UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIAS

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES, DESAFÍOS Y PROPUESTAS DE MEJORAS EN EL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL EFECTIVO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

CASO APLICADO: SÁNCHEZ Y CÍA. LTDA.

MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

AUTOR: JUANITA AMELIA MIRANDA NEGRÓN

PROFESOR GUÍA: JOHANA MOYA ALFARO

PROFESOR CORREFERENTE: MÓNICA LÓPEZ CAMPOS

VALPARAÍSO, 23 DE OCTUBRE 2017

AGRADECIMIENTOS

Primero quisiera agradecer infinitamente a mi familia, especialmente a mis padres, Selma Negrón Larre y Víctor Miranda Aburto, quienes me apoyaron incondicionalmente durante toda mi etapa universitaria, a pesar de no estar cerca físicamente acompañándome siempre lo estuvieron a la lo lejos. ya que sin ellos no hubiese podido tener el apoyo para culminar esta etapa. A mis hermanas, que, a pesar de no estar juntas durante estos años, siempre han estado presente de alguna u otra forma apoyándome.

A Ignacio Jainaga Segura, por ser un gran compañero de vida y un apoyo fundamental en este proceso. Agradezco el apoyo incondicional y la tranquilidad que me entregas en los momentos más difíciles.

A mi tío Patricio Negrón Larre y a mi tía Liliana Mason Padilla, quienes siempre me apoyaron incondicionalmente desde el primer día que tome este desafío. A pesar, de que hoy no estés tía, sé que desde algún lugar me acompañas, te envió un abrazo enorme estés donde estés por toda la confianza que siempre tuviste en mí.

A los grandes amigos que forme durante esta etapa universitaria, que me hicieron crecer y ver la vida con otros ojos. Sobre todo, a los que conocí el primer año y aún mantenemos nuestros lazos que ya considero irrompibles, y a los que conocí en el camino, sé que a vida nos trae nuevos desafíos y aventuras, las que espero podamos vivir juntos.

A mi profesora, Johanna Moya, en primer lugar, por aceptarme como memorista y creer en el tema propuesto. Además, por apoyarme durante todo el proceso, ya que siempre tuvo la disposición y buena voluntad para resolver dudas y guiarme de la mejor manera posible.

Finalmente, quisiera agradecer a Dios, por cada una de las personas que ha puesto en mi vida, por dejarme lograr los objetivos que me he puesto y por darme la oportunidad de poder ser ingeniero civil industrial.

Muchas gracias,

Juanita Miranda Negrón

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS 2

ÍNDICE GENERAL 3

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 14

ÍNDICE DE TABLAS 16

INTRODUCCIÓN 22

RESUMEN EJECUTIVO 24

1. Identificación del problema 24
2. Recolección de información de fuentes secundarias 24
3. Diagnóstico de la situación actual de Sánchez y Cía. Ltda. 25
4. Diagnóstico de la situación externa de Sánchez y Cía. Ltda. 25
5. Marco Lógico 26
6. Propuestas de mejora 28
7. Conclusiones 30

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 31

1.1 Descripción de la problemática 31

1.2 Objetivos 35

1.2.1 Objetivos generales 35

1.2.2 Objetivos específicos 35

1.3 Alcance 37

1.4 Metodología 39

1.4.1 Descripción de la problemática 39
1.4.2 Recolección de información de fuentes secundarias 39
1.4.3 Diagnóstico de la situación actual en Sánchez y Cía. Ltda. 39
1.4.4 Análisis externo de la situación actual de Sánchez y Cía. Ltda. 40
1.4.5 Marco lógico 40
1.4.6 Propuestas de mejora 40
CAPÍTULO II: ANTECEDENTES GENERALES 41
2.1 ¿Qué es la discapacidad? 41
2.1.1 El ambiente 42
2.1.2 La diversidad de la discapacidad 44
2.1.3 Prevención 45
2.2 Tipos de discapacidades 46
2.2.1 Discapacidad motora 47
2.2.2 Discapacidad sensorial auditiva 48
2.2.3 Discapacidad visual 48
2.2.4 Discapacidad visceral 48
2.2.5 Discapacidad mental 48
2.3 Tipos de enfermedades que entran en el rango de discapacidad 49
2.3.1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación 50
2.3.2 Discapacidades motrices 51

2.3.3 Discapacidades mentales 52

2.3.4 Discapacidades múltiples y otras 53

2.4 Tipos de enfermedades que no se consideran discapacidad 54

2.4.1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación 55

2.4.2 Discapacidades motrices 55

2.4.3 Discapacidad mental 56

2.4.4 Discapacidad múltiple 56

2.5 Metodología de medición del grado de discapacidad 57

2.5.1 Funciones corporales 61

2.5.2 Actividades y participación 61

2.5.3 Factores contextuales 61

2.6 Rehabilitación 64

2.6.1 ¿Qué es la rehabilitación? 64

2.6.2 Medidas y resultados de la rehabilitación 65

2.6.3 Medicina de rehabilitación 67

2.6.4 Terapias 68

2.6.5 Ayudas técnicas 68

2.7 ¿Cómo ha aumentado la discapacidad en los últimos años? 69

2.7.1 Principales razones del aumento de la discapacidad 71

2.8 Diferencia entre integración e inclusión 79

2.9 Situación actual a nivel mundial 81

2.9.1 Situación actual de la discapacidad en el ámbito educacional 82

2.9.2 Situación actual de la discapacidad en el ámbito laboral 85

2.9.3 Situación actual de la discapacidad de acuerdo al desarrollo económico del país 88

2.9.4 Estimaciones de la discapacidad a nivel mundial 92

2.10 Normativa internacional 95

2.10.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 96

2.10.2 Empleo con Apoyo 98

2.10.3 El Trabajo Protegido 98

2.10.4 Trabajo Decente 98

2.11 Situación actual en Chile 99

2.11.1 Rol del Estado Chileno con respecto a la discapacidad 103

2.11.2 Legislación Chilena 108

2.11.3 Instituciones gubernamentales dirigidas a personas discapacitadas 111

2.11.4 Casos de éxito en inclusión laboral en Chile 114

CAPÍTULO III: DISCAPACIDAD SELECCIONADA Y JUSTIFICACIÓN 115

3.1 Análisis numérico de discapacidades en Chile 115

3.1.1 Aspectos demográficos por zonas geográficas, tipo y grado de discapacidad en Chile 117

3.1.2 Discapacidad en Chile los últimos 15 años 122

3.2 Problemática en Chile respecto a discapacidad sensorial en el área educacional 125

3.3 Discapacidades con menor auge laboral 129

3.3.1 Razones de exclusión laboral 137

3.3.2 Principales beneficios de la inclusión laboral 141

3.4 Selección de discapacidad a trabajar 144

CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO 144

4.1 Conceptos 145

4.1.1 Empleabilidad 145

4.1.2 Desventaja laboral 147

4.2 Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad 147

4.2.1 Actores involucrados 149

4.2.2 Proceso de sensibilización y la gestión de redes 158

4.2.3 Proceso de la inclusión efectiva 171

4.3 Marco lógico 192

4.3.1 Metodología de Marco lógico 192

4.3.2 Etapas del Marco lógico 193

CAPÍTULO V: SITUACIÓN INTERNACIONAL DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA 199

5.1 Programas de inserción laboral para personas con discapacidad auditiva: una experiencia concreta en el Principado de Asturias, España 199

5.1.1 Metodología 200

5.1.2 Resultados 211

5.1.3 Indicadores objetivamente verificables 212

5.2 Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá, Colombia 215

5.2.1 Metodología 216

5.2.2 Resultados 219

5.2.3 Conclusiones 227

CAPITULO VI: SITUACIÓN ACTUAL EN CHILE DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA 231

6.3 Bar Liguria 231

6.4 Caja Los Andes 232

6.5 Sánchez y Cía. 233

6.6 Enersis 236

6.7 Aramark 238

6.8 Portal inclúyeme 240

6.9 Arma Mater 241

6.10 COOPAI 241

6.11 Trum 242

6.12 Programa Abre 243

6.13 Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas en Copiapó 244
6.13.1 Escenario actual 244
6.13.2 Metodología 247
6.13.3 Resultados 248
6.13.4 Conclusiones 251
6.14 Estudio cualitativo del proceso de adaptación e inclusión de un grupo de estudiantes de educación superior con discapacidad de la Universidad de Magallanes 255
6.14.1 Problemática 255
6.14.2 Metodología 258
6.14.3 Conclusiones 259
CAPÍTULO VII: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SÁNCHEZ Y CÍA. LTDA. 262
7.1 Antecedentes de la empresa 263
7.1.1 Historia 263
7.1.2 Ubicación 264
7.1.3 Accesos 264
7.1.4 Productos y clientes 265
7.1.5 Razones de la empresa para contratar personas con discapacidad auditiva 265
7.2 Proceso de reclutamiento 266
7.2.1 Proceso de postulación 266

7.2.2 Proceso de selección 274
7.2.3 Proceso de capacitación 275
7.3 Seguridad 277
7.4 Accidentabilidad 278
7.5 Productividad 278
7.6 Causas de renuncias 279
7.7 Prejuicios 280
7.8 Mejoras 280
7.9 Diagrama causa – efecto 281
7.10 Conclusiones análisis interno 282
CAPÍTULO VIII: ANÁLISIS EXTERNO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SÁNCHEZ Y CÍA. LTDA. 283
8.1 Entrevistas 283
8.1.1 Desarrollo de entrevistas 283
8.1.2 Análisis respuestas 291
8.2 Conclusiones análisis externo 313
CAPÍTULO IX: MARCO LÓGICO 315
9.1 Metodología del marco lógico 315
9.1.1 Análisis de involucrados 317
9.1.2 Análisis del problema 327
9.1.3 Análisis de objetivos 331

9.1.4 Identificación de alternativas de solución al problema 332

CAPITULO X: PROPUESTAS DE MEJORA 333

10.1 Propuestas generales 333

10.2 Propuestas para la empresa 334

10.2.1 Propuesta 1: Alianzas estratégicas con organizaciones especializadas ... 335

10.2.2 Propuesta 2: Mecanismo de incorporación de la variable de diversidad e inclusión. 340

10.2.3 Propuesta 3: Capacitación en modelo de empleo con apoyo 348

10.2.4 Propuesta 4: Realizar análisis de los puestos de trabajo 353

10.2.5 Propuesta 5: Realizar capacitación a trabajadores a través de la modalidad de precontrato 357

10.2.6 Propuesta 6: Programa de aprendices 361

10.2.7 Propuesta 7: Contratación de Vi-Sor 367

10.3 Propuestas para los trabajadores con discapacidad auditiva 372

10.3.1 Propuesta 1: Certificación de competencias a través de Chile Valora..... 372

10.3.2 Propuesta 2: Formalización situación de discapacidad..... 376

10.3.3 Propuesta 3: Nivelación de estudios 382

10.3.4 Propuesta 4: Redes de apoyo 387

10.4 Propuestas para los trabajadores sin discapacidad 389

10.4.1 Propuesta 1: Capacitación en lengua de señas 389

10.4.2 Propuesta 2: Capacitar en inclusión laboral y diversidad 393

10.5 Propuestas para el Estado 394

10.5.1 Propuesta 1: Oficinas municipales de intermediación laboral con profesionales preparados en inclusión laboral 394

CAPITULO XI: CONCLUSIONES 395

11.1 Conclusiones generales 395

11.2 Conclusiones especificas 397

CAPITULO XII: RECOMENDACIONES 403

12.1 Recomendaciones 403

CAPITULO XIII: REFERENCIAS 404

13.1 CAPÍTULO I 404

13.2 CAPÍTULO 2 406

13.3 CAPÍTULO 3 415

13.4 CAPÍTULO 4 417

13.5 CAPÍTULO 5 417

13.6 CAPÍTULO 6 418

CAPITULO XIV: ANEXOS 419

14.1 Formato y respuestas de entrevistas para análisis externo 419

14.1.1 Entrevista para jóvenes participantes de taller de lengua de señas del Instituto de la Juventud 419

14.1.2 Entrevista para adultos sordo que imparte el taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud Valparaíso 440

14.1.3 Entrevista para mayores de edad sordos 442

14.1.4 Entrevista organizadores de los talleres de oficios para jóvenes sordos.. 488

14.1.5 Entrevista realizada a Directora Regional del Servicio Nacional de Discapacidad 492

14.2 Formato y respuestas de entrevistas realizadas a personal de Sánchez y Cía. Ltda. 498

14.2.1 Entrevista realizada a trabajadores sordos 498

14.2.2 Entrevista a Rolando Cortés; Supervisor de planta 502

14.2.3 Entrevista a Héctor Orellana; Asesor de prevención de riesgos 507

14.2.4 Entrevista a Supervisor de calidad 510

14.2.5 Entrevista a Juan Carlos Martínez; Inspector de calidad 512

14.2.6 Entrevista José Guerrero; Jefe de turno de área Husky Sidel 514

14.2.7 Entrevista Alberto; Supervisor de control de calidad 515

14.3 Formato y resultados de evaluación de seguimiento laboral..... 518

14.3.1 Evaluación de seguimiento laboral 518

14.3.2 Resultados de evaluación de seguimiento laboral 519

14.4 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para propuesta de diversidad e inclusión laboral..... 522

1.4.5 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para propuesta de análisis de puestos de trabajo..... 526

1.4.6 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para Programa de Aprendices 531

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa de Análisis de Involucrados, Marco Lógico. Fuente: Elaboración propia 26

Ilustración 2: Árbol de los principales problemas. Fuente: Elaboración propia 27

Ilustración 3: Interacción componentes CIF. Creación propia 58

Ilustración 4: Estructura de la CIF. Elaboración propia 59

Ilustración 5: Estructura de la CIF. Elaboración propia 60

Ilustración 6: Ciclo de la rehabilitación. Fuente: Creación propia 66

Ilustración 7: Prevalencia de la discapacidad específica de la edad, derivada de los niveles de funcionamiento en múltiples dominios en 59 países, por nivel de ingresos del país y por género. Fuente: World Health Survey. Geneva, World Health Organization, 2002–2004 (http://www.who.int/healthinfo/survey/en/,accessed 9 December 2009). 75

Ilustración 8: Diferencias entre inclusión e integración. 80

Ilustración 9: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad por sexo según grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015 101

Ilustración 10: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad, por región. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015. 101

Ilustración 11: Promedio de años de estudio cursados por la población adulta por situación y grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015. 102

Ilustración 12: Distribución de la población adulta según participación laboral*, por situación y grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015 102
Ilustración 13: Porcentaje de la población en situación de discapacidad según tramo de edad. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad..... 116
Ilustración 14: Prevalencia Discapacidad en la población de 2 años o más por región. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 118
Ilustración 15: Distribución de la población adulta según condición de actividad por situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad..... 131
Ilustración 16:Distribución por sexo de personas con discapacidad contratadas. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. 133
Ilustración 17: Distribución trabajadores según tipo de discapacidad. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. 134
Ilustración 18: Distribución de personas con discapacidad según área de trabajo. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. 136
Ilustración 19: Distribución por jornada de trabajo de personas discapacitadas. Fuente: Encuesta discapacidad SOFOFA - OIT 2012. 136
Ilustración 20: Adaptado de “Competencias Laborales para Chile, 1999 – 2004”, Fundación Chile, p. 21..... 173
Ilustración 21: Modelo de evaluación de competencias que propone Fundación Chile ... 174
Ilustración 22: Pasos para la inclusión laboral. 175
Ilustración 23: Esquema de seguimiento. 190
Ilustración 24: Marco Lógico en etapas de un proyecto. Fuente: Elaboración propia. 192

Ilustración 25: Mapa de Análisis de Involucrados, Marco Lógico. Fuente: Elaboración propia. 318
Ilustración 26: Árbol de problemas. Fuente: Elaboración propia. 328
Ilustración 27: Análisis de los efectos que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia 329
Ilustración 28: Análisis de las casusas que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia. 330
Ilustración 29: Análisis de las casusas que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia. 330
Ilustración 30: Árbol de objetivos. Fuente: Realización propia 331
Ilustración 31: Árbol de acciones que concreta los medios. Fuente: Elaboración propia . 332

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Propuestas de mejoras para Sánchez y Cía. Ltda. Fuente: Elaboración propia..... 28
Tabla 2: Propuestas de mejoras para los trabajadores con discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia 29
Tabla 3: Propuestas de mejoras para los trabajadores sin discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia 29
Tabla 4: Propuestas de mejoras para el Estado. Fuente: Elaboración propia 29
Tabla 5: Componentes de la CIF. Elaboración propia. 62
Tabla 6: Tabla comparativa entre inclusión e integración. Fuente: elaboración propia. 81
Tabla 7: Tasas de prevalencia de la discapacidad para los umbrales de 40 y 50 puntos derivadas de los niveles de funcionamiento en múltiples dominios en 59 países, por nivel de ingreso del país, género, edad, lugar de residencia y riqueza. Fuente: World Health S . 93

Tabla 8: Estimación de la prevalencia de la población adulta en situación de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015. 100

Tabla 9: Situación discapacidad por tramo de edad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 116

Tabla 10: Distribución población por situación de discapacidad y sexo. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. 117

Tabla 11: Distribución población regional con 2 años o más según situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad..... 118

Tabla 12: Prevalencia de discapacidad en la población adulta (18 años y más). Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad 119

Tabla 13: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad según grado de discapacidad, por tramo de edad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad..... 120

Tabla 14: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad según grado de discapacidad, por quintil de ingreso autónomo per cápita del hogar. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 121

Tabla 15: Porcentaje de la población de NNA en situación de discapacidad por sexo. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 121

Tabla 16: Porcentaje de la población de NNA en situación de discapacidad por sexo. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 122

Tabla 17: Distribución de la población de NNA por quintil de ingreso autónomo per cápita del hogar según situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 122

Tabla 18: Tipo de discapacidad. Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos en INE, Senadis y CASEN 125
Tabla 19: Condición de actividad según grupo de la población. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. 130
Tabla 20: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad. 132
Tabla 21: Número y porcentajes de trabajadores con discapacidad en las empresas. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. 133
Tabla 22:Cantidad de trabajadores por tipo de discapacidad según tamaño de la empresa. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. 135
Tabla 23: Nombre de los trabajadores entrevistados. Fuente: Elaboración propia 263
Tabla 24: Condiciones ambientales del puesto de trabajo "operarios de producción". Fuente: elaboración propia. 269
Tabla 25: Condiciones contextuales del puesto de trabajo "operarios de producción". Fuente: elaboración propia. 270
Tabla 26: Condiciones contractuales de operarios de producción. Fuente: Elaboración propia. 272
Tabla 27: Perfil ocupacional del postulante al cargo de operario de producción desde el punto de vista de su formación. Fuente: Elaboración propia. 272
Tabla 28: Nombre y cargo de funcionarios de Valparaíso. Fuente: Elaboración propia... 285
Tabla 29: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes del taller de lengua de señas. Fuente: Elaboración propia. 285
Tabla 30: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes del taller de oficios para jóvenes sordos. Fuente: Elaboración propia. 286

Tabla 31: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes adultos sordos mayores de 30 años. Fuente: Elaboración propia. 286
Tabla 32: Cantidad de participantes de acuerdo a casa de estudios. Fuente: Elaboración propia. 292
Tabla 33: Cantidad de participantes de acuerdo al área de su carrera profesional. Fuente: Elaboración propia. 292
Tabla 34: Nivel socioeconómico de personas sordas entrevistadas menores de 30 años. Fuente: elaboración propia 296
Tabla 35: Nivel educacional de personas sordas entrevistadas menores de 30 años. Fuente: elaboración propia 296
Tabla 36: Nivel socioeconómico de personas sordas entrevistadas mayores de 30 años. Fuente: elaboración propia. 297
Tabla 37: Nivel educacional de personas sordas entrevistadas mayores de 30 años. Fuente: elaboración propia 297
Tabla 38: Resultados respecto a beneficios para sordos mayores de 30 entrevistados. Fuente: Elaboración propia. 298
Tabla 39: Resultados respecto a beneficios para sordos mayores de 30 entrevistados. Fuente: Elaboración propia 298
Tabla 40: Respuestas de jóvenes sordos entrevistados relacionadas a capacitaciones. Fuente: Elaboración propia 300
Tabla 41: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados relacionadas a capacitaciones. Fuente: Elaboración propia 301
Tabla 42: Respuestas de jóvenes sordos con respecto a su conocimiento de sus derechos laborales. Fuente: elaboración propia. 302

Tabla 43: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años con respecto a su conocimiento de sus derechos laborales. Fuente: elaboración propia. 302
Tabla 44: Resultados referentes a la independencia económica y familiar de jóvenes sordos. Fuente: elaboración propia. 303
Tabla 45: Resultados referentes a la independencia económica y familiar de adultos sordos mayores de 30 años. 304
Tabla 46: Condición laboral actual de jóvenes sordos entrevistados. 304
Tabla 47: Tipo de jornada laboral de trabajos actuales o pasado de jóvenes sordos entrevistados. 305
Tabla 48: Años activos en el mercado laboral, de acuerdo a respuesta de jóvenes sordos. 305
Tabla 49: Respuestas de jóvenes sordos entrevistados respecto a sus condiciones laborales. Fuente: elaboración propia. 306
Tabla 50: Condición laboral actual de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados. 307
Tabla 51:Tipo de jornada laboral de trabajos actuales o pasado de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados. Fuente: Elaboración propia 307
Tabla 52:Años activos en el mercado laboral, de acuerdo a respuesta de adultos sordos mayores de 30 años. 308
Tabla 53: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados respecto a sus condiciones laborales. Fuente: elaboración propia. 308
Tabla 54: Medición de las fuerzas de los involucrados. Fuente: Elaboración propia. 326
Tabla 55: Propuestas de mejoras para Sánchez y Cía. Ltda. Fuente: Elaboración propia. 334
Tabla 56: Propuestas de mejoras para trabajadores con discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia. 334

Tabla 57: Propuestas de mejoras para trabajadores sin discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia..... 334
Tabla 58: Propuestas de mejoras para el Estado. Fuente: Elaboración propia..... 334
Tabla 59: Cursos de capacitación enfocados en diversidad e inclusión laboral ofrecidos por las OTEC a través del SENCE. Fuente: Elaboración propia. 344
Tabla 60:Franquicia tributaria en % del valor hora SENCE por participante de acuerdo a su remuneración bruta. 345
Tabla 61: Valores de cursos de modelo de empleo con apoyo. Fuente: Elaboración propia. 352
Tabla 62: Tabla de costos y características de realizar cursos de análisis de puestos de trabajo. Fuente: Elaboración propia..... 356
Tabla 63: Requerimeintos del PC para el correcto funcionamiento de Vi-Sor. Fuente: Elaboración propia..... 369
Tabla 64: Cotización presentada por Red Apis para su servicio Vi-Sor. Fuente: Red Apis. 371
Tabla 65: Niveles y ciclos educacionales con su respectiva equivalencia. Fuente: Elaboración propia..... 382
Tabla 66: Detalle y costo de los cursos de capacitación en lengua de señas. Fuente: Elaboración propia..... 392

INTRODUCCIÓN

En el I Estudio Nacional de Discapacidad realizado por SENADIS en el año 2005 solo el 12,9% de la población mayor a 18 años presentaba algún grado de discapacidad, de acuerdo a datos estadísticos del II Estudio Nacional de la Discapacidad realizado en el año 2015, el 20% de la población mayor de 18 años se encuentran en situación de discapacidad, lo que corresponde a 2.606.914 personas. Esto indica un aumento de casi un 7% la población con discapacidad en 10 años, esto equivale a que uno de cada cinco chilenos tiene algún tipo de discapacidad.

Lo más crítico del estudio, es el nivel educacional alcanzado por las personas con discapacidad y los niveles de empleabilidad, por ejemplo, el promedio de escolaridad es de 9,6 años en las personas mayores de 18 años con discapacidad, en cambio las personas que presentan discapacidades severas como la pérdida total de audición solo alcanzan un promedio de 7,1 años de escolaridad, lo que corresponde aproximadamente a 7 básico. Esto muestra una gran brecha con respecto a las personas sin discapacidad que alcanzan 11,6 años de escolaridad en promedio. En el caso de la empleabilidad, solo el 56% de las personas mayores de 18 años con discapacidad moderada tienen empleo, mientras solo el 24,3% de las personas con discapacidad severa han trabajado.

Lo anterior, demuestra una brecha abrumante entre las condiciones de vida de las personas sin discapacidad versus las personas con discapacidad, ya que a medida que aumenta la brecha educacional aumenta la brecha de empleabilidad, debido a que no han logrado desarrollar los conocimientos mínimos y habilidades requeridas para desenvolverse en el mundo laboral.

A partir de esto nace la problemática de esta investigación, la cual corresponde a una necesidad social que busca mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad y lograr mayor inclusión laboral para que puedan desarrollarse como personas integras en todos los ámbitos.

Este trabajo de título se enfocó inicialmente en realizar un estudio detallado acerca de la discapacidad y sus características. Se investigo todo lo referente a la discapacidad, con el objetivo de conocer los tipos de discapacidad, las enfermedades que son consideradas discapacidad, como se mide la discapacidad, cuanto ha aumentado en los últimos años, que ocurre con la discapacidad a nivel mundial y local, las normativas internacionales, realizando un análisis de la situación actual a nivel estadísticos. A partir, de lo anterior se determinó cual es la discapacidad que requiere mayor auge labora en Chile, en este caso la discapacidad auditiva, por lo que se decidió trabajar con esta discapacidad.

Una vez determinada la discapacidad a trabajar, se analizaron los casos de éxitos en inclusión laboral en Chile y en el mundo, los cuales iban enfocados a todos los tipos de discapacidad y en algunos casos a la discapacidad auditiva. De este estudio, se estudiaron las metodologías implementadas y tomar ideas que pudiesen servir en la siguiente etapa.

Luego para aplicar lo anterior se trabajó directamente con Sánchez y Cía. Ltda., empresa de la región Metropolitana que realiza inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva desde el año 2012., en donde el principal objetivo es presentar propuestas de mejora a su metodología de inclusión labora de personas con discapacidad auditiva y evaluar cuáles serán las propuestas de mejoramiento más eficientes y efectivas para dicha área, haciendo más eficiente la gestión de la empresa.

RESUMEN EJECUTIVO

1. Identificación del problema

Al realizar un análisis de la situación actual de la discapacidad en chile, se pudo determinar que en la actualidad los niveles de empleabilidad de las personas con discapacidad son bajísimos, sobre todo los de las personas que presentan discapacidad auditiva. Se pudo determinar que la población de personas con discapacidad auditiva en chile ha aumentado en los últimos 10 años y su empleabilidad ha ido disminuyendo paulatinamente. Por lo que para realizar esta memoria se decidió trabajar con la discapacidad auditiva, debido a su condición respecto a las otras discapacidades.

A partir de lo anterior surge la necesidad de saber:

¿Cuál es la principal razón por la que la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva ha ido cayendo a medida que pasan los años? ¿Cómo enfrentan las personas con discapacidad y sus familias esta situación? ¿Cómo las empresas enfrentan hoy en día la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad? ¿Qué avances ha realizado el estado para incentivar la contratación de personas en situación de discapacidad? ¿cómo se puede mejorar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa pionera en el tema?

2. Recolección de información de fuentes secundarias

Una vez determina la problemática a abarcar, se debe recolectar la información para responder y sustentar varias de los cuestionamientos realizados y otros temas como definiciones y conocimientos requeridos para entender el tema y su problemáticos. Esto se realizó analizando fuentes secundarias como revistas, investigaciones, manuales de inclusión, casos de éxitos en el extranjero y en Chile, encuestas como CASEN, ENDISC, entre otras, normativas y legislaciones internacionales y a nivel país.

3. Diagnóstico de la situación actual de Sánchez y Cía. Ltda.

Para realizar el análisis interno de la empresa se realizó una investigación exploratoria, realizando un levantamiento de información de fuentes primarias observando cómo se desempeñaban los trabajadores con discapacidad en sus puestos de trabajos y se realizaron entrevistas a los trabajadores. Los puntos que se analizaron se relacionan con el tema en cuestión, en este caso el proceso de inclusión laboral de la empresa, en donde se analizan las etapas de selección de personal desde el levantamiento de ofertas laborales, postulación y selección del trabajador con discapacidad auditiva, pasando por un estudio de cómo se capacita al trabajador y como se realiza seguimiento de los trabajadores con discapacidad auditiva, considerando temas de importancia como metodologías de seguridad para personas sordas, nivel de accidentabilidad y productiva entre otros.

De esta manera fue posible realizar un diagrama de causa efecto, el cual se encuentra en el capítulo VII, Identificando la principal problemática que se halló en la empresa, la cual corresponde a un proceso de inclusión laboral no efectivo. Luego, se clasificaron las causas que generan esta problemática, determinando con que personas o áreas se encuentran relacionados.

4. Diagnóstico de la situación externa de Sánchez y Cía. Ltda.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación interna de Sánchez y Cía. Ltda., se realizó un análisis externo a ésta, a través de una investigación cualitativa, realizando entrevistas a diferentes grupos de interesados en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva, en este caso se consideraron jóvenes y adultos con discapacidad auditiva, familiares de las personas con discapacidad auditiva, autoridades de gobierno como la Directora Regional de SENADIS Valparaíso, jóvenes sin discapacidad auditiva

participantes de taller de lengua de señas, entre otros. De esta manera se validó la información que se había averiguado de fuentes secundarias, y se pudieron sacar ideas para crear las propuestas de mejoras.

5. Marco Lógico

Utilizando los resultados obtenidos del diagnóstico interno y externo de Sánchez y Cía. Ltda., se realizó un diagnóstico utilizando la metodología del Marco Lógico, el cual detecta a los principales involucrados en la problemática realizando un análisis de los involucrados, los cuales se presenta a continuación:

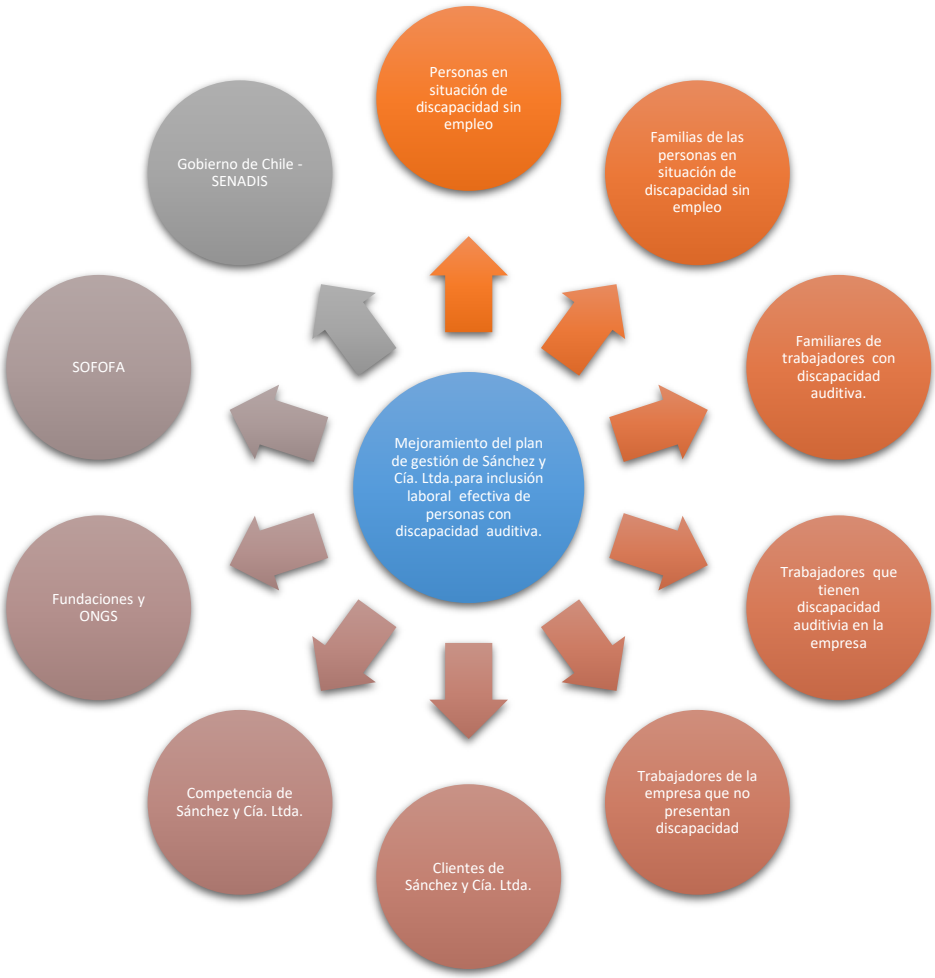


Ilustración 1: Mapa de Análisis de Involucrados, Marco Lógico. Fuente: Elaboración propia

Luego se realiza un análisis de la problemática en donde se detectan las principales causas que originan el problema con sus respectivas consecuencias. A continuación, se presenta el árbol de los principales problemas para tener una visión general de la problemática.

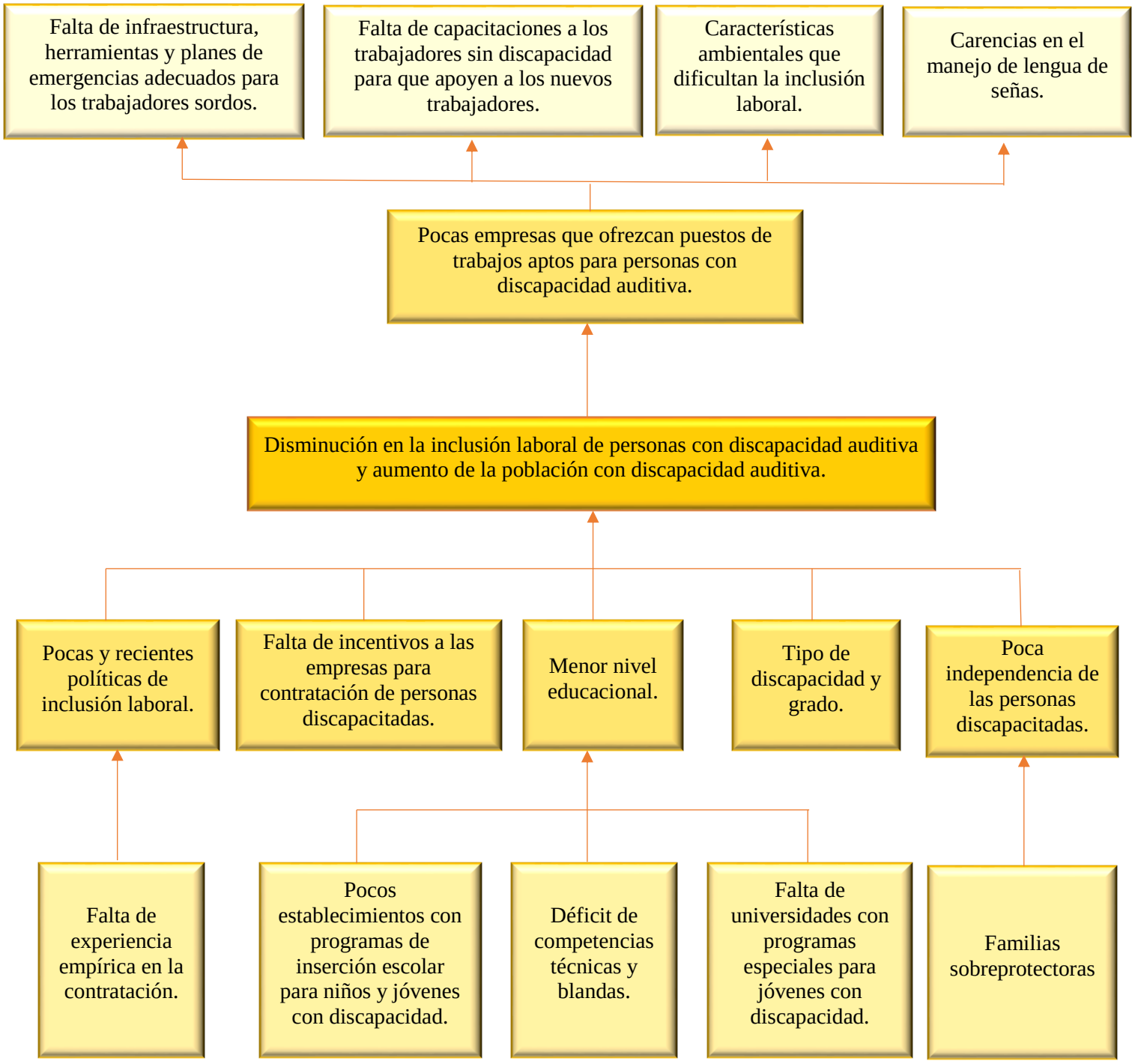


Ilustración 2: Árbol de los principales problemas. Fuente: Elaboración propia

6. Propuestas de mejora

Ya determinadas las causas de la problemática, se pueden realizar propuestas de mejora, las cuales buscan tratar las causas identificadas, solucionándolas.

Las propuestas de mejoras se desarrollaron enfocándose en 4 interesados:

- Sánchez y Cía. Ltda.
- Trabajadores con discapacidad auditiva
- Trabajadores sin discapacidad auditiva
- El Estado

A continuación, se presentan las propuestas para la empresa

Propuestas para Sánchez y Cía. Ltda.
Propuesta 1: Realizar alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en inclusión social y laboral de personas en situación de discapacidad.
Propuesta 2: Mecanismo de incorporación de la variable de diversidad e inclusión. Capacitar a sus trabajadores en diversidad e inclusión a través de OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación).
Propuesta 3: Capacitación en modelo de empleo con apoyo.
Propuesta 4: Realizar un análisis de los puestos de trabajos de todas las líneas operativas para conocer las competencias requeridas por el trabajador.
Propuesta 5: Realizar capacitación a trabajadores a través de la modalidad de precontrato.
Propuesta 6: Contratar a personas en situación de discapacidad a través del programa de aprendices, para una formación dual.
Propuesta 7: Contratación de Vi-Sor

Tabla 1: Propuestas de mejoras para Sánchez y Cía. Ltda. Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan las propuestas para los trabajadores con discapacidad auditiva:

Propuestas para trabajadores con discapacidad auditiva
Propuesta 1: Certificación de competencias laborales a través de Chile Valora.
Propuesta 2: Formalización de situación de discapacidad.
Propuesta 3: Nivelación de estudios.
Propuesta 4: Generar redes de apoyo.

Tabla 2: Propuestas de mejoras para los trabajadores con discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla, se presentan las propuestas para los trabajadores sin discapacidad auditiva:

Propuestas para trabajadores sin discapacidad
Propuesta 1: Realizar cursos de capacitación de lengua de señas.
Propuesta 2: Capacitar en inclusión laboral y diversidad, sensibilizando a los trabajadores sin discapacidad.

Tabla 3: Propuestas de mejoras para los trabajadores sin discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se presentan las propuestas para el estado:

Propuestas para el Estado
Propuesta 1: Oficinas municipales de intermediación laboral cuenten con profesionales especializado en discapacidad para realizar un proceso de inclusión laboral efectivo.

Tabla 4: Propuestas de mejoras para el Estado. Fuente: Elaboración propia

Estas propuestas se desarrollaron de manera profunda y se presentaron al Instituto de Rehabilitación de Valparaíso para ser validadas, luego se presentarán en conjunto con el Instituto al Gerente de Operaciones de Sánchez y Cía. Ltda., quien la deberá validar.

7. Conclusiones

Debido al auge que se le ha dado últimamente a la inclusión laboral de personas con discapacidad es que varias empresas han tenido la intención o han contratado personas en esta situación sin contar con las herramientas necesarias para hacerlo, debido a una falta de información, llevando así un proceso equivoco de inclusión.

Las empresas no se conocen el empleo con apoyo o la intermediación laboral, por lo que en la mayoría de los casos la inclusión laboral se realiza de forma artesanal, cayendo en problemas que desembocan en un mal proceso de inclusión, generando roces entre los diferentes involucrados.

Al realizar el análisis interno y externo a Sánchez y Cía. Ltda., se pudo determinar las causas que provocan el problema de inclusión laboral, identificando las falencias y debilidades que presenta el proceso e identificando las soluciones que la empresa puede implementar para solucionar el problema de raíz.

El principal problema corresponde a que la metodología utilizada para realizar el proceso de reclutamiento de personal con discapacidad auditiva no es el correcto, debido a que no existe un plan de gestión para contratar personas con discapacidad. Desembocando en problemas como mala comunicación, descontento, renuncias, entre otros.

Por lo que, las propuestas de mejoras fueron pensadas para que al momento de implementarse se dé solución a la problemática encontrada, logrando que la empresa realice un proceso de inclusión laboral más efectivo, eficaz y sostenible en el tiempo.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la problemática

El empleo es una actividad muy trascendental para todo ser humano en el desarrollo de su diario vivir, aportándole sentido y significado en su realización personal y calidad de vida. Para los jóvenes que presentan discapacidad intelectual, el empleo contribuye a configurar la vida adulta, favoreciendo los procesos de la participación social y de estándar de vida.[1]

La discapacidad es una realidad humana, que afecta gran parte de la población a nivel mundial. Se define discapacidad a un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). Cabe destacar que el término de discapacidad no sólo considera una limitación física, sino que también incluye las discapacidades sensoriales, cognoscitivas, intelectuales y psiquiátricas.[2]

¿Pero qué sucede con las personas que tienen discapacidades físicas o intelectuales en Chile?

[1] Pallisera, M. y Rius, M. (2007) ¿Y después del trabajo qué? ¿Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad? Revista de Educación, 342, 329 - 348.

[2] González S, Tello J, Silva P, et al. Calidad de vida en pacientes con discapacidad motora según factores sociodemográficos y salud mental. Revista Chilena Neuropsiquiatría, 2012;50(1):23-34. doi:10.4067/S0717-92272012000100003.

La vida laboral y social para los adultos con discapacidades es más difícil de llevar debido a que generalmente son segregados por la sociedad.

Al profundizar en la población más afectada, se ha demostrado que entre los egresados los establecimientos educacionales que forman laboralmente a los jóvenes que presentan discapacidad, la mayoría no logra insertarse adecuadamente al mercado laboral y los empleadores, a su vez, no encuentran en los postulantes los perfiles de calificación requeridos

De acuerdo al segundo Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile[3]:

> El 20% de las personas mayores de 18 años, es decir, 2.606.914 personas se encuentran en situación de discapacidad en Chile, se estima que la prevalencia de discapacidad en la región de Valparaíso es de un 17,8%, lo cual corresponde a 246.060 personas. Asimismo, se plantea que solo el 42,8% de las personas en situación de discapacidad participan del mercado laboral, de los cuales el 56% corresponden a personas mayores de 18 años con discapacidad leve a moderada tienen empleo, y un 24,3% a personas con discapacidad severa.

Lo expuesto anteriormente indica un problema crítico en la inserción social y laboral de las personas discapacitadas, la falta de educación genera que sea mucho más difícil la inclusión laboral, además los centros de educación especial no se ajustan a las necesidades de las empresas y los altos costos para las empresas privadas de capacitar a los jóvenes discapacitados hace que no los contraten, falta un mayor compromiso social por parte de

[3] ENEDISC (2015). Segundo estudio nacional de la discapacidad en Chile. Resumen de resultados. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/5255/informacion-sobre-el-ii-estudio-nacional-de-la

las empresas privadas en incluir a personas discapacitadas en sus filas. Por otra parte, la falta de leyes y normas en Chile genera que no se regule el empleo de las personas discapacitadas, además la carencia de programas por parte del gobierno de Chile que apoyen la inserción laboral juega en contra de la empleabilidad de éstos. También se debe recalcar la situación actual de país donde el alto nivel de desempleo alcanza un 6,3%.[4]

Las personas con discapacidades es un tema a nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud se estima que alrededor del 15% de la población mundial viven con algún tipo de discapacidad, es decir, más de mil millones, según estimaciones de la población mundial en 2010.

¿Qué respuesta han entregado otros países a esta problemática mundial?

En respuesta a esta problemática de nivel mundial, países como como Estados Unidos, Canadá, la Comunidad Europea, Argentina y recientemente, en el año 2010, en Brasil, han implantado una estrategia de inserción laboral que desde la investigación cuenta con evidencia que promisoriamente ha entregado resultados satisfactorios.[5]

Esta estrategia se conoce como Empleo con Apoyo (EcA), la cual favorece a personas con discapacidad, brindándoles la oportunidad de asegurar un empleo en el libre mercado, ofreciendo igualdad de oportunidades, otorgando apoyo al empleador, los empleos entregados por este son pagados y de total integración.[6]

[4] Instituto Nacional de Estadística (2011). Publicaciones, boletines: Empleo (enero 2010, marzo 2016). Recuperado de: http://www.ine.cl/home.php

[5] Kaye, H. (2003). Improved employment opportunities for people with disabilities. Disability Statictics Center, Institute for Healt and Aging. Recuperado de: http://dsc.ucsf.edu/pdf/report17.pdf.

[6]Evans, M. (2009). Supported employment methodology theme. 9th Conference of the European Union of Supported Employment. Recuperado de: http://www.euseconference2009.org

El EcA es una metodología de inserción laboral para personas con discapacidad con amplia evidencia basada en resultados[7]; modelo que empezó a desarrollarse en los Estados Unidos y Canadá en los años 70 y 80, desde donde se extiende paulatinamente al resto de los países occidentales[8] y que surge ante la necesidad de buscar alternativas para acceder al mundo del trabajo para aquellas personas con discapacidad que, incluso dentro del propio colectivo, mostraban mayores dificultades para acceder al empleo[9]

La Unión Europea define el modelo EcA como una estrategia para ayudar a personas con discapacidades importantes (físicas, intelectuales, psíquicas, sensoriales y ocultas) a acceder, por elección propia, a un empleo real en un entorno integrado y con apoyos apropiados, con el fin de que pasen a ser ciudadanos económica y socialmente activos dentro de su propio ámbito local[10].

Un ejemplo es España, debido a que presenta una vasta experiencia del desarrollo del empleo con apoyo, con el modelo EcA, comenzando a implementarse hace más de 20 años. Se estima que, a finales del 2004, al menos 3.532 personas con discapacidad trabajaban mediante la fórmula del EcA.[11]

¿Es posible implementar el modelo EcA en Chile? ¿Cómo podría tener un modelo de este estilo tener éxito en Chile?

---

[7] Jordán de Urríes, F. (2008). Empleo con apoyo para personas con enfermedad mental. Intervención Psicosocial, 17(3). Madrid.

[8] Fullana, J.; Pallisera, M.; Vilà, M. (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario. Un estudio de casos cualitativo Revista de Investigación Educativa, 21,2.

[9] Jordán de Urríes, F. (2010). Fundamentos del empleo con apoyo. Recuperado de: http://sid.usal.es/idocs/F8/FD020918/fedace_fundamentos_eca.pdf

[10] Euse (2005). Folleto informativo y modelo de calidad. Recuperado de: http://www.actas.cat/docs/indicadors%20qualitat.pdf

[11] Jordán de Urríes, F. y Verdugo, M. A. (2007). El futuro del empleo con apoyo. ¿Hacia dónde nos dirigimos? Revista de Servicios Sociales, 41, 145-152

Al conocer modelos consensuados de inclusión laboral de personas discapacitadas a nivel internacional, ya sea en países europeos o de América, es posible aplicarlos en la realidad nacional, adecuando y adaptando este modelo para asegurar la viabilidad y permanencia en el tiempo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos generales

Analizar cuantitativa y cualitativamente la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva en Chile, para luego identificar los principales problemas de gestión que tienen las empresas chilenas en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. Lo anterior se realizó a través de análisis de casos de éxitos en inclusión laboral, marco teórico, situación actual de Chile y el extranjero, entre otros.

Finalmente, para materializar lo anterior se desarrolló un caso aplicado a Sánchez y Cía. Ltda. Donde se debió diagnosticar sus procesos de inclusión, identificando las falencias, para luego proponer mejoras para lograr un proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva más efectivo y eficiente en el tiempo, el cuál fue validado por el Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.

1.2.2 Objetivos específicos

- Recopilar y analizar información referente a la población discapacitada en Chile, a través de datos estadísticos del INE, SENADIS, entre otros, para conocer la situación actual en el país.
- Analizar información relevante para el estudio, a través de entrevistas con expertos y entidades relacionadas con la inclusión laboral y social de personas

discapacitadas, con el fin de tener una mirada más crítica de la situación actual del país.

- Comparar el desarrollo internacional de políticas de inclusión laboral y social enfocadas a personas discapacitadas, con la realidad nacional, con el fin de identificar casos de éxito.
- Conocer los aspectos legales acerca de la inclusión laboral de personas discapacitadas en Chile.
- Identificar y justificar con que tipo de discapacidad se trabajará.
- Analizar cuantitativa y cualitativamente la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva en Chile.
- Identificar los principales problemas de la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva.
- Desarrollar un caso aplicado en Sánchez y Cía. Ltda., diagnosticando la situación actual de su proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.
- Realizar un análisis externo de la situación interna de Sánchez y Cía., levantando información de fuentes primarias a través de un análisis exploratorio de diversos interesados.
- Realizar propuestas enfocándose en 4 ejes de interés; empresa, trabajadores sin discapacidad, trabajadores con discapacidad auditiva y el Estado.
- Proponer mejoras al proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva para lograr un proceso de inclusión más efectivo y eficiente en el tiempo por parte de la empresa.

- Realizar propuestas para que los trabajadores sin discapacidad sean más conscientes con respecto al tema de la inclusión, acogiendo de mejor manera a sus compañeros de trabajo que presentan sordera.
- Realizar propuestas para los trabajadores con discapacidad auditiva mejoren su calidad de vida, ya sea desde el punto de vista laboral y personal.
- Realizar propuestas para que el Estado, a través de las municipalidades gestione más puestos de trabajo para personas con discapacidad.
- Validar las propuestas con expertos pertenecientes a una ONG enfocada en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

1.3 Alcance

El alcance de esta investigación se divide en 3 partes. La primera corresponde a un análisis descriptivo de la situación actual en chile respecto a la discapacidad, luego la determinación de la discapacidad con la cual se trabajará y finalmente se realizará un caso aplicado a Sánchez y Cía. Ltda.

El propósito de la primera etapa, es realizar una investigación para entender la situación actual del país con respecto la discapacidad en todas sus áreas analizando y comparando los datos estadísticos con la situación a nivel mundial. Enfocándose en la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad, para esto se estudió la legislación chilena enfocada en inclusión social y laboral de personas en situación de discapacidad y también se realizó un estudio de los casos de éxitos en Chile y el exterior.

Luego, se determinó el alcance de acuerdo a cuál discapacidad es más afectada en el ámbito laboral, en este caso la discapacidad auditiva. Una vez determinada la discapacidad con la que se trabajará, se buscó una empresa que realizará inclusión laboral de personas

con discapacidad auditiva y para desarrollar un caso aplicado, en este caso en Sánchez y Cía. Ltda. El propósito del caso aplicado es entregar propuestas de mejoras para el proceso de inclusión laboral efectivo de personas con discapacidad auditiva de acuerdo a las dificultades y desafíos que tiene la empresa, para realizar las propuestas se realizó un diagnostico a la empresa y un análisis externo, realizando una investigación exploratoria para obtener las principales causas del problema detectado a través de fuentes primarias de información como entrevistas a los principales interesados, apoyándose de fuentes secundarias de información como investigaciones y manuales de inclusión.

El alcance de este trabajo no contempla la implementación de las propuestas presentadas, solo se abarca el desarrollo de éstas, y el detalle de cada una, las cuales fueron validadas en primera instancia por los directores del Instituto de Rehabilitación de Valparaíso (IRV), ONG especializada en inclusión social y laboral de personas con discapacidad, que además cuentan con un Organismos Técnico de Capacitación u OTEC, para luego ser presentadas a Sánchez y Cía. Ltda., en conjunto con IRV para su validación por parte de la empresa. Asegurando de esta manera que las propuestas tengan el sustento técnico necesario y cumplan con el objetivo de mejorar la gestión de la empresa en el área de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

Las propuestas presentadas y validadas se desarrollaron considerando el objetivo, una descripción detallada, el plan de acción a seguir para implementarla, gestión de riesgos, gestión de recursos humanos, gestión de costos, gestión de tiempo y resultados esperados en caso de ser implementadas en un futuro. Para el desarrollo de la evaluación económica se contó con el asesoramiento de IRV, quienes entregaron presupuestos reales para algunas de las propuestas.

1.4 Metodología

Para cumplir con los objetivos de la memoria se utilizó la siguiente metodología:

1.4.1 Descripción de la problemática

En primera instancia se intenta establecer cuál es el tema que se analizará, para determinar cómo se enfocará este trabajo de investigación y como se llevará acabo de acuerdo a los objetivos planteados

1.4.2 Recolección de información de fuentes secundarias

Para realizar los capítulos de antecedentes generales, dicacidad seleccionada, marco teórico, situación actual de la inclusión laboral en Chile y a nivel mundial se utilizaron fuentes secundarias de información como manuales de inclusión laboral, investigaciones, publicaciones nacionales e internacionales, revistas y otros. De esta manera, se busca entender qué es la discapacidad, cuáles son las principales características de esta, conocer cuáles son los acuerdos internacionales para la inclusión social de las personas con discapacidad, conocer la legislación chilena respecto a la inclusión social laboral de las personas con discapacidad, entender el problema de la discriminación laboral de personas con discapacidad, conocer casos de éxito en la inclusión laboral a nivel país e internacionalmente y, determinar y justificar cual será la discapacidad en la que se enfocará este trabajo de investigación.

1.4.3 Diagnóstico de la situación actual en Sánchez y Cía. Ltda.

El diagnóstico de la situación actual en Sánchez y Cía. Ltda., se realizó a través de un análisis interno de los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

Este análisis se realizó a través de una investigación exploratoria, utilizando fuentes primarias como entrevistas a los trabajadores de la empresa. Los temas que se abordaron

corresponden a el proceso de reclutamiento en donde se analizó el proceso de postulación, selección y capacitación de los trabajadores con discapacidad auditiva, también se analizaron variables como seguridad, accidentabilidad, productividad, causas de renuncias, perjuicios de trabajadores sin discapacidad y mejoras implementadas. A partir, de lo anterior, se realizó un diagrama de causa efecto en donde se condensaron todas las problemáticas detectadas, sus efectos y causas.

1.4.4 Análisis externo de la situación actual de Sánchez y Cía. Ltda.

Se realizó un análisis externo a Sánchez y Cía. Ltda., para validar la información de fuentes secundarias a través de fuentes primarias, entrevistando a diferentes grupos de interés como jóvenes sordos, adultos, sordos, autoridades de gobierno, entre otros, para conocer su opción respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. Lo anterior, se realizó para entender de mejor manera la problemática de las altas tasas de desempleo de personas con discapacidad auditiva.

1.4.5 Marco lógico

Con la información recopilada en el diagnóstico de la situación actual en Sánchez y Cía. Ltda., y el análisis externo, se realizó un diagnóstico utilizando la metodología del Marco Lógico, el cual detecta las principales causas que originan el problema con sus respectivas consecuencias, a partir de la anterior, se determinar cuáles son las soluciones.

1.4.6 Propuestas de mejora

Una vez determinado el diagnostico e identificados las principales causas y soluciones, se procede a realizar propuesta de mejora que busquen tratar las causas identificadas, solucionándolas, enfocándose en 4 ejes; la empresa, los trabajadores con discapacidad auditiva, los trabajadores sin discapacidad auditiva y el Estado.

Estas propuestas se desarrollaron de manera profunda y se presentaron al Instituto de Rehabilitación de Valparaíso para ser validadas, luego se presentarán en conjunto con el Instituto al Gerente de Operaciones de Sánchez y Cía. Ltda., quien la deberá validar.

CAPÍTULO II: ANTECEDENTES GENERALES

2.1 ¿Qué es la discapacidad?

Según el concepto de la Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF), de la Discapacidad y de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS)[12]: La discapacidad se entiende como un término genérico y amplio, el cual abarca condiciones de salud y deficiencias, es decir, se relaciona con una determinada condición física, sensorial, mental, intelectual, psiquiátrica o multideficit, las cuales generan limitaciones en las actividades y restringen la participación. las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Este concepto indica los aspectos negativos de la interacción, entre un individuo y sus factores contextuales, considerando los ambientales y personales.

Por otra parte, el término "Persona en situación de discapacidad", corresponde a aquellas personas que, en relación a su salud física y psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

Según la Organización de Naciones Unidas, una persona con discapacidad es una persona que presenta restricciones en la clase o en la cantidad de actividades que puede

[12] Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Recuperdo de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43360/1/9241545445_spa.pdf

realizar debido a dificultades corrientes causadas por una condición físico o mental permanente o mayor a seis meses[13].

Ambas definiciones de discapacidad no se contraponen entre sí.

Dentro de las discapacidades se debe distinguir entre las discapacidades moderadas y severas de carácter permanente o de larga duración, en otras palabras, corresponden a las discapacidades que se presentan por más de seis meses, ya que las discapacidades leves muchas veces pueden ser superadas con tratamiento o rehabilitación en algún periodo de tiempo menor a 6 meses.

De acuerdo al primer Informe Mundial sobre la Discapacidad (2011) realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial, se debe considerar el ambiente en que las personas se desenvuelven, la diversidad de las discapacidades y la prevención al respecto. A continuación, se detallarán en más profundidad:

2.1.1 El ambiente

El ambiente en que vive una persona tiene una enorme repercusión sobre la experiencia y el grado de la discapacidad. Los ambientes inaccesibles crean discapacidad al generar barreras que impiden la participación y la inclusión. A continuación, se citan algunos ejemplos de la posible repercusión negativa del ambiente:

- Una persona sorda que carece de un intérprete de lengua de señas.
- Una persona que utiliza silla de ruedas en un edificio que carece de un retrete o ascensor accesible.
- Una persona ciega que utiliza una computadora que carece de software para lectura de pantalla.

[13] Principios y Recomendaciones para los Censos de Población. ONU, 1998.

La salud también se ve afectada por los factores ambientales, como agua potable y saneamiento, nutrición, pobreza, condiciones laborales, clima o acceso a la atención médica.

Tal como ha sostenido la Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la desigualdad es una de las principales causas de mala salud y, en consecuencia, de discapacidad[14].

Se puede modificar el ambiente para mejorar las condiciones de salud, prevenir las deficiencias y mejorar los resultados para las personas con discapacidad. Tales cambios pueden ser el resultado de la promulgación de leyes, modificaciones en las políticas, fortalecimiento de capacidades o avances tecnológicos que permitan contar, entre otros, con los siguientes elementos:

- Diseño accesible en el ambiente construido por el hombre y el transporte.
- Señalización que ayude a las personas con deficiencias sensoriales.
- Servicios de salud, rehabilitación, educación y apoyo más accesibles.
- Más oportunidades laborales y de empleo para las personas con discapacidad.

Los factores ambientales abarcan un conjunto más amplio de cuestiones que van más allá del mero acceso físico y la información.

El conocimiento y las actitudes son factores ambientales importantes que afectan a todas las esferas de la prestación de servicios y la vida social. Sensibilizar y erradicar las actitudes negativas son, a menudo, los primeros pasos para crear ambientes más accesibles para las personas con discapacidad. El uso de imágenes y lenguaje negativos, los

[14] Commission on Social Determinants of Health. Closing the gap in a generation: Health equity through action on the social determinants of health. Geneva, World Health Organization, 2008.

estereotipos y los estigmas con profundas raíces históricas persisten para las personas con discapacidad de todo el mundo[15]. Generalmente se equipará a la discapacidad con la incapacidad.

Las actitudes negativas hacia la discapacidad pueden llevar a que se trate a las personas con discapacidad en forma negativa, por ejemplo:

- Niños que acosan a otros niños con discapacidad en las escuelas.
- Conductores que no satisfacen las necesidades de acceso de los pasajeros con discapacidad.
- Empresas que discriminan a las personas con discapacidad.

2.1.2 La diversidad de la discapacidad

La experiencia de la discapacidad resulta de la interacción entre las condiciones de salud, los factores personales y los factores ambientales, los cuales varían enormemente. Las personas con discapacidad son diversas y heterogéneas, pese a que hay visiones estereotipadas de la discapacidad que identifican a las personas en sillas de ruedas y a algunos otros grupos clásicos como las personas ciegas o sordas[16].

La discapacidad abarca desde el niño que nace con un problema congénito como puede ser la parálisis cerebral, y el soldado joven que pierde una pierna por la detonación de una mina terrestre, hasta la mujer de mediana edad con artritis severa o el adulto mayor con demencia, entre otros. Las condiciones de salud pueden ser visibles o invisibles; temporales o de largo plazo; estáticas, episódicas o degenerativas; dolorosas o sin consecuencias. Cabe advertir que muchas personas con discapacidad no se consideran a sí

[15] Ingstad B, Whyte SR, eds. Disability and culture. Berkley, University of California Press, 1995.
[16] Park A et al. British social attitudes survey 23rd report. London, Sage, 2007.

mismas como personas con mala salud[17]. Por ejemplo, el 40% de las personas con una discapacidad severa o profunda que respondió a la Encuesta Nacional de Salud 2007-2008 realizada en Australia calificó su salud como buena, muy buena o excelente[18].

2.1.3 Prevención

La prevención de las condiciones de salud vinculadas a la discapacidad está directamente relacionada con el desarrollo. La atención a los factores ambientales −entre ellos, la nutrición, enfermedades prevenibles, agua potable y saneamiento, seguridad vial y laboral− puede reducir muchísimo la incidencia de las condiciones de salud que generan discapacidad[19]. El enfoque de salud pública distingue las siguientes categorías:

2.1.3.1 Prevención primaria

Se trata de medidas para evitar o eliminar la causa de un problema de salud en una persona o población antes de que surja; incluye el fomento de la salud y su protección específica (por ejemplo, educación en materia de VIH)[20].

2.1.3.2 Prevención secundaria

Son medidas destinadas a detectar un problema de salud en una etapa temprana en una persona o población, de manera que se facilite su cura, se reduzca o impida su propagación, o que se reduzcan o impidan sus efectos a largo plazo (por ejemplo, apoyar a

[17] Watson N. Well, I know this is going to sound very strange to you, but I don't see myself as a disabled person: identity and disability. Disability & Society, 2002,17:509-527. doi:10.1080/09687590220148496
[18] National Health Survey 2007–8: summary of results. Canberra, Australian Bureau of Statistics, 2009.
[19] Caulfield LE et al. Stunting, wasting and micronutrient deficiency disorders. In: Jamison DT et al., eds. Disease control priorities in developing countries. Washington, Oxford University Press and World Bank, 2006:551–567.
[20] Maart S, Jelsma J. The sexual behaviour of physically disabled adolescents. Disability and Rehabilitation, 2010,32:438-443. doi:10.3109/09638280902846368 PMID:20113191

la mujer con discapacidad intelectual para que tenga acceso a los estudios para detectar el cáncer de seno)[21].

2.1.3.3 Prevención terciaria

Comprende medidas destinadas a disminuir el impacto de una enfermedad ya instalada restaurando la función y disminuyendo las complicaciones vinculadas a dicha enfermedad (por ejemplo, sesiones de rehabilitación para los niños con deficiencias musculo esqueléticas)[22].

2.2 Tipos de discapacidades

En 1980 surge la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías[23] (CIDDM), con el fin de facilitar la recopilación de información estadística de las personas con discapacidad, para la elaboración y evaluación de políticas y programas encaminados a este grupo de la población.

La CIDDM es un sistema para clasificar y catalogar las consecuencias a largo plazo de defectos, enfermedades y lesiones en términos de: deficiencia (defectos de estructura o función), discapacidad (incapacidad para el desempeño) y minusvalía (desventajas en la experiencia social), que permiten el análisis médico, de servicios sanitarios, de necesidades y de rehabilitación, entre otros.

La CIDDM, la cual fue desarrollada por la Organización Mundial de Salud (OMS), clasifica la información en forma integral; es decir, no aplica exclusivamente criterios

[21] McIlfatrick S, Taggart L, Truesdale-Kennedy M. Supporting women with intellectual disabilities to access breast cáncer screening: a healthcare professional perspective. European Journal of Cancer Care, 2011,20:412-20. doi:10.1111/j.1365- 2354.2010.01221.x PMID:20825462

[22] Atijosan O et al. The orthopaedic needs of children in Rwanda: results from a national survey and orthopaedic service implications. Journal of Pediatric Orthopedics, 2009,29:948-951. PMID:19934715

[23] Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. Madrid, 1980. Actualmente está en revisión.

vinculados a la enfermedad, porque su objetivo es ser de utilidad no sólo a médicos sino también a otros profesionales y planificadores.

Recién en el año 1983, se realiza la versión en español de la CIDDM, que facilita instituir en países de habla hispana un conjunto de definiciones comunes y una terminología precisa y reconocida internacionalmente.

Considerando lo anterior, se consideran cinco formas en que se puede presentar la discapacidad en un individuo[24].

A continuación, se detallarán:

2.2.1 Discapacidad motora

Se considera discapacidad motora a una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social.

Esta dificultad se presenta en algunas personas, las cuales no pueden participar en actividades propias de la vida cotidiana, debido a que surgen dificultades específicas como manipular objetos, acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas, y las barreras presentes en el diario vivir.

Por ejemplo, se consideran barreras a la dificultad de no poder acceder autónomamente a las dependencias de un edificio debido a que no cuente con rampas o ascensores adecuados, no poder acceder al transporte público debido a que no cuenta con la infraestructura necesaria.

[24]Clasificación de tipo de discapacidad. Histórica. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

2.2.2 Discapacidad sensorial auditiva

Se considera discapacidad auditiva a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras corporales del sistema auditivo (asociado o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad / habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas.

2.2.3 Discapacidad visual

Se considera discapacidad visual como la dificultad que presentan algunas personas en la pérdida o disminución de las funciones visuales y las barreras presentes en el contexto en que desenvuelven las personas. En este caso se consideraría como barrera la ausencia de indicaciones en Braile o audio en un determinado banco para poder realizar un depósito de dinero.

2.2.4 Discapacidad visceral

La discapacidad visceral se presenta en las personas como una deficiencia en la función de órganos internos, afectando las funciones del sistema cardiovascular, hematológico, respiratorio, entre otros. La discapacidad visceral imposibilita desarrollar una vida normal. Este tipo de discapacidad no afecta el campo intelectual, las funciones motoras o sensoriales como la audición y la visión.

2.2.5 Discapacidad mental

La discapacidad mental también es llamada discapacidad cognitiva, la cual corresponde a la disminución de las habilidades intelectuales de las personas, afectando el desarrollo y

adaptación social. Generalmente las personas que padecen este tipo de discapacidad tienen más predisposición a no desarrollar la inteligencia verbal y el pensamiento lógico.

Algunas enfermedades que se consideran en la discapacidad mental son el autismo, la disfasia, síndrome de Down y síndrome de Asperger, entre otros.

2.3 Tipos de enfermedades que entran en el rango de discapacidad

Para poder distinguir cuales son las enfermedades consideras discapacidad, se realizará una subdivisión de acuerdo a cuatro grupos de discapacidades. Estos cuatro grandes grupos son: discapacidad sensorial y de la comunicación, discapacidades motrices, discapacidades mentales, discapacidades múltiples y otras, los cuales a su vez se dividirán en subgrupos, en los cuales se detallarán las enfermedades que pertenecen a ese subgrupo y tipo de discapacidad específica.

Dentro del grupo de las discapacidades sensoriales y de la comunicación se consideran 4 subgrupos, los cuales corresponden a discapacidad para ver, discapacidad para oír, discapacidad para hablar o mudez, discapacidad de la comunicación o comprensión del lenguaje. Luego en el grupo de las discapacidades motrices se consideran los siguientes subgrupos: las discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza, discapacidad de las extremidades superiores. Para la discapacidad mental se deben considerar las discapacidades intelectuales (retrasos mentales) discapacidades conductuales y otras enfermedades mentales. Finalmente, se deben considerar las discapacidades múltiples, las cuales pueden abarcar más de un tipo de discapacidad y otras discapacidades que no se consideran en los demás grupos.

A continuación, se detallarán las enfermedades o condiciones que deben tener las personas para que se consideren en cada grupo de acuerdo a sus subgrupos

2.3.1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación

2.3.1.1 Discapacidad para ver

Se incluyen las personas que tienen alguno de los siguientes problemas en un ojo o en ambos, pérdida total de la visión, debilidad visual, lo que corresponde a ver sólo sombras o bultos, además de otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acorea, facoma, agnosia visual, cataratas, ceguera de un ojo, entre otras.

2.3.1.2 Discapacidad para oír

En este subgrupo se consideran las personas que se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos, o pérdida parcial pero intensa o grave en un solo o ambos oídos (personas que solo son capaces de escuchar sonidos de lata intensidad).

Las enfermedades que se consideran en este subgrupo son colesteatisma, agnosia auditiva, cofosis, deficiencia auditiva severa, diplacusia, entre otras.

2.3.1.3 Discapacidad para hablar

Este subgrupo se refiere específicamente a la pérdida total del habla. Las enfermedades que pertenecen a discapacidad para hablar son la aglosia o carencia de lengua, falta de cuerdas vocales, mudez, obmutescencia o pérdida total de la voz.

2.3.1.4 Discapacidades de comunicación y comprensión del lenguaje

Se incluyen las discapacidades que se refieren a la incapacidad para generar, emitir y comprender mensajes de habla, es decir la imposibilidad de producir mensajes claros y comprensibles.

Entre las enfermedades que se encuentran en este subgrupo encontramos la afasia, agnosia verbal, agnosia oral, alexia, alofasia, anartria, disfasia, laringectomía labio y paladar hendido (ambas a la vez), ecolalia, voz esofágica.

2.3.2 Discapacidades motrices

En las discapacidades motrices se consideran las personas que presentan discapacidad para caminar, manipular objetos y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana.

2.3.2.1 Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza

En este subgrupo se consideran a las personas que tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta parcial de sus piernas, también se consideran a las personas que tienen piernas pero que no tienen movilidad en éstas, lo cual provoca que no se puedan desplazar por sí mismas, necesitando ayuda de otras personas, utilizar sillas de ruedas, andaderas o prótesis. En este subgrupo también se consideran a las personas que cojean para caminar, las personas que tienen limitaciones para doblarse, estirarse, agacharse y todas discapacidades de movimiento de tronco, cuello y cabeza, excepto la parálisis facial. Además, se consideran las deficiencias de músculos esqueléticas que afectan a la postura y el equilibrio del cuerpo.

Dentro de las enfermedades de este subgrupo se consideran se encuentran el acortamiento óseo extremidad inferior, agnesia de una o ambas piernas, alteración de la medula espinal, amputación de alguna de las piernas, pies, apraxia, ataxia, atetosis, cojera, entre otras.

2.3.2.2 Discapacidad de las extremidades superiores

Comprende a las personas que tienen limitaciones para utilizar sus brazos y manos por la pérdida total o parcial de ellos, y aquellas personas que aun teniendo éstos miembros han perdido movimiento por lo que no pueden realizar actividades propias de la vida cotidiana como agarrar objetos, abrir y cerrar puertas, etc.

Las enfermedades que se encuentran consideradas como discapacidad de las extremidades superiores son acotamiento óseo de extremidad superior, agnesia de una o ambas manos, amputación de brazos, diplejía de brazos, efectos tardíos de polio en brazos, falta de dedos en manos, hemimelia extremidad superior, entre otras.

2.3.3 Discapacidades mentales

En este subgrupo se consideran a las personas que presentan discapacidad para aprender y para comportarse en actividades de la vida diaria como en su relación con otras personas. Este subgrupo está compuesto por las discapacidades intelectuales (retraso mental), discapacidades conductuales y otras mentales.

2.3.3.1 Discapacidades intelectuales (retraso mental)

En este subgrupo se consideran los retrasos o deficiencias mentales y la pérdida de memoria, comprendiendo a las personas que tienen una capacidad intelectual inferior al promedio de las que tienen su edad, grado de estudio y su nivel sociocultural. A estas personas se les dificulta realizar una o varias actividades de la vida cotidiana, como asearse, aprender y rendir en el colegio, desplazarse solo en sitios públicos. Las enfermedades mentales no solo interfieren en el rendimiento académico, sino también en las actividades cotidianas como leer instrucciones, anuncios, sumar o contar dinero, etc.

Las enfermedades que están en este subgrupo son la acalculia, amnesia, atípico, atrofia cerebral, deficiencia mental, demencia senil, demencia mental, alzheimer, enfermedad de pick, hidrocefalia, síndrome de down, entre otras.

2.3.3.2 Discapacidades conductuales y otras mentales

En esta discapacidad las personas pueden tener una interpretación y respuesta inadecuada a acontecimientos externos. Las personas que se encuentran en este subgrupo pueden experimentar perturbación de la capacidad para identificar debidamente objetos y personas, dimensiones de tiempo y espacio. También se incluye la incapacidad para distinguir la realidad de la fantasía y las perturbaciones severas en las relaciones con las demás personas como el autismo.

Algunas de las enfermedades que se consideran dentro de este subgrupo son la afefobia, la cual corresponde al temor a tocar o ser tocado por otras personas, agorafobia o temor a lugares públicos abiertos, alucinaciones, autismo, catatonia, depresión psicótica, desorientaciones de personas, lugares y tiempo, esquizofrenia, paranoia, psicopatía, psicosis maniaco depresiva.

2.3.4 Discapacidades múltiples y otras

2.3.4.1 Discapacidades múltiples

Este grupo tiene como objetivo identificar a la población que manifiesta e forma conjunta más de una discapacidad, así como a la que presenta alguna discapacidad diferente a las consideradas en los grupos anteriores.

Derrame cerebral, apoplejía, hemiplejía, embolia cerebral, mal de parkinson, parálisis total, tetraplejía, síndrome de forney, síndrome de rud, síndrome de almaric, síndrome de usher,

síndrome de Lewis, síndrome de mende, mudez y otra discapacidad a la vez, ciego y otra discapacidad a la vez, etc.

2.3.4.2 Otras discapacidades

En este subgrupo se consideran las malformaciones de cualquier parte del cuerpo, siempre y cuando no impliquen una discapacidad motriz, es decir, falla o limitación severa de movimientos, se incluyen el enanismo o gigantismo. También se consideran las deficiencias de los órganos internos que implican un trasplante, las persona depende de equipos o instrumentos como marcapasos, riñones articúlales, respiradores artificiales para mantenerse con vida y las deficiencias orgánicas que implican discapacidad del corazón, pulmones, riñones, diabetes graves.

Son parte de este subgrupo las enfermedades mortales que implican discapacidad, las enfermedades crónicas, degenerativas y progresivas, como por ejemplo el SIDA en fases terminales, cáncer invasor tumores que impliquen discapacidad.

Algunas enfermedades que se encuentran en este subgrupo son acromicria, acondroplasia, cáncer terminal, ausencia de la nariz, cifosis, cardiopatía grave, enfisema pulmonar grave, hemofilia, el coma prolongado por más de dos años, leucemia, lepra, entre otras.

2.4 Tipos de enfermedades que no se consideran discapacidad

Con respecto a la definición de discapacidad, no se consideran discapacidad los malestares o enfermedades agudas con una duración inferior a seis meses, las cuales no generan discapacidad como la rubeola, viruela, tosferina y con una atención adecuada no provocan ninguna secuela.

Otras enfermedades que no se consideran discapacidad son la anemia, alcoholismo, albinismo, ataques epilépticos, cálculos, cáncer no terminal, dentaduras postizas.

A continuación, se detallarán las enfermedades o condiciones que no son consideradas discapacidad de acuerdo a cada grupo y subgrupo específico.

2.4.1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación

2.4.1.1 Discapacidad para ver

En el subgrupo de las discapacidades para ver se excluyen el daltonismo, ya que se caracteriza por un trastorno de colores y no por la incapacidad de ver, también se excluye la miopía, astigmatismo ya que son enfermedades que se pueden corregir con la utilización de lentes ópticos.

2.4.1.2 Discapacidad para oír

Se excluyen a las personas que tienen pérdida leve de audición, pérdida leve del oído y deterioro de la audición

2.4.1.3 Discapacidad para hablar

En este subgrupo no se consideran las personas que no hablan bien, las cuales pueden asistir a escuelas especializadas en el habla,

2.4.1.4 Discapacidad de comunicación y comprensión del lenguaje

Se excluyen problemas de leguajes, para comunicarse, para hablar, dificultad para hablar, como por ejemplo personas que padecen tartamudez.

2.4.2 Discapacidades motrices

En este grupo se excluyen las discapacidades que tienen que ver con deformaciones del cuerpo y que no implican la carencia o dificultad de movimiento. A continuación, se

presentan los subgrupos y las respectivas enfermedades o padecimientos que no se consideran discapacidad.

2.4.2.1 Extremidad inferior, tronco cabeza y cuello

Las enfermedades que no se consideran son la ciática, anquilodactilia en pies o dedos de los pies unidos, artritis reumatoide, mal de la columna, gota, pie plano.

2.4.2.2 Extremidades superiores

Excluye las discapacidades que tienen que ver con deformaciones del cuerpo y que no implican la carencia de movimiento. Algunas de estas enfermedades son la Anquilodactilia en manos (dedos unidos en manos).

2.4.3 Discapacidad mental

En las discapacidades mentales se excluyen retraso mental leve y las deficiencias leves de aprendizaje como dislexia, la cual corresponde a la dificultad para leer y la digrafía o dificultad para escribir. También se excluyen la hipocondría, histeria, neurosis, epilepsia,

2.4.4 Discapacidad múltiple

Se considera que las personas que tienen limitaciones o carencia de movimiento en las extremidades inferiores y superiores, como, por ejemplo, parálisis cerebral, embolia o accidente cerebrovascular no son discapacitadas. También se excluyen las descripciones que combinan una discapacidad con una condición no discapacitante, por ejemplo, la descripción “sordo, tiene dolores musculares”, la cual se clasificaría como discapacidad de sordera.

2.5 Metodología de medición del grado de discapacidad

Para determinar qué grado de discapacidad presenta una persona, la organización Mundial de la Salud, se reunió el 22 de mayo de 2001 en su 54° Asamblea, donde se aprobó la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud”.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) corresponde a el marco conceptual de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para una nueva comprensión del funcionamiento, la discapacidad y la salud, el cual se puede considerar como un aporte teórico y práctico, es decir, es una clasificación universal que establece un lenguaje estandarizados para describir la salud y las dimensiones relacionadas con ella a nivel mundial. La CIF incorpora la evaluación de las discapacidades, considerando los cambios epidemiológicos y demográficos como las enfermedades crónicas y el envejecimiento de la población que se experimentan a nivel mundial. Además, incorpora la mirada sanitaria, incluyendo conceptos como bienestar, estado de salud o calidad de vida.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, se compone de dos partes[25]. La primera parte corresponde al "Funcionamiento y la Discapacidad" con dos componentes a) Funciones y Estructuras Corporales y b) Actividades y Participación. Una segunda parte en que se agrupan los llamados "Factores Contextuales" con dos componentes; c) Factores Ambientales y d) Factores Personales. Luego se determina el grado de discapacidad de una persona, usando una escala genérica de cinco niveles para cada componente (funciones, estructuras corporales, actividades, participación y factores contextuales), los que se expresan en términos positivos o negativos, dependiendo de cómo afecten a la persona.

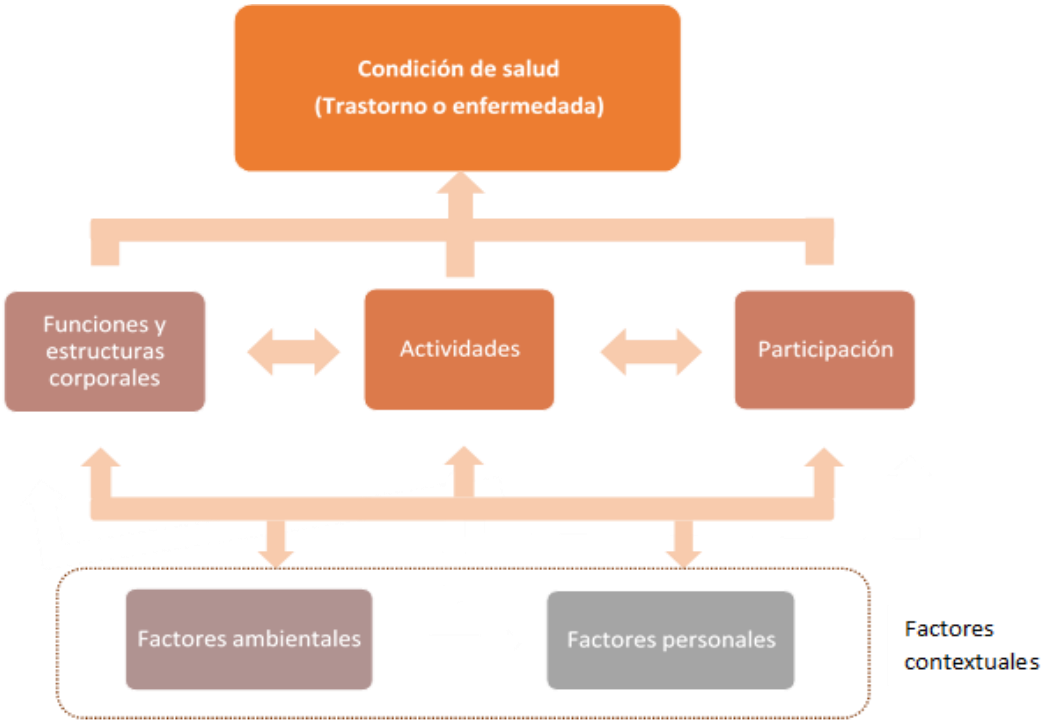


Ilustración 3: Interacción componentes CIF. Creación propia

[25] Chaná P. y Alburquerque D. (2006). The International Classification of Functioning, Disability, and Health and the Neurological Practice. Revista Chileno Neuro-Psiquiatría 2006; 44(2): 89-97

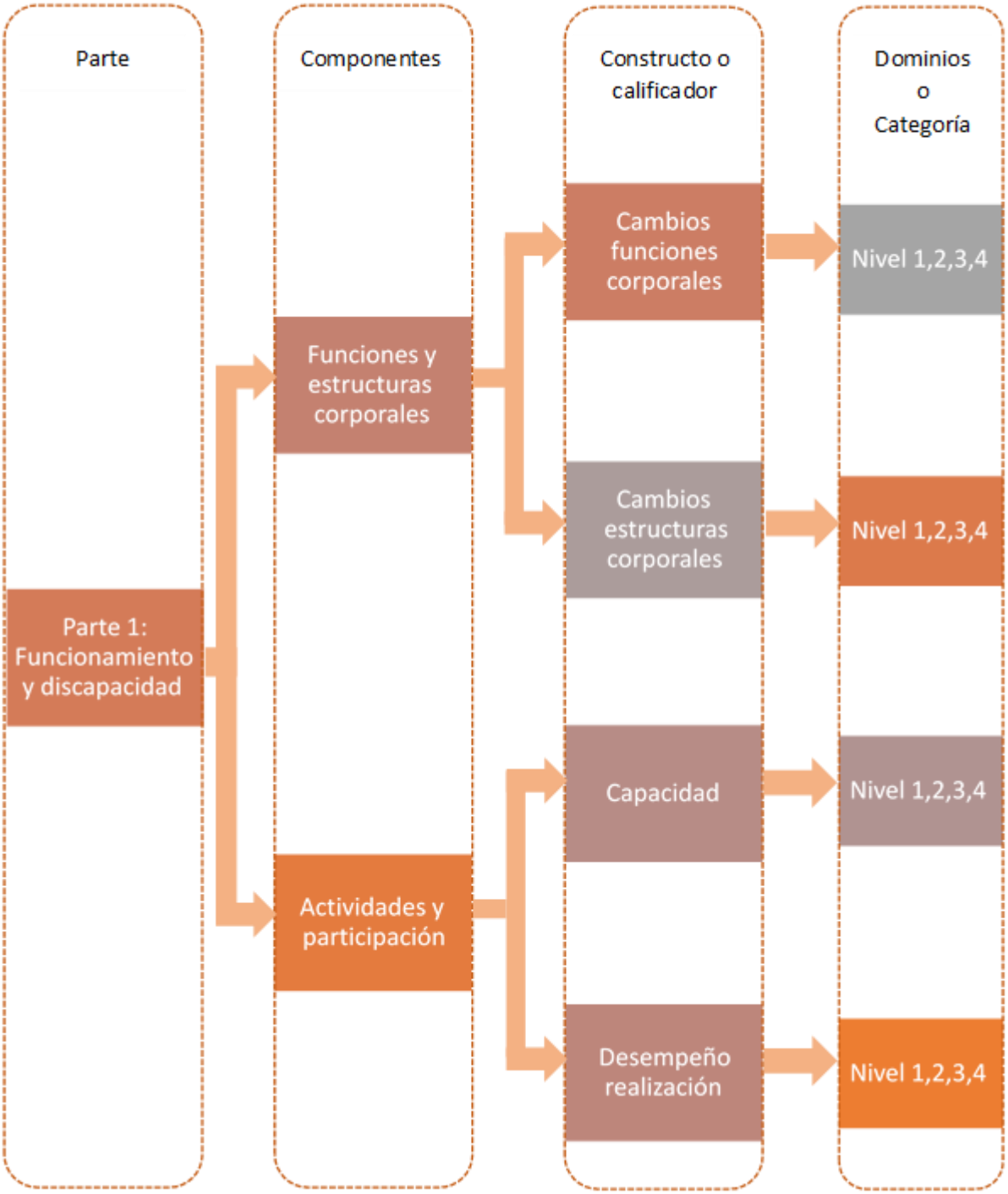


Ilustración 4: Estructura de la CIF. Elaboración propia

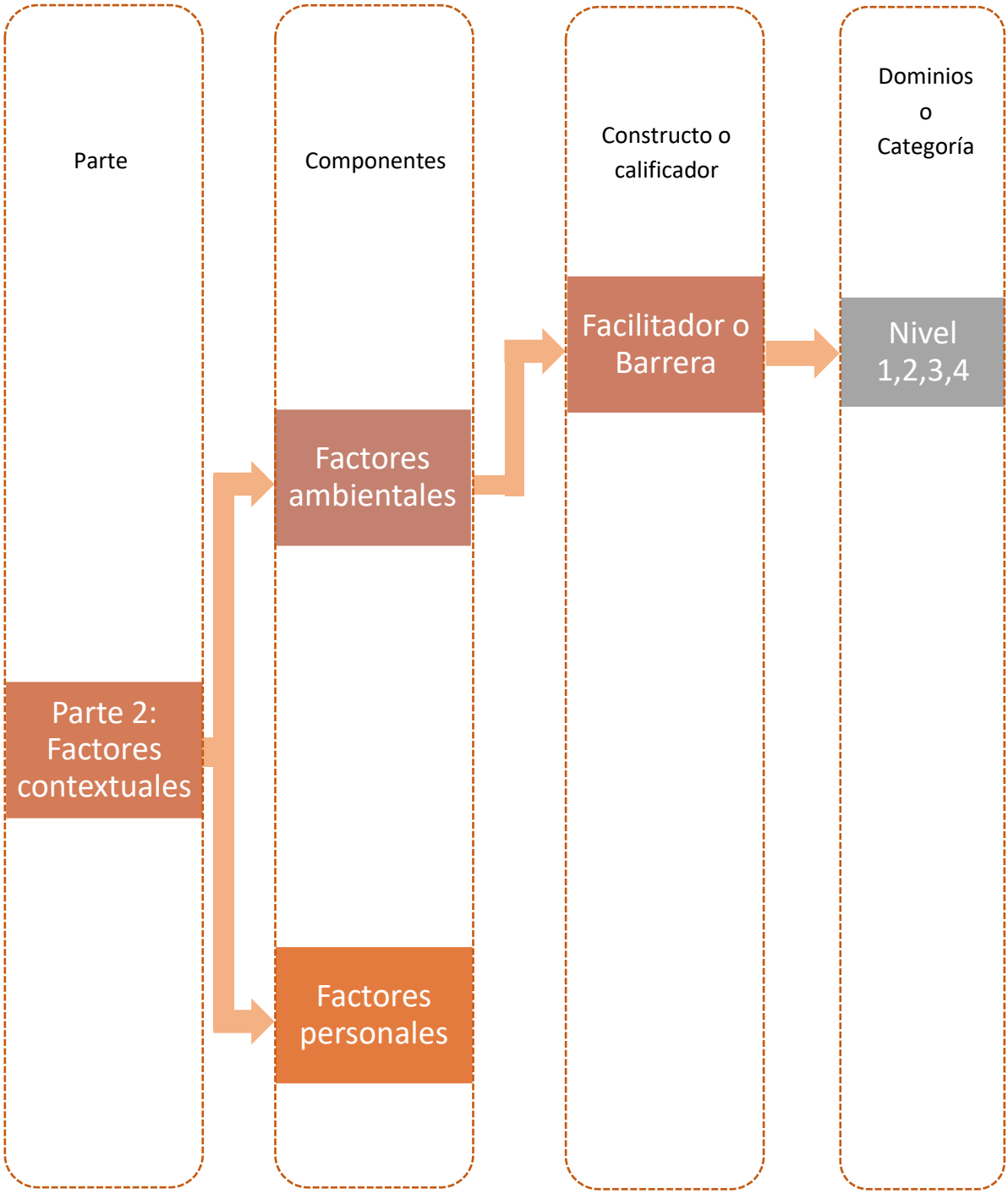


Ilustración 5: Estructura de la CIF. Elaboración propia

2.5.1 Funciones corporales

Se refiere a las funciones fisiológicas de los diferentes sistemas y estructuras corporales relacionadas a las partes anatómicas del cuerpo, considera los cambios en estructuras corporales.

2.5.2 Actividades y participación

Las actividades se refieren a la realización de una tarea o acción por parte de un individuo y la participación al acto de involucrarse en una situación vital. Se establece por definición que limitaciones en la Actividad son dificultades que un individuo puede tener en el desempeño o realización de actividades y restricciones en la Participación son problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones reales de la vida.

2.5.3 Factores contextuales

Incluyen el ambiente y los factores personales. Los factores ambientales constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y conducen sus vidas. Los factores personales son los múltiples aspectos propios de cada individuo cuyo efecto es el impacto de los atributos, no se detallan en esta versión de la clasificación. Estos factores se integran enlazándose unos con otros para determinar el estado de salud (Ilustración 3). Los objetivos de esta clasificación son múltiples. Puede ser utilizada en varias disciplinas.

La utilización de la CIF, busca proporcionar una base científica para la comprensión y el estudio de la salud y los estados relacionados con ella, establecer un lenguaje común para describirla y para mejorar la comunicación entre distintos usuarios, tales como profesionales de la salud, investigadores, diseñadores de políticas sanitarias y la población general, incluyendo a las personas con discapacidades; permitiendo la comparación de

datos entre países, entre disciplinas sanitarias, entre los servicios, y en diferentes momentos a lo largo del tiempo; proporcionando un esquema de codificación sistematizado para ser aplicado en los sistemas de información sanitaria

	Parte 1: Funcionamiento y discapacidad		**Parte 2: Factores contextuales**	
Componentes	Funciones y estructuras corporales	Actividad y participación	Factores Ambientales	Factores personales
Dominios	Funciones corporales Estructuras corporales	Áreas vitales (Tareas y acciones)	Influencia externa sobre el funcionamiento de la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento de la discapacidad
Constructos	Cambios en las funciones corporales (fisiológico) Cambios en las estructuras corporales (anatómico)	Capacidad de realización de tareas en un entorno uniforme. Desempeño y realización. Realización de tareas en un entorno real.	El efecto facilitador o barreras de las características del mundo físico social y actitudinal	Efectos de los atributos de las personas
Aspectos positivos	Integridad de la función y estructura	Actividades y participación	Facilitadores	
Funcionamiento				
Aspectos negativos	Deficiencia	Limitación de la actividad restricción de la participación	Barreras y obstáculos	
Discapacidad				

Tabla 5: Componentes de la CIF. Elaboración propia

Además, de la utilización de la CIF se utilizan los índices basados en la capacidad y en el desempeño.

2.5.3.1 Índice basado en la capacidad

El índice de capacidad identifica y mide el porcentaje de personas adultas en situación de discapacidad. Este índice se determina midiendo el máximo nivel posible de funcionamiento que puede alcanzar una persona en un momento dado, considerando estrictamente su condición de salud.

Aquí se puede determinar cuando uno se encuentra frente a una persona con dificultades severas de capacidad (PeSD) o a una persona sin dificultades de capacidad (PsSD).

2.5.3.2 Índice basado en el desempeño

El índice basado en el desempeño mide lo que los individuos hacen en su ambiente real, considerando las ayudas técnicas o humanas con que cuente la persona, además de la influencia de factores ambientales (barreras o facilitadores), es decir, se utiliza para graduar la situación de discapacidad.

A partir de la utilización de este índice es posible identificar a las personas que no tienen problemas de desempeño (PsSD), es decir, estas personas tienen limitaciones moderadas por lo que pueden realizar sus necesidades básicas, también es posible identificar a las personas que se encuentran en situación de discapacidad severa (PeSD severa), las cuales corresponden a personas con dificultades severas de capacidad y problemas severos de desempeño, también es posible identificar a las personas en situación de discapacidad leve a moderada (PeSD leve a moderada), las cuales corresponden a personas con dificultades severas de capacidad y problemas leves a moderados de desempeño.

2.6 Rehabilitación

Históricamente, el término de rehabilitación se refiere a una serie de respuestas a la discapacidad, las cuáles abarcan desde las intervenciones para mejorar las funciones corporales hasta medidas más amplias con el fin de promover la inclusión.

En el caso de algunas personas con discapacidad, la rehabilitación es imprescindible para que puedan participar en la educación, el mercado de trabajo y la vida cívica. La rehabilitación es siempre voluntaria, y es posible que algunas personas necesiten apoyo a la hora de elegir entre las distintas posibilidades de rehabilitación, la rehabilitación debe ayudar a potenciar a la persona con discapacidad y a su familia.

2.6.1 ¿Qué es la rehabilitación?

La rehabilitación se define como un conjunto de medidas que ayudan a las personas que tienen o que podrían tener una discapacidad a conseguir y mantener el funcionamiento óptimo en interacción con su ambiente.

En el término rehabilitación existe una distinción entre habilitación y rehabilitación, la habilitación trata de ayudar a quienes tienen una discapacidad congénita o adquirida durante las primeras etapas de la vida que les impide lograr el nivel máximo de funcionamiento, y rehabilitación hace referencia a las personas que han experimentado una pérdida de funcionamiento y reciben ayuda para recuperar el funcionamiento máximo[26].

Aunque el concepto de rehabilitación es amplio, no se puede incluir en él todo lo relacionado con la discapacidad, ya que la rehabilitación trata de mejorar el

[26] Swedish disability policy: services and care for people with functional impairments: habilitation, rehabilitation, and technical aids [Article No. 2006–114–24]. Stockholm, Socialstyrelsen, The National Board of Health and Welfare, 2006 (http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9548/2006-114-24_200611424.pdf, accessed 11 May 2010).

funcionamiento individual incluyendo la introducción de cambios en el ambiente de la persona, por ejemplo, mediante la instalación de una rampa en el cuarto de baño, pero las iniciativas de eliminación de barreras a nivel social no son consideradas como rehabilitación (la construcción de una rampa en un edificio público).

La rehabilitación reduce el impacto de una gran variedad de condiciones de salud y normalmente, tiene un periodo de tiempo determinado para su realización. La rehabilitación puede implicar una intervención o varias por parte de una persona o un equipo de profesionales de la rehabilitación.

La rehabilitación debe identificar los problemas y las necesidades de una persona, la relación de los problemas con los factores pertinentes de la persona y el ambiente, la definición de los objetivos de rehabilitación, la planificación y aplicación de las medidas y la evaluación de los efectos (ilustración 4). La educación de las personas con discapacidad es imprescindible para adquirir conocimientos y aptitudes de autoayuda, atención, gestión y toma de decisiones. Las personas con discapacidad y sus familias consiguen un mejor nivel de salud y de funcionamiento cuando participan activamente en la rehabilitación[27].

2.6.2 Medidas y resultados de la rehabilitación

Las medidas de rehabilitación se centran en las funciones y estructuras corporales, las actividades y la participación, y los factores ambientales y personales, los cuáles contribuyen a que una persona logre y mantenga el funcionamiento óptimo en interacción con su ambiente, utilizando los siguientes resultados generales:

- Prevención de la pérdida de función;
- Reducción del ritmo de pérdida de función;

[27] Llewellyn G et al. Development and psychometric properties of the Family Life Interview. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 2010,23:52-62. doi:10.1111/j.1468-3148.2009.00545.x

- Mejora o restauración de la función;
- Compensación de la función perdida;
- Mantenimiento de la función actual.

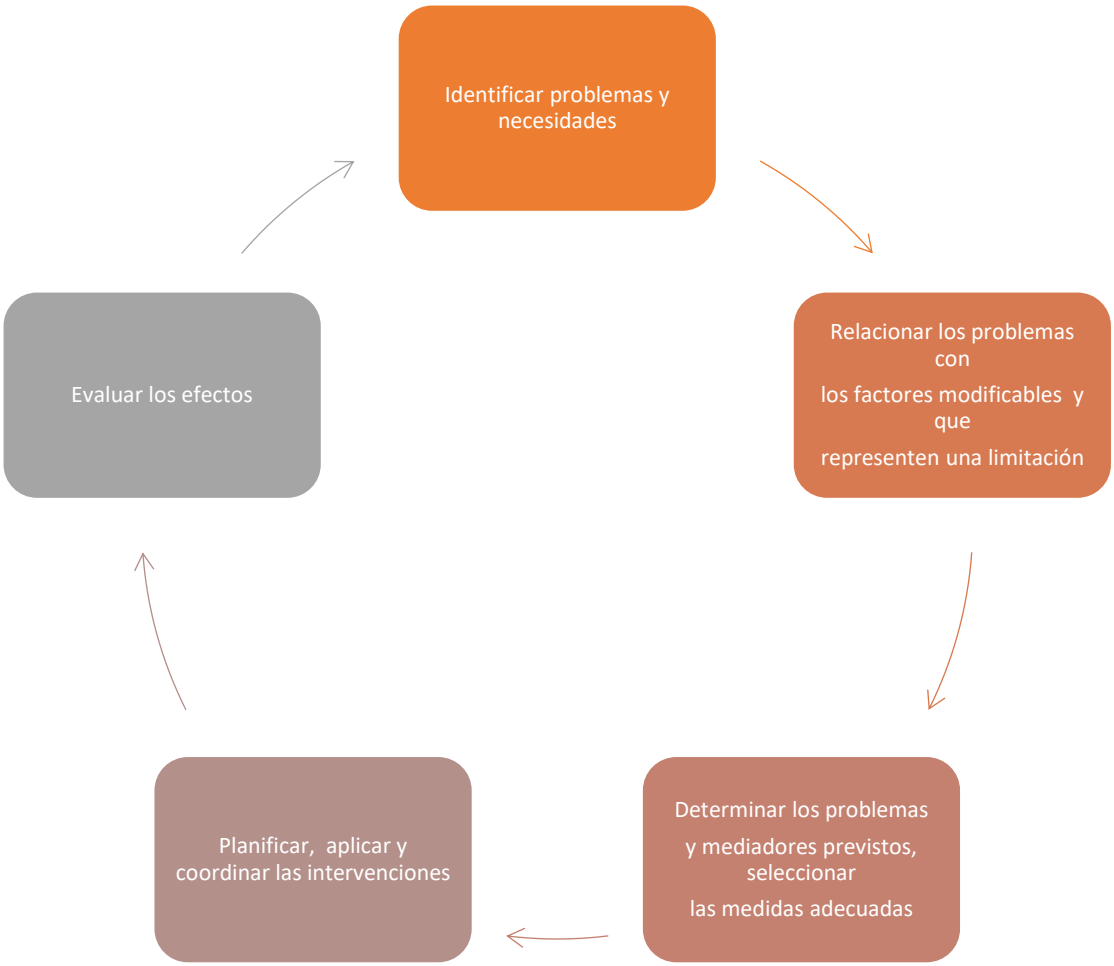


Ilustración 6: Ciclo de la rehabilitación. Fuente: Creación propia

Los resultados de la rehabilitación corresponden a los beneficios y cambios ocurridos a lo largo del tiempo en el funcionamiento de una persona que pueden atribuirse a una medida concreta o a un conjunto de medidas[28]. Las mediciones de los resultados de

[28] Finch E et al. Physical rehabilitation outcome measures: a guide to enhanced clinical decision-making, 2nd editon. Hamilton, Ontario, Canadian Physiotherapy Association, 2002.

la rehabilitación tienen en cuenta el nivel de deficiencia de la persona, además la medición de los resultados se ha ampliado a fin de incluir la actividad individual y la participación[29].

La medición de los resultados en términos de actividad y participación evalúan el comportamiento de una persona en distintas áreas, específicamente en comunicación, la movilidad, el autocuidado, la educación, el trabajo y el empleo, y la calidad de vida.

2.6.3 Medicina de rehabilitación

La medicina de rehabilitación trata de mejorar el funcionamiento mediante el diagnóstico y tratamiento de las condiciones de salud, busca reducir las deficiencias y prevenir o tratar las complicaciones[30]. Los médicos especializados en rehabilitación reciben el nombre de fisiatras, médicos en rehabilitación, o especialistas físicos y en rehabilitación[31].

Los especialistas médicos, como los psiquiatras, pediatras, geriatras, oftalmólogos, neurocirujanos y cirujanos ortopédicos, pueden intervenir en la medicina de rehabilitación, lo mismo que una gran variedad de terapeutas. La medicina de rehabilitación ha conseguido resultados positivos, por ejemplo, al mejorar la función de las articulaciones y extremidades, el control del dolor, la curación de las heridas y el bienestar psicosocial[32].

---

[29] Scherer MJ. Assessing the benefits of using assistive technologies and other supports for thinking, remembering and learning. Disability and Rehabilitation, 2005,27:731-739. doi:10.1080/09638280400014816 PMID:16096225

[30] Stucki G, Reinhardt JD, Grimby G. Organizing human functioning and rehabilitation research into distinct scientific fields. Part II: Conceptual descriptions and domains for research. Journal of Rehabilitative Medicine: official journal of the UEMS European Board of Physical and Rehabilitation Medicine, 2007,39:299-307. doi:10.2340/16501977-0051 PMID:17468802

[31] Gutenbrunner C, Ward AB, Chamberlain MA. White book on Physical and Rehabilitation Medicine in Europe. Journal of Rehabilitation Medicine: official journal of the UEMS European Board of Physical and Rehabilitation Medicine, 2007,45:Suppl6- 47. PMID:17206318

[32] Wallen M, Gillies D. Intra-articular steroids and splints/rest for children with juvenile idiopathic arthritis and adults with rheumatoid arthritis. Cochrane Database of Systematic Reviews (Online), 2006,1CD002824- PMID:16437446

2.6.4 Terapias

La terapia trata de restablecer y compensar la pérdida de funcionamiento y de evitar o retardar el deterioro del funcionamiento de una persona.

Entre las medidas de terapia se incluyen las siguientes:

- Capacitación, ejercicios y estrategias compensatorias
- Educación
- Apoyo y asesoramiento
- Modificaciones en el ambiente
- Suministro de recursos y ayudas técnicas.

2.6.5 Ayudas técnicas

El término ayudas técnicas hace referencia a todo artículo, equipo o producto adquirido comercialmente, modificado o adaptado que se utilice para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad[33].

Como ejemplos comunes de dispositivos asistenciales, cabe señalar los siguientes:

- Muletas, prótesis, sillas de ruedas y triciclos para personas con dificultades movilidad.
- Audífonos e implantes cocleares para personas con problemas de audición.
- Bastones blancos, magnificadores, dispositivos oculares, libros sonoros y software para la magnificación y lectura de pantalla para personas con deficiencias visuales.

[33] Assistive Technology Act. United States Congress 2004 (Public Law 108–364) (http://www.ataporg.org/atap/atact_law.pdf, accessed 12 December 2010).

- Tableros de comunicación y sintetizadores del habla para personas con deficiencias del habla.

2.7 ¿Cómo ha aumentado la discapacidad en los últimos años?

A nivel mundial actualmente existen dos fuentes de información estadística para estimar la prevalencia de la discapacidad en el ámbito mundial, estos corresponden a la Encuesta Mundial de Salud y el Estudio Carga Mundial de Morbilidad.

La Encuesta Mundial de Salud, corresponde a una encuesta dirigida a hogares, la cual se realizó en forma presencial en los años 2002-2004, que incluye 59 países, corresponde a la mayor encuesta multinacional sobre salud y discapacidad que se ha realizado utilizando un único método y conjunto de preguntas, con el fin de recopilar datos de salud comparables entre países.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud realiza el estudio sobre la carga mundial de morbilidad, con el fin de obtener datos globales sobre la pérdida de salud asociada a enfermedades y traumatismos. De esta manera ofrece una imagen completa de la situación mundial de salud utilizando métodos de medición, los cuales sirven para generar estimaciones de la mortalidad y la morbilidad, desglosadas por edad, sexo y región. La característica fundamental de este concepto es una medida de síntesis denominada años de vida ajustados en función de la discapacidad (AVAD: Corresponde a la suma de años perdidos debido a muerte prematura (AVP) y los años perdidos por discapacidad (APD).

Los AVAD también se definen como los años de vida sana perdidos). Este concepto se introdujo como medida única para cuantificar la carga ocasionada por enfermedades, traumatismos y factores de riesgo[34].

Estas fuentes permiten examinar la prevalencia de la discapacidad, pero no se pueden comparar directamente pues aplican métodos diferentes para estimarla y medirla.

A partir de estos estudios se calcula que más de 1000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, es decir, alrededor del 15% de la población mundial (según estimaciones de la población mundial de 2010). Esta cifra es superior a la estimación anterior de la OMS, que data de los años setenta y rondaba el 10%.

De acuerdo con la Encuesta Mundial de Salud, unos 785 millones (15,6%) de personas mayores de 15 años viven con alguna discapacidad, mientras que el estudio Carga Mundial de Morbilidad, esa cifra ascendería a aproximadamente 975 millones (19,4%). En la Encuesta Mundial de Salud se estima que de las 785 millones personas mayores de 15 años con discapacidad, 110 millones (2,2%) enfrentan considerables dificultades de funcionamiento, en tanto el estudio Carga Mundial de Morbilidad calcula que son 190 millones (3,8%) las personas que tienen alguna discapacidad grave, equivalente a la provocada por condiciones tales como tetraplejía, depresión grave o ceguera.

La prevalencia de la discapacidad es el resultado de una relación compleja y dinámica entre las condiciones de salud y los factores contextuales, tanto personales como ambientales[35].

[34] Murray CJ, Lopez AD. The Global Burden of Disease: a comprehensive assessment of mortality and disability from diseases, injuries and risk factors in 1990 and projected to 2020. Cambridge, MA, Harvard School of Public Health, (Global Burden of Disease and Injury Series, vol. I), 1996

2.7.1 Principales razones del aumento de la discapacidad

Según el Informe Mundial de Discapacidad (2011), el número de personas con discapacidad está creciendo debido al envejecimiento de la población, ya que las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales.

Las características de la discapacidad en un país están influidas por las tendencias en los problemas de salud y los factores ambientales, se deben considerar los accidentes de tráfico, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de sustancias.

La prevalencia de la discapacidad es el resultado de una relación compleja y dinámica entre las condiciones de salud y los factores contextuales, tanto personales como ambientales. A continuación, se detallarán en mayor profundidad.

2.7.1.1 Condiciones de salud

La relación entre las condiciones de salud y la discapacidad es compleja, ya que por ejemplo la existencia de una condición física crónica como la artritis aumenta la probabilidad de que se produzca otra condición física o problema de salud mental.

Los factores de riesgo varían según el tipo etario y socioeconómico, con un marcado aumento de la prevalencia de la discapacidad cuando la población en general presenta condiciones crónicas.

---

[35] Collado.H. Situación mundial de la discapacidad. Universidad Autónoma de Honduras. Recuperado de: http://www.bvs.hn/Honduras/Discapacidad/Docentes/Situacion%20Mundial%20de%20la%20Discapacidad.pdf

Se deben analizar las tendencias en las condiciones de salud en tres categorías amplias de condiciones de salud: las enfermedades infecciosas, las condiciones crónicas y las lesiones.

2.7.1.1.1 Enfermedades infecciosas

Las enfermedades infecciosas se pueden definir en términos de deficiencias. Se estima que representan el 9% de los años de vida sana perdidos en los países de ingreso bajo y mediano[36]. Las más prominentes son la filariasis linfática, la tuberculosis, el VIH/sida y otras enfermedades de transmisión sexual. Las enfermedades que tienen consecuencias neurológicas, como la encefalitis, la meningitis y las enfermedades infantiles contagiosas (el sarampión, la parotiditis y la poliomielitis), son menos prominentes.

Por ejemplo, a fines de 2008, unos 33,4 millones de los habitantes del planeta, es decir, alrededor del 0,5% de la población mundial vivían con VIH. Pero entre los años 2000 y 2008, el número de personas que vivían con VIH aumentó un 20%, pero se estima que la incidencia mundial anual del contagio de VIH ha disminuido un 17%, a pesar de esto África al sur del Sahara es aún la región más afectada[37].

2.7.1.1.2 Enfermedades crónicas

El aumento a nivel mundial de la diabetes, las enfermedades cardiovasculares (cardiopatías y accidentes cerebrovasculares), trastornos mentales, cáncer y enfermedades respiratorias, tendrán un profundo efecto en la discapacidad[38]. Se estima que estas

[36] The global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008.
[37] AIDS epidemic update, December 2009. Geneva, Joint United Nations Programme on HIV/AIDS and World Health Organization, 2009
[38] Preventing chronic diseases: a vital investment. WHO global report. Geneva, World Health Organization, 2005.

enfermedades representan el 66,5% de todos los años de vida perdidos en los países de ingreso bajo y mediano[39].

Según las proyecciones, los años de vida sana perdidos que están relacionados con enfermedades no transmisibles seguirán aumentado considerablemente en las regiones que se encuentran en rápido desarrollo[40]. Los factores que contribuyen a explicar la tendencia ascendente de la discapacidad son diversos, entre ellos encontramos el envejecimiento de la población, reducción de las dolencias infecciosas, disminución de la fecundidad, y cambios en el modo de vida relacionados con el tabaco, el alcohol, la alimentación y la actividad física[41].

2.7.1.1.3 Lesiones

Se sabe que las lesiones ocupacionales y las lesiones causadas por accidentes de tránsito, la violencia y las crisis humanitarias son factores que contribuyen a la discapacidad[42].

Por ejemplo, entre 1,2 millones y 1,4 millones de personas fallecen cada año como resultado de accidentes de tránsito. Además, entre 20 millones y 50 millones de personas sufren lesiones[43].

---

[39] Disability prevention and rehabilitation: report of the WHO expert committee on disability prevention and rehabilitation. Geneva, World Health Organization, 1981 (Technical Report Series 668) (http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_668.pdf, accessed 9 December 2009).

[40] Preventing chronic diseases: a vital investment. WHO global report. Geneva, World Health Organization, 2005.

[41] Mathers CD, Loncar D. Projections of global mortality and burden of disease from 2002 to 2030. PLoS Medicine, 2006,3:e442-doi:10.1371/journal.pmed.0030442 PMID:17132052

[42] Injury: a leading cause of the global burden of disease, 2000. Geneva, World Health Organization, 2002.

[43] Global status report on road safety: time for action. Geneva, World Health Organization, 2009 (http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2009, accessed 5 January 2010).

Por ejemplo, en Suecia, el 10% de todos los ocupantes de automóviles con un puntaje de 1 en la escala abreviada de lesiones (el puntaje más bajo asignado a una lesión) sufrieron una deficiencia permanente[44].

Se estima que las lesiones ocasionadas por accidentes de tránsito representan el 1,7% de todos los AVD, y la violencia y el conflicto representan otro 1,4% [45].

2.7.1.2 Aspectos demográficos

En este punto se analizan a los adultos mayores y niños.

2.7.1.2.1 Adultos mayores

Con respecto a los adultos mayores se debe analizar el envejecimiento de la población mundial, ya que ésta ejerce una influencia importante en las tendencias de la discapacidad. En este caso, la relación es directa, ya que el riesgo de discapacidad es más alto a una edad más avanzada y las poblaciones nacionales están envejeciendo a un ritmo creciente.

Las tasas de discapacidad más elevadas en los adultos mayores reflejan una acumulación de riesgos de salud a lo largo de la vida: enfermedades, lesiones y enfermedades crónicas[46].

La prevalencia de la discapacidad en las personas de 45 años o más en los países de ingreso bajo es más alta que en los países de ingreso alto, y es más elevada en las mujeres que en los hombres.

---

[44] Malm S et al. Risk of permanent medical impairment (RPMI) in road traffic accidents. Annals of advances in automotive medicine / Annual Scientific Conference ... Association for the Advancement of Automotive Medicine. . Scientific Conference, 2008,52:93-100. PMID:19026226

[45] The global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008

[46] Disability and its relationship to health conditions and other factors. Canberra, Australian Institute of Health and
Welfare, 2004 (http://www.aihw.gov.au/publications/dis/drhcf/drhcf.pdf, accessed 9 December 2009).

Los adultos mayores están representados en forma desproporcionada en las poblaciones con discapacidad, a continuación, se presenta una gráfica (Ilustración 7) de la prevalencia de la discapacidad en 59 países.

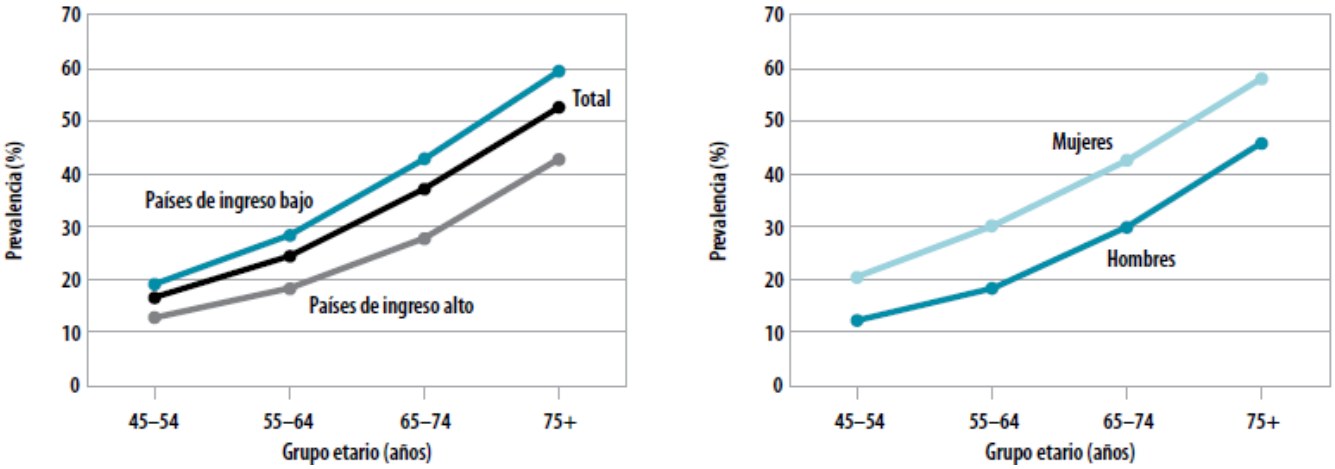


Ilustración 7: Prevalencia de la discapacidad específica de la edad, derivada de los niveles de funcionamiento en múltiples dominios en 59 países, por nivel de ingresos del país y por género. Fuente: World Health Survey. Geneva, World Health Organization, 2002–2004 (http://www.who.int/healthinfo/survey/en/,accessed 9 December 2009).

En muchos países, el envejecimiento de la población está asociado al aumento de la tasa de supervivencia hasta una edad avanzada y a la reducción de la fecundidad[47]. Existen diferencias entre los países en desarrollo y los desarrollados, se estima que las expectativas de vida aumentarán notablemente en todos los países[48].

2.7.1.2.2 Niños

La estimación de la prevalencia de niños con discapacidad varía según la definición y la medida de discapacidad. Según los resultados del estudio Carga Mundial de Morbilidad,

[47] Lee R. The demographic transition: three centuries of fundamental change. The Journal of Economic Perspectives, 2003,17:167-190. doi:10.1257/089533003772034943

[48] Lee R. The demographic transition: three centuries of fundamental change. The Journal of Economic Perspectives, 2003,17:167-190. doi:10.1257/089533003772034943

hay 93 millones (5,1%) de niños de 0 a 14 años que experimentan una discapacidad moderada o grave, de los cuales 13 millones (0,7%) sufren dificultades graves[49].

De acuerdo con las estimaciones de un estudio de UNICEF de 2005, el número de niños menores de 18 años con discapacidad ascendía a 150 millones[50].

El funcionamiento de un niño no debe observarse de manera aislada, se debe considerar el contexto de la familia y el entorno social. Los niños menores de cinco años que viven en países en desarrollo están expuestos a riesgos múltiples, considerando pobreza, malnutrición, mala salud, entorno familiar sin estímulos, los cuales pueden afectar el desarrollo cognitivo, motriz y socioemocional[51].

Los niños con el mayor riesgo de discapacidad están más expuestos que otros niños a los siguientes factores:

- Hogares más pobres.
- Discriminación y acceso limitado a los servicios sociales, incluida la educación en la primera infancia.
- Bajo peso y retraso del crecimiento.
- Castigos físicos graves por parte de sus padres[52].

[49] The global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008.
[50] The state of the world's children 2006: excluded and invisible. New York, United Nations Children's Fund, 2005.
[51] Grantham-McGregor S et al. International Child Development Steering GroupDevelopmental potential in the first 5 years for children in developing countries. Lancet, 2007,369:60-70. doi:10.1016/S0140-6736(07)60032-4 PMID:17208643
[52] United Nations Children's Fund, University of Wisconsin. Monitoring child disability in developing countries: results from the multiple indicator cluster surveys. New York, United Nations Children's Fund, 2008.

2.7.1.3 Factores ambientales

Los factores ambientales inciden en las condiciones de salud. En el caso de ciertos factores ambientales, como el bajo peso al nacer y la falta de sustancias nutritivas esenciales, como el yodo y el ácido fólico, su impacto en la incidencia y la prevalencia de las condiciones de salud asociadas a la discapacidad está ampliamente documentado en la literatura epidemiológica[53].

Pero el panorama es muy diverso ya que el acceso a servicios de saneamiento deficientes, la malnutrición y la falta de acceso a servicios de atención de salud son factores sumamente variables en todo el mundo y con frecuencia, están asociados a otros fenómenos sociales, como la pobreza, que también genera riesgos de discapacidad[54].

El ambiente en el que viven las personas tiene un profundo efecto en la prevalencia y magnitud de la discapacidad. Los cambios ambientales importantes, como los causados por catástrofes naturales o conflictos, también inciden en la prevalencia de la discapacidad, pues modifican las deficiencias y también crean barreras en el entorno físico.

Lo ideal es mejorar el entorno físico de las personas para mejorar la accesibilidad, eliminando las barreras que impiden que las personas discapacitadas realicen actividades y participen activamente de la sociedad.

2.7.1.4 Discapacidad y pobreza

Las pruebas empíricas sobre la relación entre discapacidad y pobreza en sus diversas dimensiones (pobreza de ingresos y pobreza no vinculada a los ingresos) difieren considerablemente entre los países desarrollados y los países en desarrollo.

---

[53] Wang J et al. A ten year review of the iodine deficiency disorders program of the People's Republic of China. Journal of Public Health Policy, 1997,18:219-241. doi:10.2307/3343436 PMID:9238845

[54] Mathers CD, Loncar D. Projections of global mortality and burden of disease from 2002 to 2030. PLoS Medicine, 2006,3: e442-doi:10.1371/journal.pmed.0030442 PMID:17132052

Existiendo mayor prevalencia de discapacidad en países de bajos ingresos, esto se puede deber a la poca accesibilidad a servicios de salud, calidad de vida, entre otras necesidades que afectan a la calidad de la salud afectando la salud de las personas pudiéndolas llevar a la discapacidad.

2.7.1.5 Necesidades de servicios y asistencia

Las personas que tienen discapacidad generalmente necesitan acceder a varios servicios, por lo que es importante saber que tan satisfechos están con respecto a las políticas y programas. Lo ideal es que las necesidades de apoyo insatisfechas no estén relacionadas con actividades cotidianas, como el cuidado personal, empleo, entre otras.

Con frecuencia, la estimación de las necesidades insatisfechas se basa en datos provenientes de una única encuesta y se relaciona con programas de servicios generales, como salud, bienestar, asistencia y equipamiento, educación y empleo. En la mayoría de los estudios, se utiliza el marco conceptual de la CIF en las definiciones de discapacidad.

2.7.1.6 Los costos de la discapacidad

Los costos económicos y sociales de la discapacidad son significativos pero difíciles de cuantificar, en ellos se incluyen los costos directos e indirectos. Muchos de estos costos son consecuencia de ambientes inaccesibles y podrían reducirse en un marco más inclusivo. Es necesario conocer los costos de la discapacidad, ya que son necesarios para diseñar programas públicos.

De acuerdo a las estimaciones globales, son muchas las razones que explican de los costos de la discapacidad, entre ellas:

- Las definiciones de discapacidad varían con frecuencia según la disciplina, los diferentes instrumentos de recopilación de datos y los diferentes programas

públicos sobre discapacidad a nivel mundial dificultan la comparación de datos provenientes de diversas fuentes.

- No existen métodos concertados en forma generalizada para estimar los costos.

Los costos económicos y no económicos indirectos ocasionados por la discapacidad pueden ser considerables, abarcando varios aspectos de la vida. Los principales componentes del costo económico incluyen la pérdida de productividad, debido a la inversión insuficiente en la educación de niños con discapacidad, el abandono o la reducción de la actividad laboral debido a la discapacidad. Los costos no económicos incluyen el aislamiento social y el estrés, los cuáles son difíciles de cuantificar.

Los costos indirectos de la discapacidad están relacionados con la pérdida de la productividad laboral de las personas con discapacidad, estas pérdidas aumentan cuando los miembros de la familia dejan su empleo o reducen el número de horas de trabajo para atender a los familiares con discapacidad. Esta pérdida de productividad se traduce a la falta de capital humano, empleo.

2.8 Diferencia entre integración e inclusión

Generalmente se utilizan indistintamente los términos de Inclusión e Integración, a pesar de que integrar e incluir son verbos con un significado similar, los cuales tienen implicancias distintas desde una perspectiva de movimientos, transformaciones y actitudes sociales.

La Integración se refiere a insertar a un grupo minoritario dentro de un grupo mayoritario, pero aun estando diferenciados, es decir, las personas con discapacidad se suman a situaciones normales debiendo adaptarse a las exigencias del contexto, por lo que deben comportarse como la mayoría, manteniéndose las diferencias entre éstas. Un

ejemplo de Integración sería abrir puestos laborales para personas con discapacidades en una empresa cualquiera, en donde éstas deben trabajar en un espacio distinto dentro de las dependencias de la empresa con respecto a otros empleados. Por lo que a través de la integración aún se está segregando a las personas con discapacidad.

Por otra parte, la inclusión se basa en un modelo socio comunitario en el que las personas no estén divididas en grupos por sus capacidades o diferencias funcionales, esperándose que las personas convivan, se desarrollen e interactúen entre sí, sin que la discapacidad sea un factor determinante para generar una división, por lo que se supone un sistema único para todos, el cuál debe ser adecuarlo a una realidad más inclusiva, lo que implica un cambio de cultura, patrones de accesibilidad, diseño de infraestructura, estructuras organizacionales del sistema educacional y de salud, con el fin de que se adapten a la diversidad de la totalidad de la población con discapacidad, por lo que las acciones deben orientarse a eliminar las barreras y condiciones que establezcan una diferencia.

Un ejemplo en donde se ve claramente la diferencia entre la integración y la inclusión es en la integración a la entrada a un banco que tiene una escalera y una rampa para que ingresen personas con sillas de ruedas En la inclusión, sólo hay una rampa sin escalera, y todos ingresar por ella, eliminado las diferencias. Por lo tanto, la integración corresponde a una inserción social parcial, mientras que la inclusión es una inserción social total.

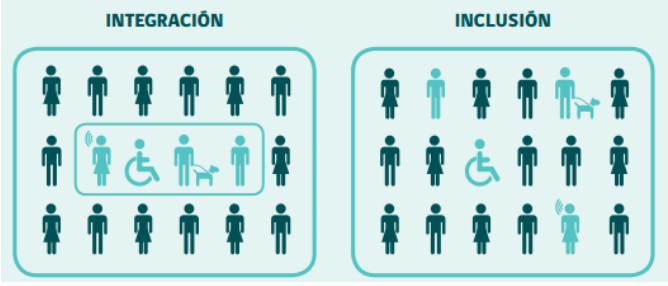


Ilustración 8: Diferencias entre inclusión e integración.

A continuación, se presenta una tabla comparativa entre la inclusión y la integración.

Integración	Inclusión
Inserción parcial y condicional. Centrada en discapacitados.	Inserción total e incondicional. Centrada en toda la población.
Exige transformaciones superficiales.	Exige rupturas en los sistemas (transformaciones profundas).
Se defiende los derechos de las personas con discapacidad.	Se defienden los derechos de todas las personas.
Se integra a los grupos excluidos que pueden ser adaptados.	Se incluye a los grupos excluidos y los sistemas se vuelven de calidad para todos.
Se trata a las personas discapacitadas como un solo bloque.	Valoriza la individualidad de las personas discapacitadas.
Se disfrazan las limitaciones de las personas discapacitadas para aumentas las oportunidades de inserción.	No se disfrazan las limitaciones de las personas discapacitadas.
El adjetivo integrador se utiliza cunado se busca calidad en las estructuras que atienden a estas personas.	El adjetivo inclusivo es usado cuando se busca calidad de vida para todas las personas

Tabla 6: Tabla comparativa entre inclusión e integración. Fuente: elaboración propia.

2.9 Situación actual a nivel mundial

El año 2011, la OMS y el Banco Mundial, a través del Informe Mundial sobre la Discapacidad, cifran en un 15% al total de población mundial que vive en situación de discapacidad, lo cual equivale a una cantidad que fluctúa entre 110 millones y 190 millones de adultos, la mayoría de ellos se encuentra en situación de vulnerabilidad por ausencia o precariedad de bienes y servicios adecuados a sus necesidades.

Según la Organización de Naciones Unidas, existen más de mil millones de personas con discapacidad en el mundo, de las cuales casi el 57% habita en países en vías de desarrollo. Las tasas de discapacidad están aumentando a causa del envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas, entre otras causas.

2.9.1 Situación actual de la discapacidad en el ámbito educacional

Las estimaciones del número de niños de 0 a 14 años que viven con discapacidad oscilan entre 93[55] millones 150 millones[56]. Históricamente, muchos niños y adultos con discapacidad han quedado excluidos de las oportunidades educativas convencionales. En la mayoría de los países, los primeros esfuerzos por proporcionar educación y formación profesional se emprendieron, por lo general, a través de escuelas especiales separadas, que habitualmente estaban destinadas a deficiencias específicas, como las escuelas para personas ciegas. Estas instituciones prestaban asistencia a una pequeña proporción de aquellos que necesitaban ayuda y no eran eficaces en función de los costos: estaban ubicadas generalmente en las zonas urbanas y solían aislar a las personas de sus familias y comunidades[57]. La situación comenzó a cambiar cuando empezó a exigir por ley la inclusión de los niños con discapacidad en los sistemas educativos[58].

Todos los países deberían tener como prioridad lograr que los niños con discapacidad reciban una educación de buena calidad en un entorno inclusivo. En el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), se reconoce el derecho de todos los niños con discapacidad a ser incluidos en los sistemas educativos generales y a recibir apoyo individual cuando lo necesiten. Se requieren cambios sistémicos para eliminar barreras y proporcionar servicios de apoyo y ajustes razonables a fin de garantizar que los niños con discapacidad no queden excluidos de las oportunidades educativas convencionales.

---

[55] Global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008.
[56] The State of the World's Children 2006: excluded and invisible. New York, United Nations Children's Fund, 2005.
[57] The present situation of special education. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1988.
[58] Education for All. Salamanca framework for action. Washington, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994.

La inclusión de los niños y los adultos con discapacidad en la educación es importante principalmente por las siguientes razones:

- La educación contribuye a la formación de capital humano, por lo tanto, es uno de los principales factores determinantes del bienestar y la prosperidad de las personas.
- La exclusión de los niños con discapacidad de las oportunidades de educación y empleo tiene elevados costos sociales y económicos[59].
- Los países no podrán alcanzar la educación para todos si no garantizan el acceso a la educación de los niños con discapacidad[60].

Por lo general, es menos probable que los niños con discapacidad comiencen a asistir a la escuela y, cuando lo hacen, las tasas de permanencia y promoción son más bajas[61]. Tanto en los niños como en los adultos, las correlaciones entre el logro de escasos resultados educativos y el hecho de tener una discapacidad son con frecuencia más estrechas que las correlaciones entre el logro de escasos resultados educativos y otras características, como el género, el hecho de residir en zonas rurales y un bajo nivel económico[62].

En el caso de las personas con discapacidad que viven en los 51 países incluidos en la Encuesta Mundial de Salud, el 50,6% de los hombres con discapacidad había terminado la escuela primaria, en comparación con el 61,3% de los hombres sin discapacidad. El 41,7%

[59] Filmer D. Disability, poverty, and schooling in developing countries: results from 14 household surveys. The World Bank Economic Review, 2008,22:141-163. doi:10.1093/wber/lhm021
[60] Education for All Global Monitoring Report. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009.
[61] People with disabilities in India: from commitments to outcomes. Washington, Human Development Unit, South Asia Region, World Bank, 2009.
[62] Filmer D. Disability, poverty, and schooling in developing countries: results from 14 household surveys. The World Bank Economic Review, 2008,22:141-163. doi:10.1093/wber/lhm021

de las mujeres con discapacidad declaró haber terminado la escuela primaria, en comparación con el 52,9% de las mujeres sin discapacidad. De manera similar, el promedio de años de educación de las personas con discapacidad es más bajo que el de aquellas sin discapacidad (hombres: 5,96 años, en comparación con 7,03 años, respectivamente; mujeres: 4,98 años, en comparación con 6,26 años, respectivamente).

Los datos indican que es menos probable que los jóvenes con discapacidad asistan a la escuela que sus pares sin discapacidad, esta tendencia es más marcada en los países pobres[63]. Las tasas de matriculación también difieren según el tipo de deficiencia: generalmente, las cifras correspondientes a los niños con deficiencias físicas son más elevadas que las de los niños con deficiencias intelectuales o sensoriales.

Para los niños con discapacidad la educación es fundamental pero también es crucial para participar en el empleo y en otras áreas de la actividad social. En algunas culturas, la asistencia a la escuela forma parte del proceso de convertirse en una persona completa. Las relaciones sociales pueden modificar la posición de las personas con discapacidad dentro de la sociedad y afirmar sus derechos[64]. En el caso de los niños sin discapacidad, el contacto con niños con discapacidad en un entorno inclusivo puede tener, en el largo plazo, el efecto de intensificar la familiaridad y reducir los prejuicios.

En conclusión, la probabilidad de que los niños y jóvenes con discapacidad ingresen o asistan a la escuela es menor que en el caso de otros niños. También tienen tasas más bajas de transición a niveles de educación más elevados. La falta de educación en una edad

[63] Education for All Global Monitoring Report. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009.
[64] Nott J. Impaired identities? Disability and personhood in Uganda and implications for an international policy on disability. Oslo, Department of Social Anthropology, University of Oslo, 1998.

temprana tiene un marcado impacto en la pobreza en la edad adulta. Por lo tanto, la educación inclusiva es esencial para promover sociedades inclusivas y equitativas.

2.9.2 Situación actual de la discapacidad en el ámbito laboral

Una persona con discapacidad puede realizar casi cualquier trabajo en un ambiente apropiado. Pero se ha corroborado a través de diversos estudios realizados en países desarrollados como en desarrollo que las personas con discapacidad en edad de trabajar registran tasas de empleo considerablemente menores y tasas de desempleo muchísimo más altas que las personas sin discapacidad[65]. Las bajas tasas de participación en el mercado laboral constituyen una de las razones importantes por las cuales la discapacidad puede conducir a la pobreza[66].

En el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad[67]. Además, entre otras disposiciones, la CDPD prohíbe toda forma de discriminación laboral, promoviendo el acceso a la formación profesional y las oportunidades de empleo por cuenta propia, y requiere la realización de ajustes razonables en el lugar de trabajo.

---

[65] Sickness, disability and work: breaking the barriers. A synthesis of findings across OECD countries. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010

[66] Scott K, Mete C. Measurement of disability and linkages with welfare, employment, and schooling. In: Mete C, ed. Economic implications of chronic illness and disability in Eastern Europe and the Former Soviet Union. Washington, World Bank, 2008 (http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/ECA/EconomicImplicationsMete.pdf, accessed 2 February 2011).

[67] Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York, United Nations, 2006.

Para que las personas con discapacidad y sus familias puedan superar la exclusión, deben tener acceso al trabajo o a medios de vida, a fin de romper algunos de los nexos entre discapacidad y pobreza. Hay empleadores que todavía piensan que las personas con discapacidad no están calificadas o no son productivas[68]. Sin embargo, las personas con discapacidad a menudo tienen las habilidades requeridas, una gran lealtad y una tasa de absentismo muy baja, y cada vez más empresas consideran que contratar a personas con discapacidad es eficiente y rentable[69].

La participación de las personas con discapacidad en la fuerza laboral también es importante porque permite:

- Maximizar los recursos humanos: La participación productiva de personas con discapacidad aumenta el bienestar individual y contribuye al producto nacional.
- Promover la dignidad humana y la cohesión social: Aparte del ingreso, el empleo reporta beneficios personales y sociales, y añade un sentido de dignidad humana y cohesión social.
- Dar cabida al número cada vez mayor de personas con discapacidad en la población en edad de trabajar.

El análisis de los resultados de la Encuesta Mundial de Salud, la cual se aplicó a 51 países arrojó tasas de ocupación del 52,8% para los hombres con discapacidad y el 19,6% para las mujeres con discapacidad, en comparación con el 64,9% en el caso de los hombres sin discapacidad y el 29,9% en el de las mujeres sin discapacidad.

[68] Roberts S et al. Disability in the workplace: employers' and service providers' responses to the Disability Discrimination Act in 2003 and preparation for 2004 changes. London, Department of Work and Pensions Research Summary, 2004.
[69] Unger D. Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: myths or realities? Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 2002,17:2-10. doi:10.1177/108835760201700101

Un estudio reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)[70] reveló que, en 27 países, las personas con discapacidad en edad de trabajar enfrentaban considerables desventajas y peores resultados en el mercado laboral que las personas sin discapacidad en edad de trabajar. En promedio, la tasa de ocupación de las personas con discapacidad (44%) equivalía a más de la mitad de la de las personas sin discapacidad (75%). La tasa de inactividad era aproximadamente 2,5 veces mayor entre las personas sin discapacidad (49% y 20%, respectivamente).

La tasa de ocupación varía considerablemente según la discapacidad que tengan las personas; aquellas con condiciones de salud mental o deficiencias intelectuales[71] registran las tasas de ocupación más bajas.

En un estudio realizado en el Reino Unido, se comprobó que las personas con condiciones de salud mental tenían mayores dificultades para ingresar en el mercado laboral y para obtener ingresos en comparación con otros trabajadores[72]. En otro estudio se comprobó que las personas con deficiencias intelectuales tenían tres a cuatro veces menos probabilidades de ser empleadas que las personas sin discapacidad, y mayores probabilidades de pasar por periodos de desempleo más frecuentes y más prolongados, también tenían menos probabilidades de conseguir un empleo competitivo consiguiendo empleos en ambientes segregados[73].

[70] Sickness, disability and work: breaking the barriers. A synthesis of findings across OECD countries. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010.
[71]Ready, willing, and disabled: survey of UK employers. London, Scope, 2003 (http://www.scope.org.uk/work/, accessed 17 March 2008)
[72] Jones MK, Latreille PL, Sloane PJ. Disability, gender and the British labour market. Oxford Economic Papers, 2006,58:407-449. doi:10.1093/oep/gpl004
[73] Verdonschot MM et al. Community participation of people with an intellectual disability: a review of empirical findings. Journal of Intellectual Disability Research: JIDR, 2009,53:303-318. doi:10.1111/j.1365-2788.2008.01144.x PMID:19087215

Las personas con discapacidad que trabajan suelen ganar menos que sus contrapartes sin discapacidad, generalmente las mujeres con discapacidad suelen ganar menos que los hombres con discapacidad. Las diferencias salariales entre hombres y mujeres con y sin discapacidad son tan importantes como las diferencias en las tasas de ocupación[74].

2.9.3 Situación actual de la discapacidad de acuerdo al desarrollo económico del país

En este apartado se analizará la situación actual de la discapacidad de acuerdo al nivel de desarrollo económico de este, separando el análisis en países en vías de desarrollo y países desarrollados.

2.9.3.1 Países desarrollados

Un estudio de la OCDE de 2009, el cual abarcó 21 países de ingreso mediano-alto y alto arrojó tasas de pobreza más elevadas entre las personas en edad laboral con discapacidad que entre las personas en edad laboral sin discapacidad en todos los países menos en tres: Noruega, Eslovaquia y Suecia[75]. El riesgo relativo de pobreza, el cual corresponde a la tasa de pobreza de las personas en edad laboral con discapacidad en comparación con aquella de las personas en edad laboral sin discapacidad, fue más elevado en Australia, Irlanda y la República de Corea, y el más bajo correspondió a Islandia, México y los Países Bajos. Además, se demostró que las personas en edad laboral con discapacidad tenían el doble de probabilidades de no tener empleo. En el caso de tenerlo, era más probable que trabajaran medio tiempo y, a menos que tuvieran un alto nivel de instrucción y un empleo, sus ingresos eran bajos.

[74] Microfinance and people with disabilities [Social Finance Highlight 1]. Geneva, International Labour Organization, 2007.
[75] Sickness, Disability and Work: Keeping on Track in the Economic Downturn. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2009 (Background Paper).

Un estudio en el que se utilizó la encuesta del British Household Panel para el periodo comprendido entre 1991 y 1998 demostró que las tasas de empleo disminuían cuando comenzaba la discapacidad y seguían disminuyendo mientras esta duraba, lo que indica que las personas abandonan la población activa tempranamente si comienzan a experimentar una discapacidad. El ingreso promedio cayó de manera abrupta al inicio y luego se recuperó, aunque sin alcanzar los niveles anteriores a la discapacidad[76].

Un estudio que se llevó a cabo en el Reino Unido, intento estimar las tasas de pobreza en los hogares con discapacidad teniendo en cuenta el costo adicional de la vida con discapacidad, lo cual permitió establecer que a fines de los años noventa, la tasa de pobreza de los hogares donde vivían personas con discapacidad ascendía a una cifra entre un 20% y un 44% más elevada, luego de compensar los costos adicionales de la discapacidad[77].

Es por estos que las personas con discapacidad obtienen resultados más pobres en el ámbito educativo y en el mercado laboral y tienen más probabilidades de ser pobres que las personas sin discapacidad[78].

2.9.3.2 Países en desarrollo

Las investigaciones cuantitativas sobre la situación socioeconómica de las personas con discapacidad en los países en desarrollo, son escasas, pero han aumentado recientemente.

---

[76] Jenkins SP, Rigg JA. Disability and disadvantage: selection, onset and duration effects. London, Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics, 2003 (CASEpaper 74).

[77] Zaidi A, Burchardt T. Comparing incomes when needs differ: equivalization for the extra costs of disability in the UK. Review of Income and Wealth, 2005,51:89-114. doi:10.1111/j.1475-4991.2005.00146.x

[78] Buddelmeyer H, Verick S. Understanding the drivers of poverty dynamics in Australian households. The Economic Record,2008,84:310-321. doi:10.1111/j.1475-4932.2008.00493.x

En el caso de los países desarrollados, los datos descriptivos indican que las personas con discapacidad están en desventaja en cuanto al grado de educación y los resultados en el mercado laboral.

Según la mayoría de los estudios, las tasas de empleo y el grado de educación de las personas con discapacidad son inferiores a los de las personas sin discapacidad[79]. En Chile y en Uruguay, la situación es más favorable para los jóvenes con discapacidad que para las personas discapacidad de mayor edad. Esto se debe a que es posible que los más jóvenes tengan mejor acceso a la educación gracias a la asignación de recursos adicionales[80]. Por otra parte, la mayoría de los datos transversales referidos a la educación indican que los niños con discapacidad suelen tener tasas de asistencia escolar más bajas[81].

Según un análisis de los datos de 15 países en desarrollo proporcionados por la Encuesta Informe mundial sobre la discapacidad Mundial de Salud, los hogares con miembros con discapacidad gastan relativamente más en servicios de atención de salud que los hogares sin discapacidad[82].

Los datos sobre el ingreso y el gasto de consumo de los hogares no son concluyentes y los datos sobre la pobreza medida por el gasto de consumo per cápita tampoco son uniformes. Un análisis de 14 encuestas de hogares en 13 países en desarrollo demostró que los adultos con discapacidad, como grupo, eran más pobres que los hogares

[79] People with disabilities in India: from commitments to outcomes. Washington, World Bank, 2009.
[80] Mete C, ed. Economic implications of chronic illness and disease in Eastern Europe and the former Soviet Union. Washington, World Bank, 2008.
[81] Rischewski D et al. Poverty and musculoskeletal impairment in Rwanda. Transactions of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene, 2008,102:608-617. doi:10.1016/j.trstmh.2008.02.023 PMID:18430444
[82] Mitra S, Posarac A, Vick B. Disability and poverty in developing countries: a snapshot from the world health survey.Washington, Human Development Network Social Protection, forthcoming

promedio[83]. No obstante, un estudio realizado en 15 países, en el que se utilizaron los datos de la Encuesta Mundial de Salud, demostró que los hogares con discapacidad eran más pobres en solo cinco de esos países, cuando la pobreza se medía por el gasto de consumo per cápita no relacionado con la salud[84].

Cuando se intenta establecer si el hecho de tener una discapacidad aumenta la probabilidad de ser pobre, los datos de los países en desarrollo no son uniformes. En el Uruguay, la discapacidad no tiene un efecto significativo en la probabilidad de ser pobre, salvo en los hogares encabezados por personas con una discapacidad grave. En Chile, por el contrario, se estableció que la discapacidad aumenta la probabilidad de ser pobre entre un 3% y un 4%[85]. Un estudio comparado entre 13 países en desarrollo indicó que, en la mayoría, la discapacidad está asociada a una mayor probabilidad de ser pobre, cuando la pobreza se mide por el hecho de pertenecer a los dos quintiles más bajos del gasto de los hogares o la propiedad de activos. Sin embargo, esta asociación desaparece en la mayoría de los países cuando se incorporan ajustes para tener en cuenta los años de educación[86].

En muy pocos estudios se analiza la prevalencia de la discapacidad en los pobres, en la distribución de un indicador de bienestar concreto (ingreso, consumo, activos) o en diversos niveles de educación. Según un estudio que abarcó 20 países, los niños de los

[83] Filmer D. Disability, poverty and schooling in developing countries: results from 14 household surveys. The World Bank Economic Review, 2008,22:141-163. doi:10.1093/wber/lhm021
[84] Mitra S, Posarac A, Vick B. Disability and poverty in developing countries: a snapshot from the world health survey.Washington, Human Development Network Social Protection, forthcoming
[85] Contreras DG et al. Socio-economic impact of disability in Latin America: Chile and Uruguay. Santiago, Universidad de Chile, Departamento de Economía, 2006
[86] Filmer D. Disability, poverty and schooling in developing countries: results from 14 household surveys. The World Bank Economic Review, 2008,22:141-163. doi:10.1093/wber/lhm021

hogares incluidos en los tres quintiles más pobres de la mayoría de los países están expuestos a un riesgo de discapacidad mayor que el que corren los otros niños[87].

2.9.4 Estimaciones de la discapacidad a nivel mundial

2.9.4.1 Estimaciones basadas en la Encuesta Mundial de Salud de la OMS

Esta encuesta se realizó directamente en los hogares en forma presencial entre los años 2002 y 2004 en 70 países, de los cuales 59 países, que representaban el 64% de la población mundial, con el fin de estimar la prevalencia de la discapacidad en la población mundial de adultos de 18 años o más[88]. Para la realización de esta encuesta, se utilizaron los dominios relativos al funcionamiento y el marco conceptual de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).

Los 59 países que participaron en la encuesta se eligieron teniendo en cuenta las necesidades de llenar las lagunas de datos en regiones geográficas donde la información es más escasa, países de ingreso alto, mediano e ingresos bajos, con énfasis en estos dos últimos grupos y la inclusión de países con una gran población de adultos.

En los 59 países, la tasa media de prevalencia en la población adulta de 18 años o más derivada de la Encuesta Mundial de Salud ascendió al 15,6% (unos 650 millones de personas del total estimado de 4200 millones de adultos de 18 años o más en 2004[89] (tabla 7) y osciló entre el 11,8% en los países de ingreso alto y el 18% en los de ingreso bajo. Estas cifras se refieren a los adultos que sufrían dificultades graves de funcionamiento en

[87] United Nations Children's Fund, University of Wisconsin. Monitoring child disability in developing countries: results from the multiple indicator cluster surveys. New York, United Nations Children's Fund, 2008.
[88] Üstün TB et al. The World Health Surveys. In: Murray CJL, Evans DB, eds. Health systems performance assessment: debates, methods and empiricism. Geneva, World Health Organization, 2003
[89] 2004 demographic yearbook- fifty-sixth issue department of Economic and Social Affairs, New York, United Nations, 2007(http://unstats.un.org/unsd/demographic/products/dyb/dybsets/2004%20DYB.pdf, accessed??).

su vida cotidiana. La tasa media de prevalencia para adultos con dificultades muy graves se estimó en 2,2%, o alrededor de 92 millones de personas en 2004.

En todos los países, los niveles más altos de prevalencia de la discapacidad se registraron en los grupos vulnerables, como las mujeres, los habitantes situados en el quintil de riqueza más pobre, y los adultos mayores, y, para todos estos grupos, la tasa fue más elevada en los países en desarrollo. En los países de ingreso bajo, por ejemplo, la prevalencia de la discapacidad en las personas de 60 años o más ascendió al 43,4%, mientras que en los países de ingreso alto ascendió al 29,5%.

Subgrupo de población	Umbral de 40 puntos			Umbral de 50 puntos		
	Países de ingreso alto (error estándar)	Países de ingreso bajo (error estándar)	Todos los países (error estándar)	Países de ingreso alto (error estándar)	Países de ingreso bajo (error estándar)	Todos los países (error estándar)
Género						
Hombres	9,1 (0,32)	13,8 (0,22)	12,0 (0,18)	1,0 (0,09)	1,7 (0,07)	1,4 (0,06)
Mujeres	14,4 (0,32)	22,1 (0,24)	19,2 (0,19)	1,8 (0,10)	3,3 (0,10)	2,7 (0,07)
Grupo etario						
18-49	6,4 (0,27)	10,4 (0,20)	8,9 (0,16)	0,5 (0,06)	0,8 (0,04)	0,7 (0,03)
50-59	15,9 (0,63)	23,4 (0,48)	20,6 (0,38)	1,7 (0,23)	2,7 (0,19)	2,4 (0,14)
60 años o más	29,5 (0,66)	43,4 (0,47)	38,1 (0,38)	4,4 (0,25)	9,1 (0,27)	7,4 (0,19)
Lugar de residencia						
Zona urbana	11,3 (0,29)	16,5 (0,25)	14,6 (0,19)	1,2 (0,08)	2,2 (0,09)	2,0 (0,07)
Zona rural	12,3 (0,34)	18,6 (0,24)	16,4 (0,19)	1,7 (0,13)	2,6 (0,08)	2,3 (0,07)
Quintil de riqueza						
Q1(más pobre)	17,6 (0,58)	22,4 (0,36)	20,7 (0,31)	2,4 (0,22)	3,6 (0,13)	3,2 (0,11)
Q2	13,2 (0,46)	19,7 (0,31)	17,4 (0,25)	1,8 (0,19)	2,5 (0,11)	2,3 (0,10)
Q3	11,6 (0,44)	18,3 (0,30)	15,9 (0,25)	1,1 (0,14)	2,1 (0,11)	1,8 (0,09)
Q4	8,8 (0,36)	16,2 (0,27)	13,6 (0,22)	0,8 (0,08)	2,3 (0,11)	1,7 (0,08)
Q5(más rico)	6,5 (0,35)	13,3 (0,25)	11,0 (0,20)	0,5 (0,07)	1,6 (0,09)	1,2 (0,07)
Total	11,8 (0,24)	18,0 (0,19)	15,6 (0,15)	2,0 (0,13)	2,3 (0,09)	2,2 (0,07)

Tabla 7: Tasas de prevalencia de la discapacidad para los umbrales de 40 y 50 puntos derivadas de los niveles de funcionamiento en múltiples dominios en 59 países, por nivel de ingreso del país, género, edad, lugar de residencia y riqueza. Fuente: World Health S

2.9.4.2 Estimaciones basadas en el estudio Carga Mundial de Morbilidad de la OMS

El segundo conjunto de estimaciones de la prevalencia de la discapacidad a nivel mundial se deriva de la versión actualizada en 2004 del estudio Carga Mundial de Morbilidad. El primero de estos estudios se llevó a cabo en 1990, a pedido del Banco Mundial, para evaluar la carga relativa de la mortalidad prematura y la discapacidad ocasionada por diversas condiciones, lesiones y factores de riesgo[90].

En años recientes, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha revisado el estudio Carga Mundial de Morbilidad para el periodo 2000-2004, utilizando las fuentes de datos disponibles para elaborar estimaciones de la incidencia, la prevalencia, la gravedad, la duración y la mortalidad para más de 130 condiciones de salud en 17 subregiones del planeta[91].

El análisis de los datos correspondientes a 2004 incluidos en Carga Mundial de Morbilidad que se llevó a cabo para este informe permite estimar que el 15,3% de la población mundial, lo que es equivalente a unos 978 millones de personas de la población total, estimada en 6400 millones en 2004[92] tenía una discapacidad moderada o grave, mientras que el 2,9%, es decir, alrededor de 185 millones de personas experimentaba una discapacidad grave.

---

[90] World Bank. World Development Report 1993: investing in health. New York, Oxford University Press, 1993.

[91] Mathers CD, Lopez AD, Murray CJL. The burden of disease and mortality by condition: data, methods and results for 2001.In: Lopez AD et al., eds. Global burden of disease and risk factors, 1st ed. Washington, Oxford University Press and WorldBank, 2006:45–240.

[92] 2004 demographic yearbook- fifty-sixth issue department of Economic and Social Affairs, New York, United Nations, 2007 (http://unstats.un.org/unsd/demographic/products/dyb/dybsets/2004%20DYB.pdf, accessed??).

Solo en el estudio Carga Mundial de Morbilidad se mide la discapacidad infantil, en donde se consideran niños de los 0 a 14 años, en este grupo las cifras arrojaron que el número de niños discapacitados se estima en 95 millones (5,1%), de los cuales 13 millones (0,7%) tienen alguna discapacidad grave. Sobre la base de las estimaciones de la población de 2010 (6900 millones de habitantes, con 1860 millones de menores de 15 años), entre 785 millones (15,6%, según la Encuesta Mundial de Salud) y 975 millones (19,4%, según el estudio Carga Mundial de Morbilidad) de personas de 15 años o más viven con alguna discapacidad.

2.10 Normativa internacional

La discapacidad se considera una cuestión de derechos humanos[93] debido a las siguientes razones:

- Las personas con discapacidad sufren de desigualdad cuando se les niega igualdad de acceso a la atención de salud, empleo, educación o participación política a causa de su discapacidad.
- Las personas con discapacidad están sujetas a que se viole su dignidad cuando son objeto de violencia, abuso, prejuicios o falta de respeto a causa de su discapacidad.
- A algunas personas con discapacidad se les niega la autonomía, por ejemplo, cuando se las somete a una esterilización involuntaria o cuando se las considera incapaces desde el punto de vista legal a causa de su discapacidad.

Existe una serie de documentos internacionales que han resaltado que la discapacidad es una cuestión de derechos humanos, entre los cuales se incluyen el Programa de Acción

[93] Quinn G, Degener T. A survey of international, comparative and regional disability law reform. In: Breslin ML, Yee S, eds. Disability rights law and policy - international and national perspectives. Ardsley, Transnational, 2002a.

Mundial para las Personas con Discapacidad (1982), la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1993) y más de 40 países sancionaron leyes contra la discriminación por discapacidad en la década de 1990[94].

2.10.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

A nivel internacional, en diciembre del año 2006, la Organización de Naciones Unidas aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), es la mayor y más reciente instancia de reconocimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad, enumera los derechos civiles, culturales, políticos, sociales y económicos de las personas con discapacidad[95]. El objetivo de la CDPD es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

La CDPD aplica el enfoque de derechos humanos a la discapacidad, con lo cual convierte los derechos humanos generales en específicos para las personas con discapacidad[96], y aclara la legislación internacional existente referente a la discapacidad. Incluso aunque un Estado no ratifique la CDPD, contribuye a interpretar otras convenciones sobre derechos humanos de las cuales dicho Estado forma parte.

---

[94] Quinn G et al. The current use and future potential of United Nations human rights instruments in the context of disability. New York and Geneva, United Nations, 2002b (http://www.icrpd.net/ratification/documents/en/Extras/Quinn%20Degener%20study%20for%20OHCHR.pdf , accessed 21 Sept 2010).

[95] Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Geneva, United Nations, 2006 (http://www2.ohchr.org/english/law/disabilities-convention.htm, accessed 16 May 2009).

[96] Megret F. The disabilities convention: human rights of persons with disabilities or disability rights? Human Rights Quarterly, 2008,30:494-516.

El artículo 3 de la CDPD esboza los siguientes principios generales:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no discriminación.
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Los Estados que ratificaron la CDPD tienen una gama de obligaciones generales. Entre otras cosas, se comprometen a lo siguiente:

- Sancionar leyes y demás medidas administrativas adecuadas en los casos en que sea necesario.
- Modificar o derogar leyes, costumbres o prácticas que directa o indirectamente generen discriminación.
- Incluir la discapacidad en todas las políticas y los programas pertinentes.
- Abstenerse de cometer todo acto o práctica que no esté en consonancia con la CDPD.
- Tomar todas las medidas adecuadas para eliminar la discriminación de las personas con discapacidad por parte de cualquier persona, organización o empresa privada.

Los Estados deberán consultar con las personas con discapacidad y sus respectivas organizaciones a la hora de crear leyes, políticas y programas para poner en práctica la CDPD. La CDPD promueve la reforma legal sobre discapacidad, que involucra directamente a las personas con discapacidad y utiliza un marco basado en los derechos humanos. Su mensaje esencial es que las personas con discapacidad no deben ser consideradas objetos que se deban manejar, sino sujetos que merecen idéntico respeto y goce de los derechos humanos.

2.10.2 Empleo con Apoyo

Es conocido también como EcA a nivel internacional. EcA, se define como un empleo integrado en la comunidad donde personas con discapacidad trabaja junto a iguales sin dichas limitaciones, y reciben apoyo individualizado para facilitar éxito a largo plazo. El EcA enfatiza en la meta de un salario y trabajos reales, apunta a alternativas menos segregadas.

2.10.3 El Trabajo Protegido

Corresponde a un trabajo productivo en donde se asegura al trabajador un salario competitivo participando regularmente en operaciones del mercado, facilitando a las personas discapacitadas el desarrollo social y personal lo cual permite una integración adecuada al empleo.

2.10.4 Trabajo Decente

El concepto de Trabajo Decente nació en la Organización Internacional de Trabajo, este concepto considera el acceso a trabajos productivos y adecuadamente remunerados; socialmente protegidos, con resguardo a los derechos fundamentales en el trabajo, sin

discriminación alguna, e incorpora el diálogo social como método fundamental para la formulación de consensos.

2.11 Situación actual en Chile

Según la legislación chilena, la persona con discapacidad es aquella persona que teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, sea por causa psíquica, intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (ley 20.422)[97].

En enero del año 2016, SENADIS dio a conocer el II Estudio Nacional de la Discapacidad en la población mayor de 18 años, donde se encuestaron 12.265 personas. El estudio recogió información respecto a los grados de discapacidad, genero tramo etario, nivel de educación, y participación en el mercado laboral.

Este estudio arrojó (tabla 8) como resultado que el 20% de los mayores de 18 años de la población del país, es decir 2.606.914 personas, se encuentra en situación de discapacidad, contrastando con el 12,9% de la encuesta realizada en el primer Estudio Nacional de Discapacidad del año 2005. Lo cual indica que uno de cada cinco chilenos tiene algún tipo de discapacidad, ya sea severa, moderada o leve[98], en comparación al año 2005, donde la prevalencia era uno de cada ocho chilenos presentaba algún tipo de discapacidad.

[97] Ley N°20.422. Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/114/documento

[98] ENEDISC (2015). Segundo estudio nacional de la discapacidad en Chile. Resumen de resultados. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/5255/informacion-sobre-el-ii-estudio-nacional-de-la

El 40,4% de la población adulta en situación de discapacidad tiene dependencia funcional, es decir declaran tener dificultades en actividades básicas de la vida diaria. Un 41,2% de las personas en situación de discapacidad cuenta con asistencia de otras personas para realizar actividades cotidianas. Por otra parte, el porcentaje de hombres con discapacidad es un 14,8% y el porcentaje de mujeres de 18 y más años llega a un 24,9% (Ilustración 9).

Discapacidad	Población estimada	Porcentaje
Personas sin situación de discapacidad **(PsSD)**	10.421.238	80,0%
Personas en situación de discapacidad leve a moderada	1.523.949	**11,7%**
Personas en situación de discapacidad severa	1.082.965	**8,3%**
Total población	13.028.152	100,0%
Total Personas en situación de Discapacidad (PeSD)	**2.606.914**	**20,0%**

Tabla 8: Estimación de la prevalencia de la población adulta en situación de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015.

Del total de la población entre 18 y 29 años el 7,1% se encuentra en situación de discapacidad; entre los 30 y 44 años es el 11,3%; entre 45 y 59 años es el 21,7% y en el rango de 60 años y más es el 38,3%, aquí se puede ver que la población más anciana tiene el mayor porcentaje de discapacidad en el país esto se debe a la relación proporcional existente entre vejez y discapacidad. A nivel regional, la encuesta muestra que en la Región de Arica y Parinacota se concentra la mayor proporción de población adulta en situación de discapacidad a nivel nacional alcanzando el 28,9% y en la Región de Antofagasta se encuentra el menor porcentaje de personas en situación de discapacidad con un 9,3% (ilustración 10).

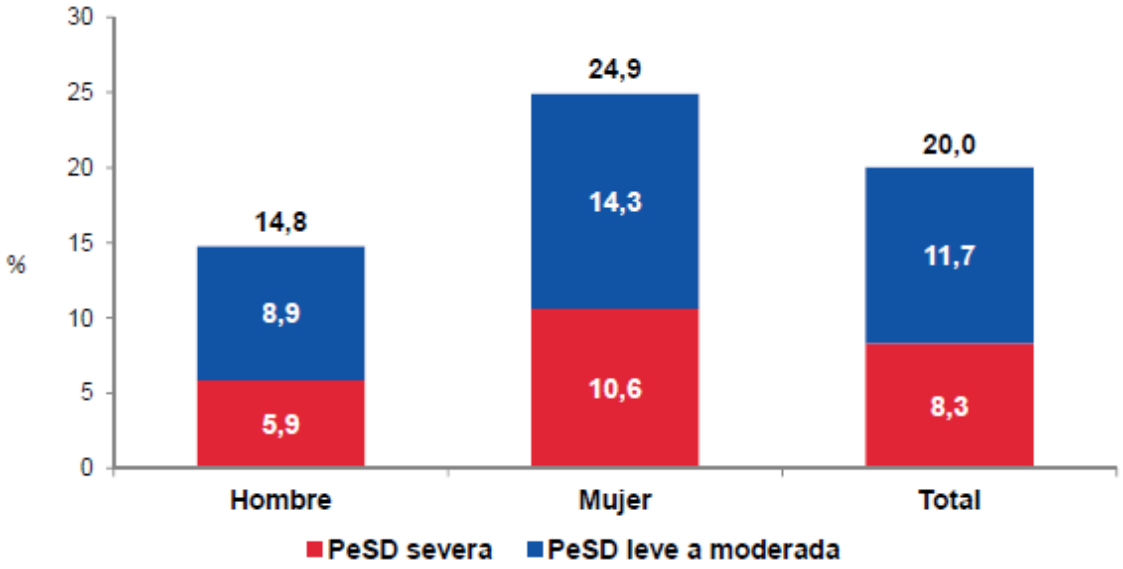


Ilustración 9: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad por sexo según grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015

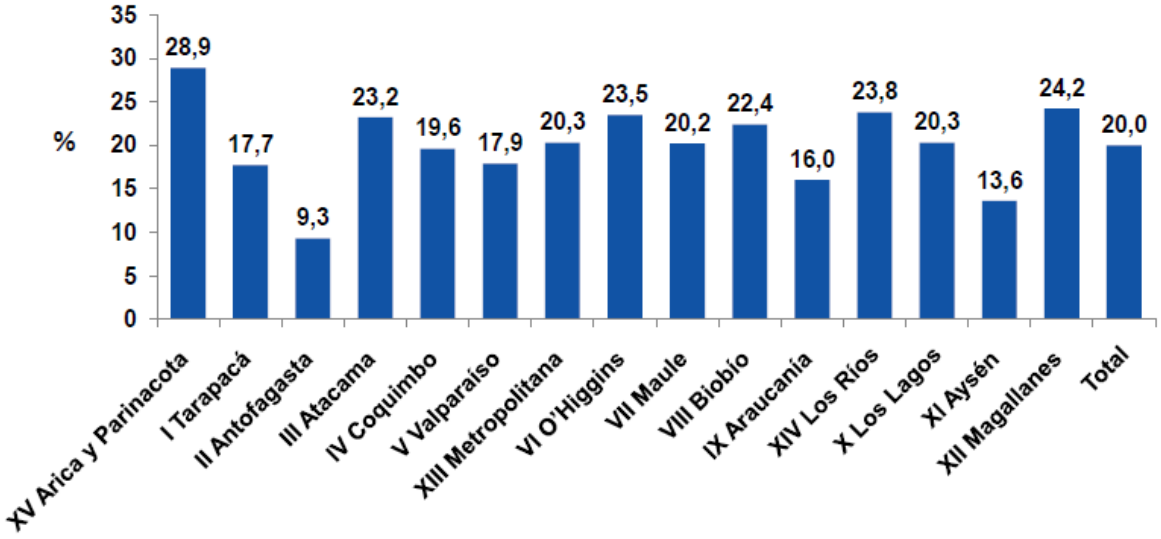


Ilustración 10: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad, por región. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, encuesta del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015.

Los resultados más críticos de este estudio fueron respecto a la escolaridad y materia laboral. En el área de educación el estudio reveló que las personas mayores de 18 años con discapacidad moderada tienen en promedio 9,6 años de estudios, en cambio las personas mayores de 18 años con discapacidades severas solo tienen en promedio 7,1 años de escolaridad. Esto muestra una gran problemática debido a la diferencia existente a los años

promedios de estudios que alcanzan las personas sin discapacidades, los cuales corresponden a 11,6 años de estudios en promedio (Ilustración 11).

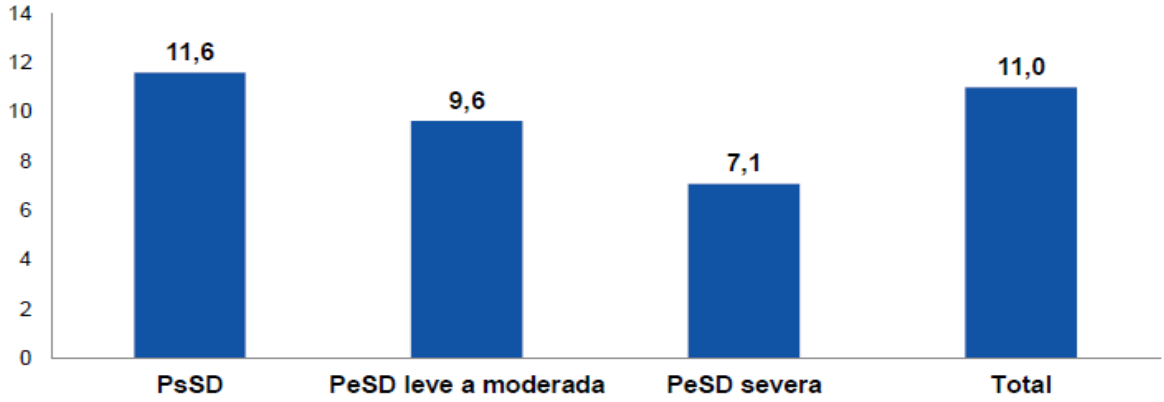


Ilustración 11: Promedio de años de estudio cursados por la población adulta por situación y grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015.

En cuanto a la inclusión laboral, solo el 56% de las personas mayores de 18 años con discapacidad moderada y solo el 24,3% de las personas mayores de 18 años con discapacidad severa han logrado participar en el mercado laboral (Ilustración 12).

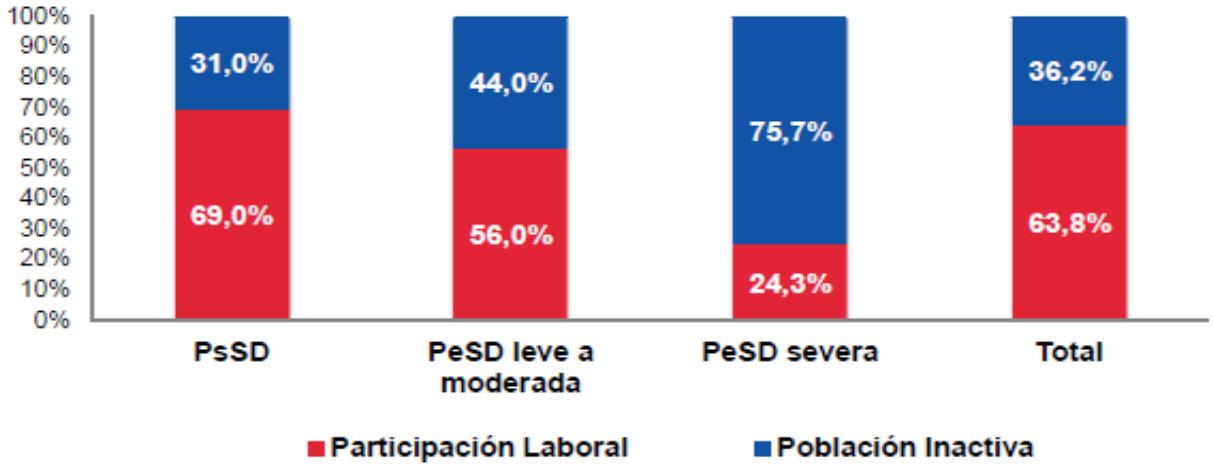


Ilustración 12: Distribución de la población adulta según participación laboral, por situación y grado de discapacidad. Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, 2015*

2.11.1 Rol del Estado Chileno con respecto a la discapacidad

El Estado tiene el deber de promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, además, para garantizar este derecho, el Estado debe establecer medidas contra la discriminación, las que consisten en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso.

Para el Estado, esto ha sido un proceso paulatino, debido a lo lento que puede ser llevar a cabo las reformas para un país. Recién en el año 2010 en Chile, específicamente el 10 de febrero de 2010 entró en vigencia la Ley N°20.422, la cual establece Normas sobre la Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.

De acuerdo con Ricardo Pérez de Arce, coordinador de las Clínicas Jurídicas de la U. San Sebastián:

> La importancia de esta Ley, entre otras cosas, radica en la obligatoriedad que otorga tanto a autoridades del Estado como a todos los ciudadanos de generar condiciones que faciliten la inclusión de personas en situación de discapacidad. No se trata de una ley programática que establezca sólo generalidades, pues dispone situaciones bastante específicas en el ámbito laboral, escolar, e incluso, en el pago de aranceles aduaneros para la importación de bienes que son necesarios para esta parte de la población[99].

A partir de la Ley N°20.422, se han lograron implementaron nuevos organismos especializados para abordar la inclusión de las personas discapacitadas, entre estas encontramos el Comité de Ministros, el Consejo Nacional de Discapacidad y el Consejo Consultivo.

[99] Pérez de Arce (2015) La discapacidad en Chile, ¿somos realmente inclusivos? Recuperado de: http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/

Las políticas de Inclusión Laboral en Chile están orientadas a promover la inclusión laboral en actividades productivas del país con el fin de otorgar igualdad de oportunidades a las personas discapacitadas y al desarrollo de las buenas prácticas laborales de empresas privadas y públicas en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Dentro de las Políticas Públicas que reconocen la Inclusión Laboral de las Personas Discapacitadas se encuentran el Empleo con Apoyo, Trabajo Protegido, Levantamiento de Inclusión Laboral en el Estado de Chile, Estudio Nacional de Discapacidad.

2.11.1.1 Levantamiento de Inclusión Laboral en el Estado de Chile

También conocido como LILE, el cual corresponde a un proyecto estratégico de SENADIS y el Ministerio de Desarrollo Social y del Estado, el cual permite conocer el número de personas con discapacidad que trabajan en el Estado y la percepción que ellos tienen con respecto a las condiciones de inclusión laboral y accesibilidad del entorno con las que conviven. Con el programa LILE, se busca contar con datos estadísticos con el fin de lograr impulsar y orientar de mejor manera las políticas públicas con el fin de aumentar la inclusión laboral de las personas con discapacidad y mejorar la implementación de la Ley N°20.422.

2.11.1.2 Sello Chile Inclusivo

Otra forma de fomentar la inclusión social y laboral de personas discapacitadas en empresas públicas y privadas es a través del Sello Chile Inclusivo, el cual corresponde a un reconocimiento público que entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) a las empresas que tomen medidas de acción positiva para la inclusión social de personas con discapacidad, este proyecto se encuentra enmarcado en la cooperación Chileno Europea.

El Sello Chile Inclusivo nace con el fin de reconocer públicamente a las instituciones frente a sus clientes, trabajadores y sociedad en general con respecto del esfuerzo que hacen para otorgar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, aumentando además la inclusión de personas con discapacidad dentro de la gestión de las organizaciones, respetando sus derechos y la participación en el dialogo social, además de otorgarles que tengan mayor accesibilidad a los entornos.

Dentro de los beneficios que ganan las empresas públicas y privadas al obtener el Sello Chile Inclusivo se encuentran el reconocimiento público, el cual se otorga en una ceremonia pública con la participación de diferentes autoridades, además la empresa logra el mejoramiento de la imagen corporativa aumentando la fidelización de los clientes, usuarios y beneficiarios. Además, con el fin de que la empresa tenga un feedback, es que a la empresa se le otorga un informe en donde se realiza una retroalimentación con el fin impulsar mejoras continuas y la innovación.

Dentro de los reconocimientos que entrega Sello Chile Inclusivo a las empresas encontramos Sello en Inclusión Laboral, Sello en Accesibilidad Universal, Sello Chile Inclusivo Oro y el Sello Accesibilidad Web.

El Sello en Inclusión Laboral evalúa la planificación en RR.HH que tiene la empresa, es decir, la existencia de políticas de recursos humanos y/o responsabilidad social empresarial y/o planes de inclusión laboral que incorporen la variable discapacidad, la existencia de políticas, como por ejemplo como se han adaptado los puestos de trabajo, la forma de reclutamiento, selección, los cuales no deben ser discriminatorios, como se realiza la inducción, seguimiento, formación y capacitaciones a personas con discapacidad todo esto en base a la Ley N°20.422, sobre la No discriminación para la Administración

Central del Estado, la cual se encuentra en el Código del Trabajo, Código de Buenas Prácticas Laborales.

En el año 2012 las organizaciones que participaron para obtener este sello fueron BCI, Unimarc, Asociación Chilena de Seguridad, Falabella, Securitas, CorpBanca, Aramark, CorpVida, Grupo Ultramar, Nextel, Nestlé, SEREMI, Max Huber, Talleres de Adaptación y Desarrollo (TAD). Las empresas que se adjudicaron el Sello Inclusión Laboral el año 2012 fueron BCI, Falabella Retail. CorpBanca, CorpVida, Asociación Chilena de Seguridad[100].

El Sello Accesibilidad universal busca que los espacios abiertos como plazas, parques y los espacios cerrados como sucursales, casas matrices, entre otros tengan los accesos necesarios para que las personas con discapacidad puedan ingresar y circular en forma autónomas dentro del lugar, utilizando de forma eficiente la infraestructura disponible y accediendo a todos los servicios que otorga la empresa, es decir, accesos peatonales especiales, estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, existencia de baños accesibles y amplios para personas discapacitadas.

Las instituciones que participaron el año 2012 por el Sello Accesibilidad Universal son Mutual de seguridad CCHC, Universidad de Los Lagos, Securitas, Grupo Ultramar, Universidad Andrés Bello, Municipalidad de Frutillar, Centro de Rehabilitación integral, Aramark, Nextel, Universidad de Playa Ancha, Talleres de Adaptación y Desarrollo (TAD) y Cemipre. Solo se les otorgo el Sello Accesibilidad Universal a Securitas, Grupo Ultramar, Mutual de Seguridad CCHC, Municipalidad de Frutillar, Centro de

[100] SENADIS (2013) Sello Inclusivo. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/818

Rehabilitación Integral, Universidad de Los Lagos y a dos Campus de la Universidad Andrés Bello, específicamente a Campus Bellavista y a Campus Concepción.

El Sello Oro, solo fue otorgado a Aramark y Nextel el año 2012[101].

2.11.1.3 Estudio Nacional de Discapacidad en Chile

Estos estudios realizan la medición de la discapacidad acerca de los 7 tipos de situación de discapacidad reconocidas hoy por el SENADIS, en donde se considera la inclusión en educación, la inclusión laboral, los cuidados y asistencia personal en materia de salud, entre otros resultados, los que tienen representación a nivel nacional, regional y de zona urbanas y rurales.

El Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile (ENDISC I), se realizó el año 2004. Este es el primer hito importante en el proceso de desarrollar información útil para medir la prevalencia de la discapacidad y las condiciones de vida de las personas en situación de discapacidad. Los resultados aportaron información diagnóstica sobre la discapacidad en Chile y plantearon desafíos para el diseño e implementación de políticas públicas.

El Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, fue realizado en el año 2015, el que surge en el marco del compromiso presidencial del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, asumiendo el desafío de definir una estrategia integral para la discapacidad en Chile para los próximos 10 años, a partir de un diagnóstico actualizado de la situación de la población con discapacidad en el país. La metodología para estimar la prevalencia de discapacidad en el ENDISC II, siguió el enfoque recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) mediante su Modelo de Encuesta de

[101] SENADIS (2013) Sello Inclusivo. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/818

Discapacidad (Model Disability Survey), diseñado por la OMS y el Banco Mundial. La OMS, apoyó el desarrollo e implementación de la encuesta, así como el cálculo de prevalencia de discapacidad. Junto con ello, se estableció un convenio de colaboración y transferencia con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

2.11.2 Legislación Chilena

Chile, se ha hecho presente en los siguientes pactos y convenciones internacionales relacionadas a la no discriminación, rectificando su participación en éstas.

A continuación, se presenta un listado de las convenciones y pactos relacionados a la no discriminación de género y condición de salud que Chile ha celebrado a lo largo de los años:

- Convenio sobre el derecho de asociación y negociación colectiva (1949)
- Convenio sobre la igualdad de remuneración (1951)
- Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación) (1958)
- Convención internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación racial (1965)
- Convenio internacional de derechos civiles y políticos (1966)
- Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (1966)
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979)
- Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (1984)
- Convención sobre los derechos del niño (1989)

- Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (1999)

2.11.2.1 Ley N°20.422

La Ley N°20.422, se promulgó el año 2010, establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, su objetivo es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en su discapacidad.

Esta ley contempla los principios de:

• Vida independiente, en relación con las personas con discapacidad.

• Accesibilidad y Diseño Universal, en relación con el entorno y sus componentes.

• Intersectorialidad.

• Participación y diálogo social, en relación con las políticas públicas.

En consecuencia, la ley establece el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, fija su contenido y señala obligaciones para el Estado a fin de lograr su efectiva vigencia (deber de promover y de garantizar).

La Ley N°20.422 vincula la prevención y rehabilitación, no sólo con la deficiencia, sino también con la participación en la sociedad de las personas con discapacidad y con su capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. Establece como derecho que el proceso de rehabilitación integre la participación de la familia de la persona con discapacidad, o de quienes los tengan a su cuidado. Por su parte, consagra el deber del

Estado de fomentar, preferentemente, la rehabilitación con base comunitaria y la creación de centros públicos o privados de prevención y rehabilitación.

Esta ley además de consagrar los derechos de las personas con discapacidad, establece requisitos y obligaciones que debe cumplir toda la sociedad para asegurar el ejercicio de esos derechos en igualdad de condiciones y que no queden en meras declaraciones.

2.11.2.2 Ley 19.284/94

El Ministerio de Educación comprometido con la integración escolar, contribuyó a la difusión de normas referidas a la integración social de los niños con discapacidad en el sistema escolar, a partir de esto en 1990, se estableció la Ley 19.284/94 consagró normas y principios que tienen por objeto lograr la plena integración social de personas con discapacidad, lo que deberá ir acompañado de las adecuaciones necesarias al sistema educacional y de subvenciones actualmente existente[102]. El Decreto N°490, especifica que las instituciones públicas o subvencionadas incorporen en sus aulas niños que presentan algún tipo de discapacidad, con el fin de facilitar la integración en aulas regulares de las personas discapacitadas. Este Decreto fue derogado posteriormente por el Decreto Supremo N°1 del MINEDUC (1998).

De esta manera, se espera contar con la activa participación de toda la comunidad educativa del país, para que el principio de igualdad de oportunidades, consagrado en las normas, sea una realidad cotidiana en el sistema educacional.

[102] Decreto N°1, Ley N° 19.284. Recuperado de: http://www.comunidadescolar.cl/marco_legal/Decretos/Decreto%201%20Reglamenta%20Plena%20Integracion.pdf

El Ministerio de Educación ha convocado a los representantes de instituciones de la educación chilena a comprometerse e impulsar acciones que favorezcan el acceso al sistema de educación regular a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, así como de promover estrategias de desarrollo permanente en igualdad de condiciones.

2.11.3 Instituciones gubernamentales dirigidas a personas discapacitadas

En Chile a partir de la Ley N°20.422, se crearon las siguientes instituciones: el Comité de Ministros de la Discapacidad, el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) y el Consejo Consultivo de la Discapacidad.

2.11.3.1 Comité de ministros de la Discapacidad

Este Comité se encuentra integrado al Comité Interministerial de Desarrollo Social integrado por los ministros de Desarrollo Social, quien lo presidirá, y los ministros de Educación, Justicia, Trabajo y Previsión Social, Salud, Vivienda y Urbanismo, y Transportes y Telecomunicaciones)

Las principales funciones que le corresponden al Comité son:

- Proponer al presidente de la República la Política Nacional para personas con discapacidad.
- Velar por su cumplimiento y asegurar su calidad técnica, coherencia y coordinación intersectorial.
- La contratación de entidades externas para efectuar evaluaciones de acciones y prestaciones sociales sobre discapacidad, a través. de su secretaría ejecutiva (correspondiente a la dirección nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad).

2.11.3.2 Servicio Nacional de la Discapacidad

La Ley Nº20.422 crea al Servicio Nacional de la Discapacidad, el cual tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, entre sus funciones se encuentra la realización de estudios sobre discapacidad, que permitan la identificación y caracterización de la población con discapacidad. Este servicio público es el sucesor y continuador legal de FONADIS.

Las principales funciones del Servicio Nacional de la Discapacidad son:

- Coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Asesorar técnicamente al Comité de Ministros en la elaboración de la Política Nacional para Personas con Discapacidad y elaborar y ejecutar, en su caso, el plan de acción de dicha política.
- Estudiar y proponer al presidente de la República, por intermedio del Ministro de Desarrollo Social, normas y reformas legales necesarias para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad.
- Financiar planes, programas y proyectos, y ayudas técnicas y servicios de apoyo.
- Realizar estudios sobre discapacidad.

- Promover y desarrollar acciones que favorezcan la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas materias que digan relación con mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- Realizar acciones de difusión y sensibilización. El desarrollo de estas nuevas funciones será gradual y estará vinculado a la disposición de los recursos necesarios para su ejecución.

2.11.3.3 Consejo Consultivo de la discapacidad

El Consejo Consultivo de la Discapacidad tienen por finalidad hacer efectiva la participación y el diálogo social en el proceso de igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad.

La ley crea el Consejo Consultivo de la Discapacidad, órgano que forma parte del Servicio Nacional de la Discapacidad, cuyas principales funciones serán las siguientes:

- Participar en la elaboración de la Política Nacional y sus actualizaciones, y en el plan de acción.
- Presentar al director nacional la propuesta de adjudicación de los concursos de proyectos.
- Servir como instancia de consulta y apoyo para el desarrollo de las funciones del servicio.
- Recomendar los criterios y procedimientos de evaluación, selección y supervisión de los proyectos concursables.
- Ser informado periódicamente de la marcha del servicio y del cumplimiento de sus fines.

El consejo Consultivo de la Discapacidad se integrará de la siguiente forma:

- Por el Director Nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad, quien lo preside.
- Cinco representantes de organizaciones de personas con discapacidad de carácter nacional, a fin de representar equitativamente a agrupaciones de personas con discapacidad psíquica, intelectual, física, auditiva y visual.
- Un representante del sector empresarial y otro de organizaciones de trabajadores.
- Dos representantes de instituciones privadas sin fines de lucro constituidas para atender a personas con discapacidad.

2.11.4 Casos de éxito en inclusión laboral en Chile

Algunos micro emprendimientos que encontramos en Chile, específicamente en la Región Metropolitana son las panaderías inclusivas, proyecto que nace con la idea de contribuir a la inclusión social de jóvenes con discapacidad, este proyecto nace desde el área de emprendimiento de “Desafío Levantemos Chile" junto a Le Fournil.

Otro emprendimiento de “Desafío Levantemos Chile" es la cafetería “Delicias de Santa Lucía", la cual es atendida por personas no videntes. También encontramos la “Fundación Incluir", la cual nace el año 2005 con el fin de otorgar programas de capacitación laboral, de formación social y autónoma, de desarrollo y de empleo con apoyo para personas discapacitadas.

En la V región, también encontramos emprendimientos que buscan contribuir a la inclusión social y laboral de personas con discapacidad. Entre estos emprendimientos encontramos a “Suma 1" que corresponde a un centro de capacitación a jóvenes y adultos con discapacidad ofreciendo ofertas laborales en servicios de cotillón y servicios de Coffe Break.

También existe la organización sin fines de lucro “Avanza", la cual promueve la inclusión social y laboral de personas con discapacidad a través de programas de inclusión y formación, trabajando con una red de empleadores entre los que se encuentran Universidad Valparaíso, Phonak, Ópticas Losada, Pontificia Universidad Católica Valparaíso, Fullerton, Universidad Santo Tomás, Jumbo, Empanadas Lucía, Café Recreo, Colegio Winterhill, Universidad Valparaíso, Cámara de Diputados, Biblioteca del Congreso Nacional, Melbourne Café, Centro de Distribución Farmacias Knop y Xurros Café.

CAPÍTULO III: DISCAPACIDAD SELECCIONADA Y JUSTIFICACIÓN

En el siguiente capítulo se determinará a cuál discapacidad se enfocará el proyecto, para esto se debe identificar que discapacidades están siendo apoyadas a través de diversas fundaciones e instituciones, además se debe realizar un análisis de la población existente por tipo de discapacidad y determinar de esta manera la demanda estimada para cada una de éstas.

3.1 Análisis numérico de discapacidades en Chile

El II Estudio Nacional de Discapacidad, se realiza en tres grandes grupos con respecto a la población general (2 y más años), la población adulta (18 años y más), y la población de niños, niñas y adolescentes (2 y 17 años). En donde se determina que un total de 2.836.818 personas desde los 2 años en adelante se encuentra en situación de discapacidad en Chile, total corresponde al 16,7% de la población de 2 años y más del país al año 2015[103].

[103] Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

Cuando se observa la distribución de la población en situación de discapacidad por tramo de edad, se puede observar que la discapacidad va aumentando significativamente a medida que aumenta la edad. Si se observa la prevalencia de la discapacidad por tramo etario (ilustración 11), el tramo de edad que presenta mayor población en situación de discapacidad es el que abarca la población adulta mayor (60 años y más), con un 38,3% de personas en situación de discapacidad, y la población con menor población en situación de discapacidad son los niños, niñas y adolescentes con un 5,8% de personas en situación de discapacidad (ilustración 13 y tabla 9).

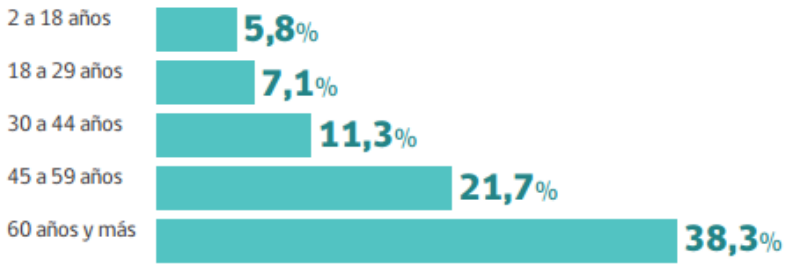


Ilustración 13: Porcentaje de la población en situación de discapacidad según tramo de edad. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

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
Total (2 años y más)	**14.154.519**	**83,3**	**2.836.818**	**16,7**	**16.991.337**	**100**

Tabla 9: Situación discapacidad por tramo de edad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

Respecto al total de población de 2 años y más (ver tabla 10), en promedio existe casi el doble de mujeres que se encuentran en situación de discapacidad a diferencia de los hombres (las mujeres discapacitadas alcanzan un 20,3%, los hombres un 12,9%)[104].

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
Total	**14.154.519**	**83,3**	**2.836.818**	**16,7**	**16.991.337**	**100**

Tabla 10: Distribución población por situación de discapacidad y sexo. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad.

3.1.1 Aspectos demográficos por zonas geográficas, tipo y grado de discapacidad en Chile

La prevalencia regional de la población de 2 años y más con discapacidad, no tiene diferencias importantes con la prevalencia nacional, excepto las regiones de Arica y Parinacota (23,4% personas con discapacidad), Antofagasta (7,9% de personas con discapacidad), La Araucanía (13,4% de personas con discapacidad), y la región de Aysén (un 11,2% de personas en situación de discapacidad) (ver ilustración 14 y tabla 11).

[104] Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

Región	PsSD		PeSD		Total
	Número	%	Número	%	
Arica y Parinacota	123.901	76,6	37.767	23,4	161.668
Tarapacá	275.960	86,4	43.469	13,6	319.429
Antofagasta	509.047	92,1	43.568	7,9	552.615
Atacama	219.544	80,8	52.122	19,2	271.666
Coquimbo	610.509	83,4	121.220	16,6	731.729
Valparaíso	1.507.188	85,2	260.949	14,8	1.768.137
OHiggins	710.006	80,1	176.870	19,9	886.876
Maule	838.258	83,6	164.648	16,4	1.002.906
Biobío	1.637.939	81,7	366.887	18,3	2.004.826
Araucanía	827.729	86,6	128.184	13,4	955.913
Los Ríos	290.355	80,5	70.498	19,5	360.853
Los Lagos	694.895	83,2	140.765	16,8	835.660
Aysén	88.222	88,8	11.178	11,2	99.400
Magallanes y La Antártica Chilena	116.110	79,5	29.936	20,5	146.046
Metropolitana	5.704.856	82,8	1.188.757	17,2	6.893.613
Total	**14.154.519**	**83,3**	**2.836.818**	**16,7**	**16.991.337**

Tabla 11: Distribución población regional con 2 años o más según situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad

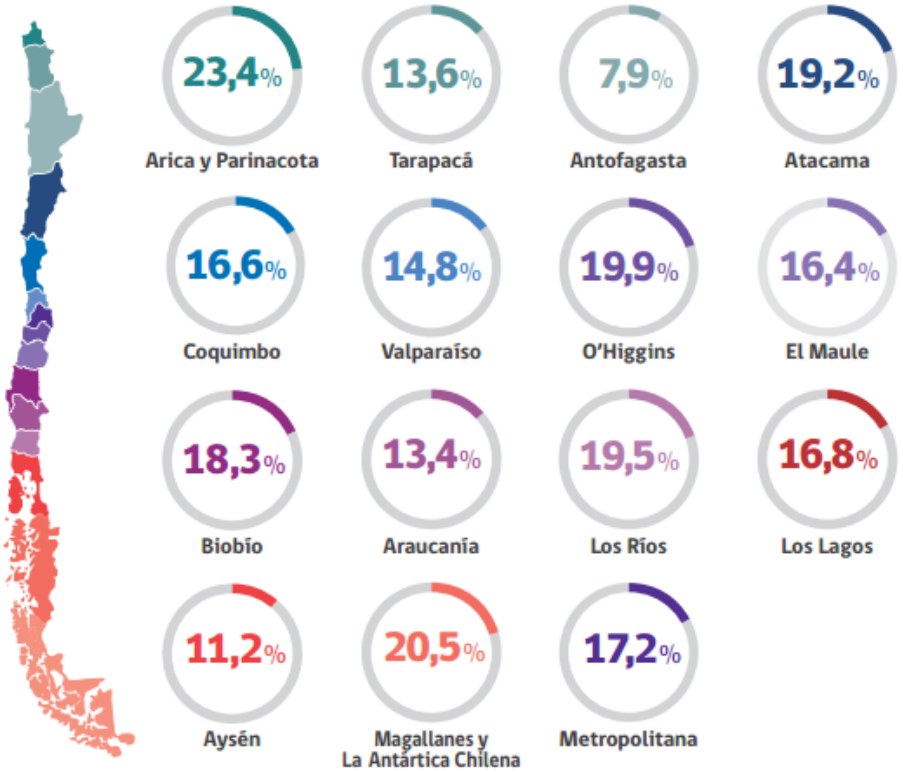


Ilustración 14: Prevalencia Discapacidad en la población de 2 años o más por región. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

3.1.1.1 Adultos

Si se analiza la población de adultos (18 años y más), la prevalencia de discapacidad alcanzada es un 20%, es decir, a un total de 2.606.914 personas. Del 20% de personas adultas identificadas como personas en situación de discapacidad (ver tabla 12), 8,3% corresponden a personas en situación de discapacidad severa (1.082.965 personas), y un 11,7% corresponden a personas en situación de discapacidad leve a moderad (10, 1.523.949 personas).

Como se ha dicho anteriormente la discapacidad aumenta a medida que la edad aumenta, entre 18 a 29 años un 7,1% de personas tienen discapacidad, un 11,3% de personas tiene discapacidad entre los 30 a 44 años, 21,7% en la población de 45 a 59 años, y un 38,3% en la población de 60 años y más. Respecto a la severidad en la discapacidad, se evidencia la misma tendencia, donde la severidad de la discapacidad aumenta a medida que aumenta la edad; la población de 18 a 29 años que se encuentra en situación de discapacidad severa corresponde a un 1,8%, un 2,9% está en la misma situación en la población de 30 a 44 años, un 7,2% de la población de 45 a 59 años se encuentra en esta misma condición, y finalmente en la población adulto mayor un 20,8% se encuentra en situación de discapacidad severa (ver tabla 13).

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
Total población	**13.028.152**	**100**

Tabla 12: Prevalencia de discapacidad en la población adulta (18 años y más). Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad

	PsSD		PeSD leve a moderada		PeSD severa		Total PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18 a 29	2.836.051	92,9	159.239	5,2	56.112	1,8	215.351	7,1	3.051.402	100
30 a 44	2.613.812	88,7	245.524	8,3	86.553	2,9	332.077	11,3	2.945.889	100
45 a 59	2.991.349	78,3	555.793	14,6	273.068	7,2	828.861	21,7	3.820.210	100
60 y más	1.980.026	61,7	563.393	17,6	667.232	20,8	1.230.625	38,3	3.210.651	100
Total	**10.421.238**	**80**	**1.523.949**	**11,7**	**1.082.965**	**8,3**	**2.606.914**	**20**	**13.028.152**	**100**

Tabla 13: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad según grado de discapacidad, por tramo de edad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad

Con respecto al quintil de ingreso per cápita del hogar, la prevalencia de la discapacidad es mayor en los quintiles de menores ingresos. En los quintiles I y II se observa un 25,5% de personas en situación de discapacidad, en el tercer quintil de ingresos un 19,7% de personas se encuentra en situación de discapacidad, en el cuarto quintil de ingresos un 17,6% de personas se encuentran en situación de discapacidad y en el quinto quintil se observa una clara diferencia con el resto de lo quintiles con un 12,4% de personas que se encuentra en situación de discapacidad. La discapacidad es menor a medida que los ingresos aumentan., es así como en el quinto quintil de ingresos un 4,2% de personas tienen discapacidad severa y un 8,2% se encuentra en situación de discapacidad leve a moderada, a diferencia del primer quintil donde un 12,8% de personas se encuentra en situación de discapacidad severa y un 12,7% de personas se encuentra en situación de discapacidad leve a moderada (ver tabla 14)[105].

[105] Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

	PsSD		PeSD leve a moderada		PeSD severa		Total PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
I	1.835.355	74,5	312.238	12,7	316.534	12,9	628.772	25,5	2.464.127	100
II	2.055.584	75,6	354.660	13,1	307.456	11,3	662.116	24,4	2.717.700	100
III	2.224.399	80,3	342.008	12,4	202.462	7,3	544.470	19,7	2.768.869	100
IV	2.229.964	82,4	319.679	11,8	156.851	5,8	476.530	17,6	2.706.494	100
V	2.075.936	87,6	195.364	8,2	99.662	4,2	295.026	12,4	2.370.962	100
Total	**10.421.238**	**80,0**	**1.523.949**	**11,7**	**1.082.965**	**8,3**	**2.606.914**	**20**	**13.028.152**	**100**

Tabla 14: Porcentaje de la población adulta en situación de discapacidad según grado de discapacidad, por quintil de ingreso autónomo per cápita del hogar. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

3.1.1.2 Niños

Si se analiza solo la población de niños, niñas y adolescentes (2 a 17 años), la prevalencia de la discapacidad es de un 5,8% de la población total, lo que corresponde a 229.904 personas.

Además, existen diferencias en las estimaciones de prevalencia de la discapacidad según sexo, donde en la población de hombres el 7,2% se encuentra en situación de discapacidad, y las mujeres un 4,4% se encuentran en situación de discapacidad (tabla 15). La población en situación de discapacidad la concentración de hombres es mayor (62,7%) que en la población sin discapacidad de mujeres (50,2%) (Ver tabla 16).

Sexo	PsSD		PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hombre	1.872.606	92,8	144.208	7,2	2.016.814	100
Mujer	1.860.675	95,6	85.696	4,4	1.946.371	100
Total	**3.733.281**	**94,2**	**229.904**	**5,8**	**3.963.185**	**100**

Tabla 15: Porcentaje de la población de NNA en situación de discapacidad por sexo. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

Sexo	PsSD		PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hombre	1.872.606	50,2	144.208	62,7	2.016.814	50,9
Mujer	1.860.675	49,8	85.696	37,3	1.946.371	49,1
Total	**3.733.281**	**100**	**229.904**	**100**	**3.963.185**	**100**

Tabla 16: Porcentaje de la población de NNA en situación de discapacidad por sexo. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

Se identifica una brecha socioeconómica con respecto a la discapacidad según los quintiles, en donde la proporción de personas en situación de discapacidad es significativamente mayor entre niños y jóvenes pertenecientes al primer quintil de ingreso con un 7,5% en situación de discapacidad, en comparación con los grupos de más alto ingreso (quintiles IV y V), con un 3,6% y 4,4% en situación de discapacidad respectivamente (tabla 17).

Quintil	PsSD		PeSD		Total	
	N	%	N	%	N	%
I	1.135.953	92,5	91.700	7,5	1.227.653	100
II	959.176	94,5	55.396	5,5	1.014.572	100
III	739.935	94,1	46.528	5,9	786.463	100
IV	558.337	96,4	20.816	3,6	579.153	100
V	339.880	95,6	15.464	4,4	355.344	100
Total	**3.733.281**	**94,2**	**229.904**	**5,8**	**3.963.185**	**100**

Tabla 17: Distribución de la población de NNA por quintil de ingreso autónomo per cápita del hogar según situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

3.1.2 Discapacidad en Chile los últimos 15 años

La tabla 14 muestra que según el censo en el 2002 las personas con discapacidad representaban el 2,2% de la población del país. Esto significa que 334.377 personas sufrían al menos, una discapacidad. Considerando el sexo, los datos indican que en la población con discapacidad era mayor la proporción de hombres que de mujeres, con un 53,4% y un 46,6% respectivamente. Por otro lado, según el tipo de discapacidad, al año 2002

predominaban las personas con discapacidad física y con discapacidad auditiva (40,4% y 19,8%). Del total de la población con discapacidad, sólo un 15,2% realizaba un trabajo remunerado.

Dos años después, la Encuesta Nacional de la Discapacidad, ENDISC, estableció que en Chile había 2.068.072 personas con algún tipo de discapacidad (12,9% de la población). De este total, 58,2% eran mujeres y 41,8% hombres. Predominaban las personas con discapacidad física y visual, con 31,2% y 18,9% respectivamente. El porcentaje de personas con discapacidad mayores de 15 años que realizaba algún trabajo remunerado era de 29,2%, cifra que está muy por debajo del 48,1% que alcanzaba la población total del país con trabajo remunerado en el mismo momento. Una de cada dos personas en la población total realizaba trabajo remunerado.

Por otro lado, los resultados de la encuesta CASEN 2006 arrojaron que en Chile había 1.119.867 personas con discapacidad, de las cuales 54,7% eran mujeres y 45,3% hombres. En cuanto al tipo de discapacidad, un 45,6% presentaba discapacidad visual, mientras que un 31% discapacidad física. La proporción de personas con discapacidad que realizaba trabajo remunerado alcanzaba un 31,5%. Como última fuente, la CASEN 2009 mostró que la población con discapacidad alcanzaba ese año a 1.254.949 personas, cifra que triplica los datos entregados 7 años antes por el CENSO de 2002. Manteniéndose la tendencia de la CASEN 2006, la proporción de mujeres con discapacidad (55,1%) era mayor que la de hombres (44,9%). Predominaban las personas con discapacidad física (35,2%) y visual (32,7%), al igual que en la medición anterior. Las personas con discapacidad que trabajaban eran 284.303, cifra inferior al 2006.

En términos generales, se observa que la población de personas con discapacidad ha ido aumentando considerablemente en el transcurso de los años 2002 al 2009. Este mismo crecimiento ha ido acompañado de un cambio en la composición por género, predominando en las tres últimas mediciones la población femenina, a diferencia de los datos del CENSO 2002 donde predominaban los hombres que presentaban algún tipo de discapacidad. En relación al tipo de discapacidad, se mantiene una tendencia hacia la discapacidad física.

A medida que pasan los años el concepto de discapacidad se ha ampliado, llegando a considerar 7 tipos de discapacidades, la Tabla 14 muestra cómo el concepto ha ido evolucionado desde el 2002 en adelante. El CENSO 2002 sólo se consideraron cuatro tipos de discapacidad, la CASEN 2009 incluyó cinco y el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), reconoce siete.

Actualmente, al comparar los resultados anteriores con los resultados del II Estudio Nacional de Discapacidad, existen 2.836.818 personas mayores de 2 años en situación de discapacidad, lo que corresponde al 16,7% de la población de 2 años y más del país al año 2015[106], es decir, la población con situación de discapacidad con respecto a CASEN 2009 es más del doble. Con respecto al género, las mujeres presentan casi el doble de mujeres que se encuentran en situación de discapacidad a diferencia de los hombres (las mujeres discapacitadas alcanzan un 20,3%, los hombres un 12,9%)[107], manteniéndose la tendencia

[106] Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

[107] Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

en los últimos 13 años, de acuerdo a los resultados presentados en la ENDISC 2004, CASEN 2006 Y CASEN 2009.

Antecedentes	Censo 2002	Endisc 2004	Casen 2006	Casen 2009
Personas con discapacidad	2,2% n = 334.377	12,9% n = 2.068.072	6,9% n = 1.119.867	7,6% n = 1.254.949
Hombres con discapacidad	53,4% n = 178.563	41,8% n = 863.496	45,3% n = 508.278	44,9% n = 564.627
Mujeres con discapacidad	46,6% n = 155.814	58,2% n = 1.204.576	54,7% n = 611.589	55,1% n = 690.322
Personas con discapacidad física	40,4% n = 135.389	31,2% n = 1.048.347	31% n = 346.892	35,2% n = 495.709
Personas con discapacidad visual	12,8% n = 42.931	18,9% n = 634.906	45,6% n = 510.370	32,7% n = 460.814
Personas con discapacidad auditiva	19,8% n = 66.524	8,7% n = 292.720	17,7% n = 197.739	13,6% n= 190.990
Personas con mudez	3,3% n = 11.060	Sin dato	Sin dato	Sin dato
Personas con discapacidad mental	Sin dato	9% n = 301.591	12,3% n = 137.965	9,8% n = 137.659
Personas con discapacidad psiquiátrica	Sin dato	7,8% n = 262.151	5,9% n = 65.901	5,5% n = 77.884
Personas con discapacidad visceral	Sin dato	13,9% n = 466.584	Sin dato	Sin dato
Personas con discapacidad múltiple	Sin dato	10,2% n = 343.797	Sin dato	Sin dato
Personas con discapacidad que trabajan	15,2% n = 50.825	29,2% n = 569.745	31,5% n = 352.758	24,1% n = 284.303

Tabla 18: Tipo de discapacidad. Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos en INE, Senadis y CASEN

3.2 Problemática en Chile respecto a discapacidad sensorial en el área educacional

A pesar que la Ley 19.284/94, se implementó el año 1990, aún existen irregularidades, debido a que este proceso no ha sido implementado de forma homogénea a lo largo del país. Por ejemplo, la realidad en la ciudad de Copiapó, ha mostrado ser altamente deficiente en lo que refiere a la gestión y atención a la discapacidad, situándose esta ciudad y sus autoridades en el ranking de las 20 municipalidades cuestionadas por la Contraloría debido a la tardía implementación de los programas educativos que favorecen la inclusión e integración de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (en adelante NEE). Un

estudio realizado por el Centro de Investigación Periodística Ranking de las 20 municipalidades más cuestionadas por la Contraloría, constata que:

> "Una de las primeras observaciones que establece la Contraloría Regional de Atacama respecto al uso de los recursos SEP (Subvención Escolar Preferencial) recibidos por la Ilustre Municipalidad de Copiapó, es la dificultad que tuvieron para obtener la información contable para la auditoría. De hecho, luego de solicitar reiteradamente los antecedentes (…) la Contraloría hace hincapié en el desorden administrativo del Departamento de Educación de este municipio"[108].

Por otra parte, la región de Atacama presenta un menor número de Proyectos de Integración Escolar (en adelante PIE) por escuela, existiendo diferencias notorias con otras regiones del país; por ejemplo, la Cuarta Región de Coquimbo posee centros educativos para la discapacidad sensorial, incluso escuelas regulares que ofrecen una gama de posibilidades de integración. Por el contrario, en la región de Atacama y su capital regional de la ciudad de Copiapó, se ha constatado que no existe diversidad de oferta, particularmente en la educación secundaria donde los establecimientos con integración son escasos. Además, las carencias y faltas en la atención de estudiantes con NEE se ven intensificadas con el desconocimiento de la materia y sus derechos por parte de los directivos de los centros educativos regionales, los cuales, por ejemplo no postulan a los beneficios de la ley.

Otra debilidad percibida en la región es la falta de continuidad entre los distintos procesos de intervención en los ciclos educativos, debido a que los profesionales

[108] Guerra, T; Arcos, N; Riquelme, G; Ramírez, P; & Guzmán, J. (2012). Ley SEP: Ranking de las 20 municipalidades más cuestionadas por Contraloría. Recuperado de: http://ciperchile.cl/2012/05/28/ley-sep-ranking-de-la-20-municipalidades-mas-cuestionadas-por-contraloria/Links]" class="newStyle8" lang="ES-MX">

trabajadores del PIE y equipos conformados por la SEP no comienzan en los plazos de ingreso a los sistemas educativos asignados por el MINEDUC. El Municipio de Copiapó realiza contrataciones tardías, generando un proceso lento tanto en la evaluación como en la intervención de estos niños, niñas y jóvenes. Como lo señala la revista Atacama Viva, donde la Dirección Regional de Superintendencia de Educación sanciona al DAEM (Departamento de Administración de Educación Municipal) de Copiapó[109]:

> "Ante la denuncia presentada del Colegio de Profesores realizada el 17 de diciembre pasado, se desarrolló un proceso investigativo de parte de la Superintendencia de Educación Escolar sobre el Departamento de Educación Municipal de Copiapó. Los temas denunciados en su momento fueron el no pago de imposiciones y el no pago del refuerzo educativo."[110].

La inclusión escolar es un tema cada vez más relevante en el sistema educativo chileno y han sido los PIE quienes han permitido una mayor cobertura de atención especializada. El Centro de Innovación en la Educación de la Fundación Chile realizó un estudio respecto a la implementación de programas escolares en establecimientos educacionales que cuentan con Proyectos de Integración a nivel nacional. Sus hallazgos muestran la existencia de un incremento de niños con necesidades educativas especiales en las escuelas ordinarias y especiales, contando desde el año 2009 con un número de estudiantes integrados en las escuelas subvencionadas de 68.117 a 171.884 en el año 2012; y de un número preliminar de 210.332 para el año 2013. También se encontró que las escuelas que

[109] Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-46820160001000005&lang=pt

[110] Castillo, M. (2013). Educación municipal: Crónicas de irreguaridades anunciadas. Atacama Viva. Recuperado de: http://www.supereduc.cl/sala-de-prensa/superintendencia-en-la-prensa/700-en-la-prensa-2013/en-la-prensa-2013-febrero.html

participan en el PIE han disminuido en número, "de 5.574 en el año 2010 a 4.626 en el año 2013"[111]. No obstante, se debe notar que en el país existen diferencias entre el ámbito municipal y particular. Los establecimientos municipales poseen una cantidad de niños con NEE mucho mayor que el sector particular. Las cifras indican que, por ejemplo, "en 1° básico las escuelas municipales abarcan no sólo una mayor cantidad de estudiantes con NEE, sino también una mayor cantidad y diversidad en los diagnósticos de discapacidad que son parte de la subvención estatal chilena"[112].

El informe de resultados emitido por el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), en el año 2011, incorporó en su medición estudiantes que presentan discapacidades sensoriales de cuarto básico de educación primaria provenientes de las regiones de Valparaíso, Biobío y Metropolitana. Con el fin de tener una visión real sobre los aprendizajes logrados y la necesidad de avanzar en cambios curriculares o nuevas reformas en el área, se evaluaron 132 estudiantes que representan el 87% de aquellos con discapacidad sensorial provenientes de 79 establecimientos regulares; y nueve establecimientos especiales[113]. Los resultados muestran que existe una menor brecha entre niños con discapacidad auditiva y aquellos sin discapacidad sensorial. De acuerdo a estos resultados, las gestiones realizadas por los gobiernos han permitido acotar la brecha entre los establecimientos especiales y establecimientos regulares, indicando que los planes y programas han potenciado las habilidades y conocimientos de los niños con NEE, mejorando su rendimiento escolar. No obstante, si bien actualmente existen medidas para

[111] Fundación Chile. (2013). Implementación de programas escolares en establecimientos educacionales con estudiantes con necesidades educativas especiales transitorias. Santiago: Chile. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201402101720120.ResumenEstudio ImplementacionPIE2013.pdf

[112] Torres, A.M. (2013). Las oportunidades de la integración educativa al ingreso de la educación regular según el decreto 170. Perspectiva Educacional, Vol.52, nº1, 124-146. Valparaíso: Chile.

[113] Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE). (2011). Informe de Resultados Nacionales. Ministerio de Educación. Unidad de Currículum y Evaluación SIMCE. Recuperado el 15 de abril de 2014 de: http://www.agenciaeducacion.cl/wpcontent/files_mf/informenacionalderesultadossimce 2010247mb.pdf

la inclusión de los estudiantes con discapacidad, se ha detectado que mientras más aumenta la edad de los mismos, mayor es la exclusión que experimentan[114].

Un punto a destacar es la no existencia de profesionales especializados en las escuelas en temáticas de discapacidad, generando desigualdad y acciones fallidas de inclusión educacional que pueden, en algún momento, perjudicar el desarrollo pedagógico de los niños con NEE, creando mayores brechas entre lo que se estipula en la Ley 20.422[115] y lo que ofrecen los establecimientos educacionales. Por ejemplo, la mayoría de los establecimientos de la región de Atacama no poseen adaptaciones curriculares especiales para estudiantes con discapacidad auditiva y visual como son señaladas en el decreto N° 86 y N°89 del MINEDUC[116] . Los docentes afirmaron que evalúan las NEE de sus estudiantes de la forma que estiman conveniente en un momento dado, sin un juicio técnico, con el peligro de realizar una evaluación no apropiada. Por ejemplo, las familias manifiestan en sus discursos la falta de educación sobre el lenguaje de señas en la comunidad educativa, discurso que se repite en los mismos docentes, haciendo alusión a la escasa capacitación que reciben en esta herramienta para los casos de estudiantes sordos[117].

3.3 Discapacidades con menor auge laboral

Los datos sobre inclusión laboral de personas con discapacidad reflejan que la proporción de personas que presentan discapacidad y que realizan algún tipo de trabajo

[114] Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-46820160001000005&lang=pt
[115] Ministerio de Planificación. (2010). Ley 20.422. Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado el 12 de enero de 2015 de: http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422
[116] Ministerio de Educación Pública. (1990). Aprueba planes y programas de estudio para educandos con déficit visual. República de Chile. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de: http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201304231642460.DecretoN89.pdf
[117] Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-46820160001000005&lang=pt

remunerado está muy por debajo de lo que sucede con la población total del país. Pero con el paso de los años la cantidad de personas con discapacidad en el mercado laboral ha aumentado paulatinamente, llegando a alcanzar un 24% del total de las personas en situación de discapacidad según los datos de la CASEN 2009.

Actualmente, según datos del ENDISC II, las personas que están ocupadas en el país son 7.680.211, las personas desocupadas son 619.940 y el total de personas que se encuentran inactivas son 4.717.987. Del total de personas ocupadas el 13,3% son 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 (ver tabla 19). Viéndose una clara disminución (11% aproximadamente) en la fuerza laboral de personas en situación de discapacidad de acuerdo a los datos entregados por CASEN 2009.

Grupo de población		Condición de actividad			
		Ocupado	Desocupado	Inactivo	Total
PsSD	Población	6.657.027	527.338	3.229.411	**10.413.776**
	%	86,7	85,1	68,4	**80,0**
PeSD Leve a moderada	Población	787.956	64.706	670.877	**1.523.539**
	%	10,3	10,4	14,2	**11,7**
PeSD Severa	Población	235.228	27.896	817.699	**1.080.823**
	%	3,1	4,5	17,3	**8,3**
Total población	Población	7.680.211	619.940	4.717.987	**13.018.138**
	%	100	100	100	**100**
Total PeSD	Población	1.023.184	92.602	1.488.576	**2.604.362**
	%	13,3	14,9	31,6	**20,0**

Tabla 19: Condición de actividad según grupo de la población. Fuente: Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad.

A partir de los resultados del ENDISC II, se puede asegurar que 1 de cada 10 personas que trabajan tienen discapacidad, 1 de cada 10 personas que buscan trabajo corresponden a

personas en situación de discapacidad y 3 de cada 10 personas que no participan del mercado laboral son personas en situación de discapacidad.

En la ilustración 15, se puede ver que las personas en situación con discapacidad tienen un comportamiento diferenciado en cuanto a su condición de actividad laboral cuando son comparadas con la población que no es discapacitada. Del total de personas en situación de discapacidad, el 57,2% se encuentra inactivo (1.488.576 personas), vs un 31% de inactividad en personas sin situación de discapacidad.

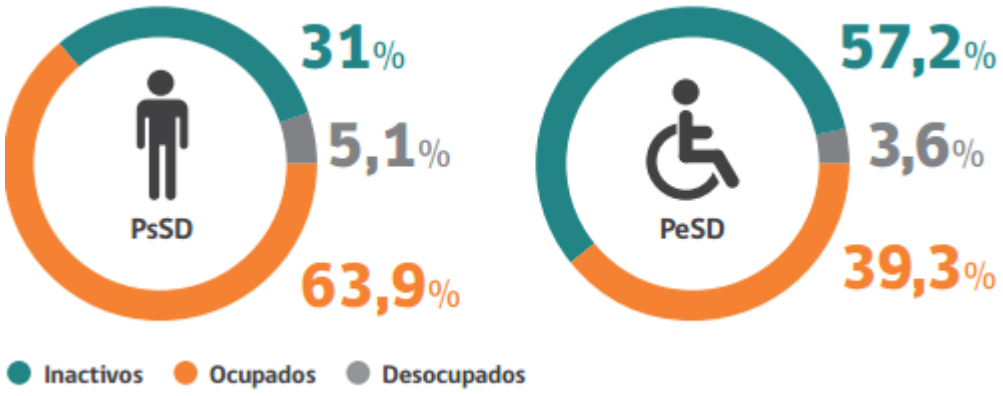


Ilustración 15: Distribución de la población adulta según condición de actividad por situación de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

Además, con respecto a las personas ocupadas se tiene que un 63,9% no se encuentran en situación de discapacidad, mientras que en las personas en situación de discapacidad sólo es de un 39,3%. Cuando se observa a las personas con discapacidad severa, se evidencia que la brecha aumenta significativamente, donde la ocupación se cifra en un 21,8% y la inactividad en un 75,7%. Es decir, 8 de cada 10 personas en situación de discapacidad severa es inactivo, es decir, no participa del mercado laboral.

En la tabla 20 se puede ver que la participación laboral de las personas en situación de discapacidad varía según su grado de discapacidad. Lo cual refleja que las personas con discapacidad leve a moderada presentan un nivel de participación laboral del 56%, mientras que las personas en situación de discapacidad severa presentan un 24,3%, siendo éstas últimas las que ven más afectada su inserción laboral.

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 20: Tasa de participación laboral de la población adulta por situación y grado de discapacidad. Fuente: Libro de Resultados II Estudio Nacional de Discapacidad.

En el año 2013, la SOFOFA en conjunto con la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) realizaron el Estudio: Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, en donde se consultaron 150 empresas del sector comercial, industrial y de servicios que cuentan entre sus trabajadores a personas con discapacidad, identificadas en una base de datos que cuenta con más de 5.000 organizaciones.

El número total de empleados en las empresas (incluyendo personal con y sin discapacidad), 57 de ellas son calificadas como grandes, es decir, cuentan con más de 201 trabajadores, mientras que hay 36 empresas medianas, las que tienen entre 51 y 200 trabajadores y 37 empresas pequeñas que tienen entre 1 y 50 trabajadores. De la muestra, 20 empresas no declararon el número total de empleados, por lo que se consideraron en el solo a las 130 empresas que declararon este dato.

Las empresas declararon tener contratados 124.580 empleados, de los cuales, 605 son personas con discapacidad (un 0,5% del total de empleados presentan algún tipo de discapacidad). Un 88% de las empresas, tienen contratadas entre 1 a 5 personas con

discapacidad, mientras que solo un 5% ha contratado entre 6 y 10 trabajadores con discapacidad y un 7% de las empresas cuentan con más de 10 trabajadores con discapacidad (ver tabla 21).

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

Tabla 21: Número y porcentajes de trabajadores con discapacidad en las empresas. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

De los 605 trabajadores con discapacidad, un 74% son hombres, mientras que, en una proporción significativamente inferior, un 26% son mujeres (Ilustración 16). Esto es relevante, ya que la proporción de mujeres que presentan alguna discapacidad es mayor que la población de hombres con discapacidad (Encuesta CASEN 2009).

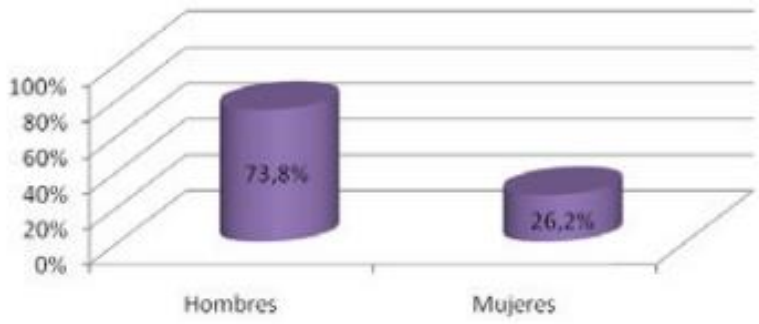


Ilustración 16:Distribución por sexo de personas con discapacidad contratadas. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

En relación al tipo de discapacidad de las personas contratadas con discapacidad, el 40% presenta discapacidad física, un 27% discapacidad mental-intelectual y un 18% discapacidad auditiva, mientras que aquellos con dificultades visuales representan un 7%. Finalmente, se observa que los con menor inserción son quienes poseen dificultades de tipo

visceral con un 4%, aquellos con discapacidades múltiples con un 3%, y con un 1% las personas con dificultades psiquiátricas[118].

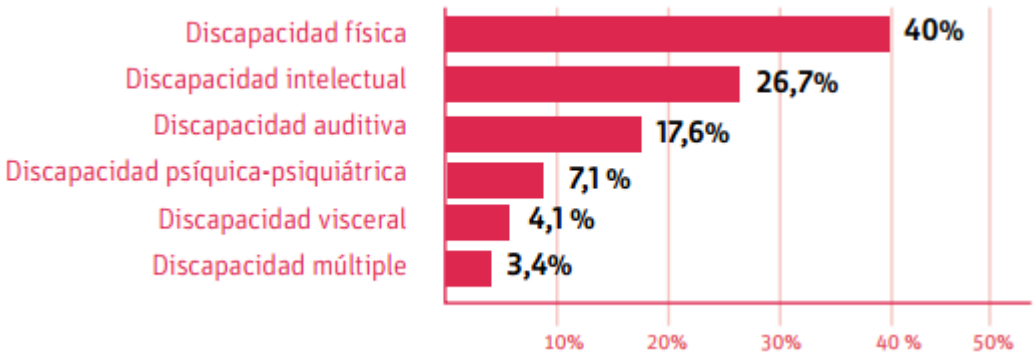


Ilustración 17: Distribución trabajadores según tipo de discapacidad. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad física se desempeñan principalmente en las grandes empresas (76%), mientras que sólo un 13% en las más pequeñas.

De las personas con discapacidad auditiva, el 51% trabaja en grandes empresas, mientras que un 14% lo hace en empresas pequeñas.

En las personas con discapacidad mental-intelectual se mantiene la misma tendencia, con un 68% en grandes empresas y un 19% en las más pequeñas.

Para las personas con discapacidad psiquiátrica, el total se desempeña sólo en grandes empresas (100%).

La siguiente tabla muestra el detalle de los datos por cada tipo de discapacidad:

[118] Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de: http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-completo-2013.pdf

Tipo de discapacidad según tamaño empresa	Grandes empresas		Medianas empresas		Pequeñas empresas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Discapacidad visual	21	65,6%	9	28,1%	2	6,3%	32	100%
Discapacidad auditiva	50	51%	34	34,7%	14	14,3%	98	100%
Discapacidad física	164	75,6%	25	11,5%	28	12,9%	217	100%
Discapacidad mental - Intelectual	39	68,4%	7	12,3%	11	19,3%	57	100%
Discapacidad psíquica	5	100%	0	0%	0	0%	5	100%
Discapacidad visceral	23	92%	1	4%	1	4%	25	100%
Discapacidad múltiple	14	87,5%	2	12,5%	0	0%	16	100%
							450	100%

Tabla 22:Cantidad de trabajadores por tipo de discapacidad según tamaño de la empresa. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Los cargos que ocupan las personas con discapacidad en las empresas encuestadas son de menor nivel jerárquico. Un 96%, realiza trabajos como empleado u obrero, mientras que solo un 2,4% lo hace como jefe y un 1,6% como gerente. Estos casos son bastante aislados y aluden a situaciones especiales en que la persona sufrió un accidente durante su estadía en la empresa y continuó ejerciendo el mismo cargo.

El área de trabajo que predomina en el empleo de personas con discapacidad es el trabajo como operario (31%), que incluye actividades como tareas manuales, pintor, obrero y maquinista. En segunda instancia, predominan el trabajo como personal de apoyo (29%), es decir, personal de aseo, de mantención y guardias. En una proporción menor realizan trabajos administrativos (secretario, junior, estafeta, recepcionista) o de otra área (producción, profesionales, entre otros). Solo un 5,6% realiza trabajados en el área comercial y ventas (ver ilustración 18).

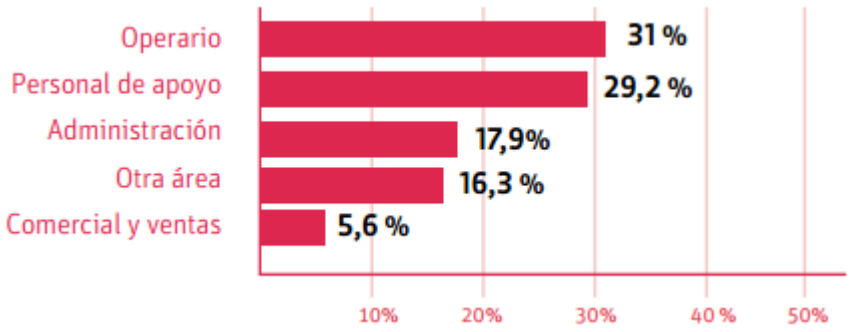


Ilustración 18: Distribución de personas con discapacidad según área de trabajo. Fuente: Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El tipo de jornada de trabajo que predomina entre las personas con discapacidad que trabajan, es la jornada completa, que alcanza un 79%, mientras que solo un 21% trabaja en jornada parcial. Esta cifra es un indicio del tipo de contrato que tienen las personas con discapacidad. Si bien la proporción de personas en situación de discapacidad que trabajan en la actualidad es bastante inferior en relación al total de la fuerza laboral sin discapacidad, el tipo de jornada laboral no se aleja a la realidad de éstos (ver ilustración 19).

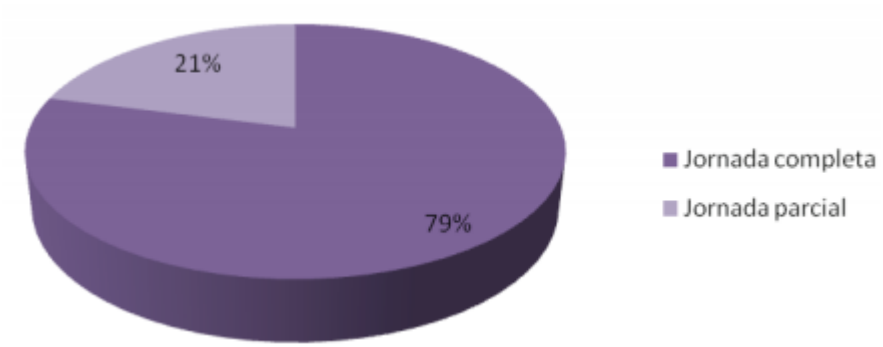


Ilustración 19: Distribución por jornada de trabajo de personas discapacitadas. Fuente: Encuesta discapacidad SOFOFA - OIT 2012.

En general, la participación de las personas con discapacidad en el mercado del trabajo es bastante baja. Predomina significativamente la inclusión laboral masculina y la de personas con discapacidad física. Las personas que presentan algún tipo de discapacidad se

desempeñan principalmente en cargos de menor calificación, el vínculo con las empresas, se traduce principalmente en una ocupación de tiempo completo.

3.3.1 Razones de exclusión laboral

Las características propias de la población en situación de discapacidad, que las hacen menos proclives a encontrar un empleo, es su menor nivel educacional[119], la menor cantidad de capacitaciones de la que son objeto[120] y la falta de acceso al crédito para aquellos que se auto emplean[121].

Además, posible encontrar características ambientales que dificultan la inserción laboral de personas en situación de discapacidad, entre las que destaca la inaccesibilidad de los ambientes de trabajo[122]. Esta puede ser descrita como la inexistencia de infraestructura inclusiva, es decir, la imposibilidad utilizar los edificios y herramientas de trabajo, debido a la falta de ramplas, ascensores, señalética en braille, software de lectura en computadores para personas con dificultades visuales, entre otros.

Vinculado a lo anterior, hay muchos empleadores que piensan que realizar ajustes razonables para las personas en situación de discapacidad es costoso[123].

Según el estudio realizado por la OIT y la SOFOFA (2013), de los empleadores encuestados, sólo un 3% declaró que realizar los ajustes necesarios en infraestructura les

[119] O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Ginebra: Cornell University ILR School.
[120] OMS & BM. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra.
[121] OMS & BM. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra.
[122] Barnes, C. (1992). Disability and Employment.
[123] O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Ginebra: Cornell University ILR School.

significó una desventaja. Adicionalmente, se observa que hay evidencia que indica que el costo de las instalaciones pertinentes es bajo[124].

Otro factor importante de la dimensión material es la denominada "trampa de las prestaciones"[125], es decir, el incentivo negativo que genera la pérdida de las prestaciones y servicios de salud producto de la obtención de un trabajo remunerado por parte de una persona en situación de discapacidad. La explicación de este fenómeno reside en los bajos salarios de los trabajos en los que se desempeñan las personas con discapacidad, dado que el valor de los sueldos a los que aspiran es inferior al de las prestaciones y servicios de salud que poseen[126].

Desde el punto de vista cultural encontramos los prejuicios, estereotipos y creencias de empleadores, compañeros de trabajo, familiares y de la sociedad en general[127]. Destacando las ideas erróneas en torno a las capacidades y aptitudes de las personas en situación de discapacidad[128]. Estos prejuicios pueden ir desde procesos de discriminación activos como la no contratación por motivo de "apariencia", hasta mostrar buena voluntad para incluir personas en situación de discapacidad, pero considerar que no se dispone de puestos de trabajo adecuados para personas con impedimentos, es decir, por creer que hay

[124]Palet, A. (2009). *Informe anual sobre derechos humanos en Chile 2009*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
[125] O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Ginebra: Cornell University ILR School.
Estudio: Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de: http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-completo-2013.pdf
[126] OMS & BM. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra.
[127] O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Ginebra: Cornell University ILR School.
[128] Zondek, A., Zepeda, M., González, F., & Recabarren, E. (2006). Discapacidad en Chile. Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano. Santiago de Chile: FONADIS.

incompatibilidad entre las habilidades requeridas por los puestos de trabajo ofrecidos y las capacidades de las personas en situación de discapacidad[129].

Hay argumentos que indican que la falta de productividad es una causa para que las personas en situación de discapacidad se encuentren desempleadas en mayor proporción que sus pares sin impedimentos, se sostiene que este es un factor de carácter cultural debido a la falta de sustento empírico de tal afirmación: la evidencia da cuenta de que dadas las condiciones para su desempeño las personas en situación de discapacidad pueden ser y son productivas[130].

En el estudio realizado por la OIT y la SOFOFA (2013), sólo el 5% de las empresas encuestadas declara que contratar a una persona en situación de discapacidad constituye una desventaja por su baja productividad, el 60% de los empleadores sostiene que emplear a una persona en situación de discapacidad no constituye ninguna desventaja, e incluso un 16% señala como una ventaja su alta productividad. Las principales desventajas que se señalaron fueron la baja productividad de las personas con discapacidad, las dificultades para entender instrucciones o comunicarse, las adecuaciones en infraestructura o herramientas y en la adaptación al equipo de trabajo[131].

3.3.1.1 Barreras asociadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad

3.3.1.1.1 Barreras relacionadas con la empresa

- **Falta de experiencia empírica en la empresa:**

  El discurso sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad tiene diferencias fundamentales entre empresas con y sin experiencia inclusiva,

[129] Barnes, C. (1992). Disability and Employment.
[130] OMS & BM. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra
[131] Estudio: Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de: http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-completo-2013.pdf

especialmente en la medida que las empresas con más experiencia resignifican como mito lo que un comienzo vieron como problema o barrera de entrada para la inclusión. Dicho de otra forma, las barreras se concentran en las empresas sin experiencia de haber contratado personas con discapacidad.

- **Inexistencia de una política de inclusión:**

  La presencia o ausencia de una política de inclusión en la empresa es un factor de mucha importancia. Esta política puede ser consciente o no, más o menos formal o más o menos explícita, ser competencial o no, pero su presencia en cualquiera de sus formas es un gatillante de la contratación.

- **Cultura poco inclusiva:**

  La existencia de una política inclusiva no asegura que en la cultura de la empresa primen los valores y prácticas inclusivas. Los esfuerzos que realizan las empresas inclusivas chocan con la cultura externa que traen a la organización sus miembros.

- **Capacidades organizacionales insuficientes para la inclusión:**

  Materializar la inclusión implica que la voluntad, la política y la cultura organizacional inclusiva se expresen en la inversión necesaria en infraestructura, capacitación y comunicación, lo que no siempre ocurre. Lo común es que la vocación inclusiva quede a nivel discursivo con los temores a invertir en diversidad.

3.3.1.1.2 Barreras relacionadas con la persona con discapacidad

- **Tipo y el nivel de discapacidad (“no siempre es posible contratarlos”)**

  Para las empresas determina la clase de tareas que una persona pueda realizar, generalmente dicha ponderación está construida en forma intuitiva por empresas

que no cuentan con buenos análisis y evaluación, lo cual lleva a sesgar las posibilidades de inclusión laboral de personas con discapacidad.

- **Déficit de competencias técnicas (“no son competitivos”)**

  Desde el punto de vista de las empresas, no siempre las personas con discapacidad están suficientemente capacitadas técnicamente para competir en el mercado de trabajo en igualdad de condiciones.

- **Déficit de competencias blandas (“no saben venderse”)**

  Desde el punto de vista de empresas y representantes de personas con discapacidad, muchas personas con discapacidad no tienen la destreza suficiente para hacer ver a los empleadores su valor laboral más allá de la discapacidad.

3.3.1.1.3 Barrera relacionada con la familia de la persona discapacitada

- **Familia sobreprotectora**

  Percibe que el medio externo es hostil, tiende a retirar a la persona con discapacidad de la circulación social y evita que se exponga a experiencias o situaciones que considera amenazantes, excluyéndolo del mundo laboral.

- **Familia discriminadora**

  Perciben que el medio externo es hostil, tiende a retirar a la persona con discapacidad de la circulación social evitando que sea vista, ya que considera que la discapacidad es un defecto que provocará hostilidad, burla o vergüenza.

3.3.2 Principales beneficios de la inclusión laboral

Los principales beneficios y ventajas de emplear personas en situación de discapacidad son la disciplina laboral, compuesta por los ámbitos de puntualidad, responsabilidad y baja rotación; la mejora en la productividad del resto de los trabajadores producto del “efecto

irradiación"; la sensación de que se trabaja en un buen lugar de trabajo, cuestión que profundiza el sentimiento de identificación y orgullo con la empresa; y la imagen de la compañía. Sin embargo, es necesario destacar que la evidencia muestra que los beneficios económicos para la empresa son superiores a los simbólicos[132].

Según los resultados obtenidos en el Estudio de factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad realizado por la SOFOFA en conjunto con la OIT, la inclusión laboral ha significado más beneficios que desventajas para las empresas consultadas. En términos generales los datos muestran que los beneficios económicos percibidos (productividad + disciplina laboral), son mayores que los beneficios simbólicos (integración, clima laboral, compromiso, reputación).

3.3.2.1 Beneficios para la persona con discapacidad

a) Impacto positivo en la calidad de vida de la persona

La inclusión laboral favorece la situación económica personal, la autoestima y el estado de ánimo de la persona con discapacidad, ya que trabajar le permite contar con un ingreso, ampliar su red de relaciones y contactos sociales, aportar materialmente a su hogar y aumentar su autonomía personal.

b) Impacto positivo en la situación económica o calidad de vida del hogar

El hogar de la persona con discapacidad se beneficia porque suma un ingreso y cuenta con un miembro más satisfecho

[132] Estudio: Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de: http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-completo-2013.pdf

3.3.2.2 Beneficios para la empresa

a) Impacto positivo en la motivación

La incorporación de personas con discapacidad se asociada a cambios positivos en la organización, ya que no sólo el trabajador, sino que el conjunto de las personas de la empresa aumenta su entusiasmo con el trabajo que realizan.

b) Impacto positivo en las relaciones internas

La incorporación de personas con discapacidad a la organización mejora la sensación de que es un buen lugar para trabajar, debido a que surgen sentimientos de identificación, orgullo y adhesión a la empresa, la cual es vista por sus trabajadores como portadora de un mayor sentido.

c) Impacto positivo en la productividad

Se indica que personas con ciertos tipos de discapacidad tendrían habilidades especiales para determinadas tareas, al mismo tiempo, se les suele atribuir un compromiso más fuerte con su trabajo (“agradecimiento”, “vuelta de mano”, “honrar la oportunidad concedida”). Estos elementos actuarían como focos que irradian hacia los demás trabajadores una práctica ejemplar, que los lleva a valorar el esfuerzo de la persona con discapacidad y a reflexionar sobre sus propias actitudes y desempeño en el trabajo, lo cual podría aumentar el rendimiento general.

d) Impacto positivo en la reputación

Es uno de los efectos más nombrados, ya que la incorporación de personas con discapacidad beneficia la imagen global de la empresa ante el mercado.

3.3.2.3 Beneficios para la sociedad

El hecho de incluir personas con discapacidad en las empresas es “un aporte” para la sociedad, en la medida que:

- Desactiva los prejuicios.
- Rompe la falta de información.
- Pone un tema en la agenda.
- Señaliza el valor de la diversidad.

De ese modo, los beneficios sociales de la inclusión laboral de personas con discapacidad se sitúan en el plano cultural.

3.4 Selección de discapacidad a trabajar

Por factibilidad técnica se decidió trabajar con las personas en situación de discapacidad auditiva, ya que representan la tercera mayoría en población discapacitada, siguiendo a la discapacidad física y visual. Además, cabe destacar que la inclusión laboral de estas personas ha ido disminuyendo considerablemente en comparación a la discapacidad física y visual, las cuales han ido aumentando su participación en el mundo laboral.

CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO

Para la inclusión de las personas discapacitadas se deben considerar y establecer las condiciones que permitan desarrollar verdaderas estrategias y procesos inclusivos e integradores al trabajo en beneficio de las personas con discapacidad y de la sociedad en general, sustentado en evidencias y en la experiencia de trabajo realizado por especialista e investigadores.

Es necesario conocer los aspectos conceptuales, situacionales y metodológicos que ayudan a identificar las mejores estrategias para la integración laboral de las personas con discapacidad, con visión integral y coordinación intersectorial, partiendo del enfoque de derecho y del conocimiento de sus capacidades y desempeño, de acuerdo a su capacidad funcional y haciendo los ajustes razonables para garantizar la igualdad de oportunidades para este grupo de población, que tiene limitaciones pero también capacidades para generar riqueza, conocimiento, compromiso profesional y engrandecimiento de la biodiversidad.

Es importante considerar que no existe un perfil único de las personas discapacitadas, ya que no son todas iguales, y que el tipo de discapacidad no constituye rasgos comunes. Pese a ello, se han desarrollado varios mitos respecto de esta población que pesan mucho a la hora de practicar la inclusión social y que es necesario derribar a través de actividades de sensibilización y capacitación.

Es necesario que cualquier proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad considere sus propios intereses y motivaciones a la hora de incorporarlas en algún trabajo. Para ello, los procesos de habilitación y formación profesional deben permitirles descubrir sus reales competencias e intereses.

En este capítulo se explicarán algunos conceptos importantes y se detallará

4.1 Conceptos

4.1.1 Empleabilidad

Es necesario buscar las oportunidades para que cada PcD pueda incorporarse al trabajo.

La Comisión Europea, define la “Empleabilidad como la capacidad de una persona para conseguir un empleo. La empleabilidad de una persona dependerá de los conocimientos, capacidades y actitudes. Una persona con unos mismos conocimientos y

capacidades puede obtener diferentes resultados en función del mercado de trabajo donde se encuentre". Los desafíos y necesidades para la inclusión de personas en situación de discapacidad tienen relación directa con los distintos niveles de empleabilidad. Estos son:

♦ Nivel de empleabilidad inmediata: va a permitir que las personas con discapacidad puedan desempeñarse en puestos de trabajo normalizados, con las mismas exigencias y responsabilidades que sus compañeros de trabajo.

♦ Nivel de empleabilidad próxima: apunta a personas con discapacidad en puestos que requieren subsidio, ayudas técnicas, adaptación del puesto de trabajo, monitor guía o práctica laboral, entre otros.

♦ Nivel de empleabilidad con apoyo: personas que requieren de apoyos específicos permanentes (en distintos grados), para la incorporación al mercado laboral.

Los niveles de empleabilidad son modificables en el tiempo. Tal como una persona puede estar en una situación de discapacidad en un determinado momento de su vida, su nivel de empleabilidad puede variar de forma dinámica según las oportunidades que entregue el contexto físico y social, y según su grado de adaptación a dichas demandas. De acuerdo a la Red Incluye, el reto está en identificar las dificultades, necesidades, apoyos, desafíos, estrategias y experiencias exitosas para la generación de políticas públicas que consideren a todas las personas con discapacidad y no solo a las que están en una condición de empleabilidad inmediata.

4.1.2 Desventaja laboral

No todas las personas en situación de discapacidad presentan dificultades en el ámbito de la integración laboral, en caso de presentar dificultades se habla de desventaja laboral[133].

La desventaja laboral es la situación que enfrenta una persona con discapacidad en relación a otras personas. Esto se debe a sus características asociadas a la discapacidad, a las dificultades que haya presentado en el acceso a las oportunidades educacionales, de formación profesional, de movilidad en el entorno y otros aspectos como la discriminación12. Estos factores terminan restringiendo su posibilidad de desempeñarse en una actividad productiva que garantice independencia económica y autonomía personal. Por el contrario, cuando una PcD ha tenido acceso oportuno y de calidad a un proceso de rehabilitación, ha logrado estudiar y ser profesional y posee una red social, lo más probable es que resuelva su inserción laboral sin requerir de apoyos.

Cuando se configura la situación de desventaja laboral, se hace imprescindible que las PcD reciban los apoyos necesarios destinados a mejorar su calidad de vida, especialmente los relacionados a la formación e inclusión socio laboral y a la superación de situaciones de discriminación social que se constituyen en el obstáculo más difícil de vencer. Es allí donde la intermediación laboral cumple un rol determinante

4.2 Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad

Andrea Zondek Darmstadter es Terapeuta Ocupacional y Master en Integración de Personas con Discapacidad de la Universidad de Salamanca. En el año 1985, fundó Fundación Tacal, en donde trabajó activamente para ofrecer una alternativa de formación laboral y

[133] Montero, Catalina. Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica, 2003.

colocación a personas con discapacidad de extrema pobreza, a la actualidad la fundación ha logrado colocar a más de 2.200 personas en puestos de trabajo regulares. Entre los años 1998 y 2000, se desempeñó como Gerente de Proyectos Sociales de Fundación Andes, dejando dicha función para asumir la Dirección Nacional del Fondo Nacional de la Discapacidad en el año 2000. El año 2008, formó la consultora ConectaRSE, la cual desarrolló el Sello de Responsabilidad Social Inclusiva, el cual permite certificar a las Empresas Inclusivas con el fin de estimular y fomentar el empleo de personas con discapacidad y acompañar a las empresas en dicho proceso. También participó en las siguientes investigaciones: "Primer estudio Nacional de la Discapacidad, 2004" y "Discapacidad en Chile, pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano, 2006".

Desarrolló una metodología para la inclusión laboral de las personas discapacitadas, la cual fue presentada en el "Manual para la inclusión efectiva de personas con discapacidad", el cual fue patrocinado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Este manual pone a la disposición de los actores claves y de las personas con discapacidad, conocimiento, experiencia y herramientas para establecer las condiciones que permitan desarrollar verdaderos procesos inclusivos e integradores al trabajo en beneficio de las personas con discapacidad y de la sociedad en general, sustentado en evidencias y en la propia experiencia de trabajo de la autora, ayudando a la aplicación y cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Este manual permite conocer los aspectos conceptuales, situacionales y metodológicos que ayudarán a identificar las mejores estrategias para la integración laboral de las

personas con discapacidad, con visión integral y coordinación intersectorial, partiendo del enfoque de derecho y del conocimiento de sus capacidades y desempeño.

4.2.1 Actores involucrados

Es necesario definir quiénes son los actores que participan en el proceso de inclusión laboral y que este proceso sea exitoso en la mayoría de los casos.

4.2.1.1 Persona en situación de discapacidad

En la inclusión laboral, las personas discapacitadas son las protagonistas del proceso, por lo tanto, es necesario que los equipos de gestión al empleo manejen algunos aspectos clave que han determinado históricamente la situación de exclusión que las personas discapacitadas han debido enfrentar y siguen enfrentando hasta hoy, en materia laboral. Las brechas de acceso a educación, salud, capacitación y el empleo colocan a las personas discapacitadas en gran desventaja en comparación con el resto de la población a la hora de optar a un trabajo.

En segundo lugar, las personas discapacitadas han sido sistemáticamente sometidas al aislamiento socioeconómico, por las razones antes mencionadas. Siendo ellas mismas las que reclaman su derecho a no ser excluidas de los lugares de trabajo, a ser tratadas con equidad y a participar activamente de la vida económica del país. Esta postura, propia de las personas discapacitadas de reclamar por su derecho al trabajo, ha generado cambios paulatinos en el Estado y empresariado, abriendo mayores posibilidades para su incorporación al mundo del trabajo que hace una década.

En tercer lugar, las personas discapacitadas se enfrentan a un trato social discriminatorio que se basa en una serie de prejuicios construidos a lo largo del tiempo acerca de sus capacidades. En el ámbito del trabajo existe una serie de estereotipos que

actúan como barreras para la incorporación de las personas discapacitadas a las actividades productivas.

En general, las personas en situación de discapacidad son conscientes de sus capacidades y están habilitadas para desarrollar un trabajo remunerado, pero las barreras discriminatorias a las que se enfrentan permanentemente las hacen desistir de buscar una fuente laboral, porque saben que lo más probable es que no la encuentren.

4.2.1.2 La empresa

La empresa es un actor clave en el proceso de inclusión laboral de las personas discapacitadas, ya que es el espacio en el que se materializa ésta. El principal problema es que las instancias de apoyo con que cuenta el empleador para llevar a cabo este proceso de inclusión son escasos, ya que los servicios de rehabilitación, desde donde generalmente son derivadas las personas discapacitadas al trabajo, no tienen la capacidad de satisfacer la demanda de las empresas de personal calificado.

La falta de colaboración entre el sistema de rehabilitación y las empresas, junto a la carencia de legislación específica y de acciones comunicativas de sensibilización desde una perspectiva positiva, refuerzan la percepción de los empresarios de que la discapacidad es un problema médico y de beneficencia.

Las actitudes del mundo empresarial hacia la discapacidad son el reflejo de la sociedad en que están insertas, y los profesionales de la rehabilitación suelen ignorar esta circunstancia. En efecto, los empresarios comparten con el resto de la sociedad algunos estereotipos respecto de las personas con discapacidad. Por ejemplo, que las personas con discapacidad son menos productivas, se accidentan con mayor frecuencia, no lograrán niveles productivos que la empresa requiere o que todas las personas con discapacidad

necesitan adecuaciones para incorporarse al trabajo. Estas ideas preconcebidas y muchas otras dificultan los procesos de inclusión.

4.2.1.3 Equipos de gestión al empleo

En la intermediación laboral, los equipos de gestión al empleo son el eslabón que hace falta entre las personas discapacitadas que presentan desventaja laboral, quieren y pueden trabajar, y los empleadores que quieren y pueden darles trabajo, pero no saben cómo hacerlo, debido a que solo las voluntades de ambas partes no son suficientes.

Generalmente el proceso de inclusión laboral de las personas discapacitadas que presentan desventaja laboral ha estado en manos de los equipos de salud, los cuales aportan principalmente a la rehabilitación física y cognitiva, olvidándose de la relevancia que tiene para cualquier ser humano el tema del empleo. Debido a que todas las personas, con o sin discapacidad, desean y deben trabajar, es relevante que después de los procesos de rehabilitación se sume un equipo de gestión al empleo que permita lograr esta meta.

La necesidad de contar con equipos de gestión al empleo responde a la evidencia de que el concepto tradicional de formar para colocar, propia de la rehabilitación profesional a cargo de equipos de rehabilitación integral, no ha tenido el éxito esperado, pues la incorporación al trabajo de las personas discapacitadas es un proceso altamente especializado y riguroso y no es posible lograrlo sin una asistencia complementaria. Por otra parte, los equipos de gestión al empleo basan su trabajo en la relación con el mundo empresarial y el conocimiento detallado de las personas discapacitadas que desean optar a un empleo[134].

[134] A. Zondek. (2015). Manual para una de Personas con Discapacidad Inclusión Laboral Efectiva. 46.

Luego de terminado el proceso de rehabilitación, persisten los problemas de integración laboral para las personas con discapacidad por lo que se hace necesario el desarrollo de servicios de apoyo al empleo, que pongan énfasis en las fases de colocación e inclusión. Se debe tener presente que la rehabilitación no puede ser en ningún caso pasiva, sino que debe ser efectivamente asumida y dirigida por la persona con discapacidad, en este sentido, el asesoramiento, tratamiento y cualquier otro apoyo debe ser una ayuda para que la persona logre los objetivos que se ha propuesto para sí misma. Por tanto, el rol de los equipos de gestión de empleos consiste en desarrollar las estrategias necesarias que le permitan a la persona con discapacidad tomar las decisiones respecto de su futuro laboral y llevarlas a cabo hasta quedar satisfecha con los resultados logrados.

Los países de América Latina carecen de políticas públicas con una estructura dirigida a las personas con discapacidad, que contenga los servicios de gestión al empleo. Como se ha visto, la inclusión laboral de la persona con discapacidad es una obligación de los Estados, pero las tasas de desempleo y la falta de personal debidamente calificado hacen difícil cumplir con esta demanda. De allí la necesidad de contar con los equipos de gestión al empleo.

4.2.1.3.1 Función de los equipos de gestión al empleo

La función de los integrantes de los equipos de gestión al empleo es sensibilizar y gestionar redes, actuando como intermediadores entre las empresas y las personas discapacitadas que buscan empleo, con el fin de que estas puedan integrarse a un empleo regular, entregando y gestionando el apoyo que sea necesario para que la integración laboral resulte exitosa.

Los equipos de gestión al empleo pueden recomendar ayudas técnicas para mejorar el desempeño de la persona discapacitada en el trabajo (por ejemplo, que la persona ciega o de baja visión cuente con software especializados) o capacitaciones específicas que requiera para el trabajo al cual está postulando (cursos de computación, administración, u otros). Paralelamente es necesario que el Estado elabore políticas de apoyo al empleo para reducir la cesantía de grupos vulnerables; estas pueden ser subsidios temporales y/o específicos para la contratación de personas discapacitadas, así como una ley que reserve un porcentaje de la planta de trabajadores especialmente para ser llenado por personas discapacitadas.

Además, cuando se incluye a una persona con discapacidad a un trabajo se debe evaluar la necesidad de reorganizar la rutina productiva de este trabajador para que su desarrollo dentro de la empresa sea eficiente y eficaz, si y solo si esto es necesario.

Un proceso muy relevante y que no debe faltar en la inclusión laboral es la capacitación de los compañeros de trabajo y sus jefaturas, previa al ingreso de la persona con discapacidad, con el objeto de que el equipo de trabajo pueda conocer materias vinculadas a la discapacidad, expresar sus temores, resolver dudas, eliminar prejuicios y, sobre todo, minimizar la posible sobreprotección a la persona discapacitada cuando ingrese al trabajo.

4.2.1.3.2 Integrantes de los equipos de gestión al empleo

El equipo de gestión al empleo debe tener los siguientes integrantes:

- **Relacionador de empresas**

Este profesional busca en forma constante oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad. Sus principales competencias son la empatía, la solidez

conceptual y actitudinal, de modo tal que motive a los potenciales empleadores a implementar programas de inclusión laboral de persona con discapacidad en sus negocios. Debe tener desplante para saber cómo y con quién relacionarse, debe establecer las relaciones y tener buenas vinculaciones con el mundo empresarial.

- **Gestor de empleo**

Es la persona que realiza el proceso de intermediación laboral para lograr la integración de la persona con discapacidad en una actividad productiva. Este es un proceso único y personalizado, realizado por el gestor de empleo para facilitar la vinculación entre la institución que emplea y el empleado.

- **Encargado de seguimiento**

Este profesional es vital en el éxito del proceso de inclusión. El seguimiento contempla entrevistas al trabajador incluido como a su jefatura, con el objeto de prevenir desajustes en lo productivo y conductual. Esta persona mantiene un vínculo permanente con la empresa y con las personas con discapacidad incorporadas en un trabajo a través de visitas, además entrega los apoyos necesarios al trabajador y a la empresa.

4.2.1.3.3 Competencias de los equipos de gestión al empleo

Los equipos de gestión al empleo deben tener competencias específicas para el desarrollo de sus tareas. Entre estas encontramos:

- Conocer los distintos tipos de deficiencia y las potenciales discapacidades asociadas a la condición de salud (por ejemplo, conocer las principales características de la deficiencia, en este caso la Artritis y detectar las posibles dificultades con las cuales la persona se verá diariamente enfrentada producto de su

condición y que podrá facilitar o dificultar el desempeño del trabajo seleccionado). Se debe seleccionar un profesional con altos conocimientos de las discapacidades y con formación en el ámbito de la salud, esto permite realizar las tareas del equipo de gestión al empleo, ya que sin los conocimientos esenciales no es posible realizar los análisis de puestos de trabajo correspondientes, ni los seguimientos presenciales necesarios o intervención; corriendo el riesgo de equivocarse en la selección de los postulantes para un cargo determinado.

- Aptitud para realizar un análisis del puesto de trabajo ofrecido, que permita al equipo de gestión de empleos conocer las competencias que debe tener la persona con discapacidad para desempeñarse en él.
- Capacidad para motivar al empresario para que involucre a la empresa en un proyecto de inclusión. El equipo debe tener el conocimiento y el convencimiento de que la contratación de una persona con discapacidad es un "buen negocio" para las empresas, ya que es un beneficio mutuo y trae ventajas al interior y exterior de la empresa.
- Experiencia para diseñar e implementar un plan para la habilitación para el trabajo. Se debe evaluar a la persona con discapacidad y detectar sus competencias y los aspectos que deben ser fortalecidos a través de su incorporación a una rutina productiva de carácter formativo.
- Habilidades de resolución de conflictos. Se debe tener en cuenta que el proceso de adaptación de la persona discapacitada a la empresa y de la empresa a la persona discapacitada, no siempre está exento de problemas, éstos deben ser abordados mediante un proceso de mediación o negociación para el cual el equipo de gestión de empleos debe estar debidamente capacitado. Se debe minimizar las posibilidades

de fracaso de la inclusión laboral debido a dificultades de manejo de la discapacidad.

- Capacidad de planificar el proceso completo de formación para el trabajo e intermediación laboral, a corto, mediano y largo plazo. Este es un proceso personalizado para cada uno de los usuarios con discapacidad y para cada empresa, es decir, debe realizarse para cada uno de los clientes, tanto para las personas con discapacidad como para los empleadores, manteniendo un proceso continuo de evaluación y eventuales ajustes al plan, de acuerdo a las necesidades que se vayan detectando.

4.2.1.4 La familia

La participación activa y permanente del grupo familiar en el proceso de habilitación social de las personas con discapacidad es crucial, ya que la familia es la fuente primaria de socialización de los seres humanos, a través de la interacción de sus integrantes es como se aprende y transmite la cultura. Además, la familia es el espacio en donde se desarrolla la identidad, el sentido de pertenencia, se aprenden las pautas de conducta, sin embargo, este no es el único espacio donde la persona se forma, también están los espacios donde socializa, que muchas veces pueden romper el modelo e incorporar importantes cambios en la persona con discapacidad.

Para el proceso de inclusión laboral es necesario trabajar con la familia solo como un ente de apoyo, ya que la responsabilidad del proceso debe estar centrada en la propia persona con discapacidad, independiente de cuál sea esta. Si se entrega la responsabilidad a la familia, se corre el riesgo de estar reforzando un proceso escolarizante y asistencialista

en vez de llevar a la persona con discapacidad a asumir sus responsabilidades y a comprometerse con el éxito del proceso de inclusión.

4.2.1.5 El Estado

El Estado tiene la responsabilidad de realizar políticas públicas que permitan una real equiparación de oportunidades y garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Las políticas públicas incluyen los objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios.

Lamentablemente, muchos de los sistemas de bienestar social y de prestaciones suelen desincentivar la incorporación de personas con discapacidad a la empresa, aunque algunos han ido avanzando en este sentido. Un ejemplo de ello es que, en Chile, con la antigua Pensión Asistencial (PASIS) una persona con discapacidad que obtenía un contrato de trabajo perdía automáticamente su pensión de invalidez; mientras que hoy, debido a la Reforma Previsional de 2008, las personas con discapacidad pueden trabajar sin necesariamente perder la pensión (actual Pensión Básica Solidaria de Invalidez) siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la ley.

Otro ejemplo de falta de políticas públicas orientadas al pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y a la igualdad de oportunidades para que estas accedan al mundo del trabajo, lo constituyen las redes de transporte público, ya que muchas de estas redes no están adaptadas a las personas con discapacidad física y de movilidad reducida severa, constituyendo una barrera que no pueden superar y un desincentivo importante de las personas con discapacidad con la condición descrita anteriormente, para buscar trabajo. En Chile existe transporte adaptado exclusivamente en la ciudad de

Santiago y solo en algunas líneas. Es decir, queda mucho por hacer en nuestro país para llegar a tener un transporte con accesibilidad universal que equipare en alguna medida las oportunidades de las personas con discapacidad.

En Chile la legislación apunta principalmente a la equiparación de oportunidades, y no obliga a que los niños sean incluidos en la escuela regular y tampoco lo hace en el ámbito laboral. Es por eso que es tan importante que el Estado se comprometa con la inclusión en todas sus líneas, lo que podría llevar a que, en un futuro, las personas con discapacidad puedan competir en el mercado con calificación y competencias.

4.2.2 Proceso de sensibilización y la gestión de redes

La sensibilización y la gestión de redes son procesos cruciales para lograr la inclusión laboral exitosa. Las tareas asociadas a estas acciones son permanentes, se deben realizar en forma continua como parte de la rutina de trabajo de los equipos de gestión al empleo, específicamente del relacionador de empresas o algún otro miembro del equipo de gestión al empleo, ya que se debe intervenir antes, durante y después de la inclusión laboral de la persona con discapacidad.

4.2.2.1 La sensibilización

Culturalmente, aún los espacios de participación social y vida cotidiana están diseñados para la media de la población, omitiendo las adecuaciones necesarias que les permitirían a las personas con discapacidad participar en igualdad de condiciones (las escuelas y sus procesos educativos, los servicios públicos y sus prestaciones, el transporte, la vivienda, el comercio y todas las instancias de participación, se han concebido para ciudadanos sin discapacidad). Esta omisión responde precisamente a la invisibilidad de la discapacidad.

El rol principal en el cambio cultural necesario le corresponde al Estado, pero esto no significa que el resto de la ciudadanía deba permanecer en una actitud pasiva hasta que dicho cambio ocurra. Por el contrario, el compromiso y la participación de la sociedad civil es primordial, ya que a las propias personas con discapacidad y a todos aquellos profesionales y técnicos que se vinculan con ellas, les cabe promover iniciativas en este ámbito, gestionar los apoyos necesarios para ello y resguardar que se lleven a cabo. Es en este punto donde los equipos de gestión al empleo deben procurar participar, vinculándose con estos grupos, aportando creatividad y compromisos de acción.

Para que un proceso de sensibilización sea exitoso, este debe pasar por el trabajo que logran articular todos los actores e instituciones que estén relacionadas con las personas con discapacidad. La discapacidad aún es invisible para la sociedad, a pesar de que existen eventos comunicacionales importantes vinculados al tema, falta real conciencia acerca de las personas con discapacidad en toda su diversidad y sus necesidades.

4.2.2.1.1 Objetivos del proceso de sensibilización y visibilización de la discapacidad

El proceso de sensibilización y visibilización de la discapacidad persigue que:

- La población tome conciencia de la existencia de la diversidad social, de las personas con discapacidad y sus diferentes expresiones.
- La población reconozca el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida social.
- Se tomen las medidas básicas que permitan el acceso de las personas discapacitadas a dicha participación (transporte, infraestructura, procesos electorales, etc.).

Al Estado le corresponde mayoritariamente hacer visible de manera transversal la discapacidad en el escenario social de un país, incorporando en el discurso oficial a este

colectivo, tal como a los otros grupos prioritarios como los pueblos indígenas, las mujeres, los niños, etc. Sin embargo, a todos aquellos que se vinculan con las personas con discapacidad, ya sea personal o profesionalmente, les corresponde colaborar sostenida y sistemáticamente en esta tarea, aprovechando cada instancia de socialización para que la población tome conciencia.

Un ejemplo es la incorporación de la lengua de señas en algunos informativos de televisión chilenos, aunque aún se está lejos de tener medios de comunicación accesibles a la población sorda. Para cumplir con este estándar, y que la población sorda esté verdaderamente incluida, se hace necesario que esta lengua sea incorporada en todos los medios televisivos y en todo horario, de manera generalizada. Una medida de este tipo apunta además al respeto y la garantía del derecho a la información que tienen todos los ciudadanos, incluyendo a las personas con discapacidad. A la fecha solo un canal de televisión, CNN Chile, lo tiene incorporado en forma permanente.

La mejor forma de visibilizar la discapacidad y sensibilizar a la población, es la difusión masiva de las buenas prácticas que se dan en materia de inclusión laboral, y de cualquier experiencia positiva de participación de las personas con discapacidad en la vida social, destacando las capacidades y posibilidades que este grupo de la población tiene. La visibilización y sensibilización de la discapacidad son procesos dirigidos tanto a la población general como a cada una de las personas con que compartimos los actores involucrados en la inclusión social de este colectivo en nuestras rutinas diarias. La visibilidad masiva se logra a través de todos los medios de comunicación disponibles: prensa escrita, radios, televisión y redes sociales; pero la sensibilización es también una tarea permanente, que se da mediante el contacto diario que cada uno de nosotros tiene con

otros, pues se trata de sensibilizar a las personas “una a una”. En este sentido, no se debe desperdiciar ninguna oportunidad de difusión y sensibilización.

Las oportunidades de trabajo para las personas discapacitadas dependen de las voluntades de los actores involucrados en ello. Por eso, tan importante como crear conciencia masiva de la urgencia e importancia de posibilitar la participación social de las personas discapacitadas, pues es su derecho, es motivar a las personas, en forma presencial, a concretar la experiencia de la inclusión laboral en sus entornos.

4.2.2.1.2 Entrevista con el empresario

La sensibilización del empresario, para que tome la decisión de contratar a una persona con discapacidad, le corresponde al relacionador de empresas del equipo de gestión al empleo, aunque también puede llevarla a cabo otro integrante del equipo si tiene la posibilidad. La sensibilización es una tarea personalizada entre un integrante del equipo de gestión al empleo y el empresario, idealmente el gerente general o el dueño. Esto se debe a que, si la más alta jerarquía de la empresa acepta el desafío, la generación de las condiciones para la incorporación de las personas con discapacidad será mucho más expedita.

Se debe desarrollar una conversación amena y ágil, que abra los canales de diálogo con el empresario y logre mantener su atención e interés durante toda la entrevista, dejando pausas para que el empresario pueda hacer todas las preguntas que desee. Para ello, el relacionador de empresas que asuma esta tarea debe tener presente lo siguiente:

- **Lenguaje y preparación**

Se debe utilizar un lenguaje simple que permita la comprensión de lo que se quiere transmitir. No es necesario hablar de temas de salud relacionados a la discapacidad, ni de

cifras, contenidos técnicos o jurídicos, salvo que la persona consulte por información relacionada con estos aspectos. Se debe observar el estilo y los intereses del empresario y generar una conversación a partir de ellos. Por ejemplo, respecto de su empresa, giro, acciones, experiencias personales con la discapacidad, etc.

Las habilidades de conversación se relacionan con la facilidad de expresión, la capacidad de empatía, la espontaneidad, la capacidad de escuchar y acoger al otro. En la conversación con un empresario también es necesario que el relacionador de empresas cuente con una sólida preparación en cultura general, contingencia noticiosa y aspectos específicos de la discapacidad y el empleo. Es muy importante utilizar un lenguaje "empresarial", el que puede adquirirse a través de la experiencia de conversar con este colectivo, abandonando los tecnicismos o discursos que emanan desde la pena y la caridad.

- **Contenidos**

Algunos elementos relevantes en cuanto al contenido de la sensibilización en lenguaje empresarial, son que la incorporación de personas con discapacidad en la empresa es una oportunidad y puede ser un buen negocio, porque:

- Los trabajadores sienten satisfacción al ser parte de una empresa que se preocupa de las personas que tienen menos oportunidades, valorando su empresa.
- Mejora el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores porque se genera un ambiente de cooperación y solidaridad entre los trabajadores.
- Los trabajadores se disponen a cooperar para facilitar a la persona con discapacidad su pronta adaptación al lugar de trabajo. Esta cooperación requiere de una capacitación a los compañeros de trabajo de la persona discapacitada para asegurar

el manejo adecuado del proceso de inclusión, evitando la sobreprotección, que puede dificultar el proceso de inclusión.

- Modifica la percepción de los trabajadores, al reconocer que sus condiciones de vida son menos complejas que las de una persona con discapacidad.
- Las personas con discapacidad, en general, cuidan su trabajo, por lo tanto, es difícil que lo abandonen y pondrán más empeño para conservarlo.
- Las personas con discapacidad no rotan con la misma frecuencia que el resto de los trabajadores, porque no tienen las mismas posibilidades de cambiarse de trabajo que los demás. Esto es un factor de estabilidad para la empresa y una economía para el negocio.

Por estos y otros aspectos, la incorporación de una persona con discapacidad a la empresa es un beneficio mutuo, quedando de manifiesto que no es un asunto de caridad.

- **Presentación personal del relacionador de empresas miembro del equipo de gestión al empleo.**

Este aspecto, aunque muchas veces parece irrelevante, al igual que el lenguaje, es necesario procurar acercarse lo más posible a sus códigos culturales, conocer la realidad de la empresa y presentarse con vestuario formal cuando así lo amerite el tipo de empresa que se va a visitar.

4.2.2.2 Gestión de redes sociales

Para lograr una plena inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad, es fundamental la organización y la consolidación de redes de servicios que cuenten con la participación activa de diversos sectores, instituciones y organizaciones.

Las redes sociales en el ámbito de la inclusión laboral de personas con discapacidad constituyen una de sus piezas fundamentales. Este tema se analiza desde dos perspectivas: las redes sociales de apoyo de las personas con discapacidad y la gestión de redes del equipo de gestión al empleo.

4.2.2.2.1 Redes sociales de apoyo

La red social de apoyo es un sistema natural de intercambio de recursos de apoyo en que están todas las personas, constituido por todas las relaciones o contactos con los que puede intercambiar recursos en situaciones cotidianas o críticas.

Esta red cumple con diversas funciones en la vida de las personas, entre las cuales destacan la compañía social, apoyo emocional, entrega de consejos, ayuda material, de servicios, acceso a nuevos contactos, etc. Las relaciones y vinculaciones generadas al interior de una red social permiten el enriquecimiento de cada miembro de ella, ya que desarrollan y potencian los recursos disponibles tanto a nivel individual como colectivo, favoreciendo la autonomía personal.

Aquellas personas que tienen una red densa (con muchos contactos, de diversa naturaleza y de fácil acceso), tienen más oportunidades de resolver sus necesidades de apoyo, desde lo afectivo y social hasta lo económico y material, cada vez que lo necesiten. Por el contrario, en el caso de aquellas personas con redes escasas, los recursos de apoyo disminuyen y las posibilidades de resolver dificultades también, aumentando sus condiciones de vulnerabilidad. Una variable que se repite en la población en condiciones socioeconómicas bajas es la escasez de redes sociales de apoyo, la que se constituye en un círculo vicioso, toda vez que la vulnerabilidad social es directamente proporcional al

tamaño y operatividad de las redes, es decir, mientras más vulnerable se es, menos redes se tienen, y a menor operatividad de las redes, mayor vulnerabilidad.

En el caso de las personas con discapacidad, producto de una historia de vida generalmente marcada por la exclusión social, dichas redes son limitadas. Esto debe ser considerado en los resultados de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, ya que mientras más efectiva sea la red social de las personas, más fácil y estables serán dichos resultados.

Por eso es fundamental indagar acerca del tamaño y de la operatividad de la red social de la persona con discapacidad, ya que conocer los recursos de apoyo familiar, social y comunitario con que cuenta puede servir mucho para el diseño de un plan personalizado de inclusión laboral y para favorecer dicho proceso.

4.2.2.2.2 Gestión de redes del equipo de gestión al empleo

Las redes que deben gestionar los equipos de gestión al empleo corresponden a los contactos, relaciones y recursos que se deben movilizar para obtener mejores resultados en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Son varios los recursos y actores que deben participar en el proceso de inclusión laboral, y todos ellos deben trabajar en forma coordinada y colaborativa, ya que es más difícil que estos actores logren este objetivo por sí solos. Es así como el equipo de gestión al empleo debe generar vínculos estructurales con, al menos, los siguientes actores:

- **Empresas**

Son uno de los actores principales en el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad. Los equipos de gestión al empleo deben mantener una estrecha relación

de colaboración con las empresas públicas y privadas, que constituyen el mercado laboral y, por lo tanto, las potenciales oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad.

- **Familias**

Se debe mantener una relación estrecha con ellas, ya que su colaboración en el proceso es clave, correspondiéndoles dar apoyo afectivo y emocional a las personas con discapacidad, colaborar para el logro de la inclusión y aportar posibilidades de empleo entre sus propias redes.

- **Organismos técnicos de formación y capacitación para el trabajo**

Los equipos de gestión al empleo deben tener relaciones institucionales con estos centros, con el fin de gestionar cupos para personas discapacitadas cuando surja la necesidad de que reciban una formación o capacitación técnica para su colocación laboral.

Algunos de estos centros pueden estar disponibles para entregar capacitación técnica a las personas discapacitadas, pero no tengan la experiencia necesaria, en cuyo caso el equipo de gestión al empleo debe realizar un trabajo colaborativo con estos organismos, asesorándolos en la implementación necesarias para que las personas con discapacidad puedan capacitarse en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

Por otra parte, existen centros que entregan capacitación pre ocupacional o técnica a personas discapacitadas (diferenciales, talleres laborales), pero no siempre tienen el enfoque de empleabilidad ni realizan inclusión laboral. Estos centros pueden operar como recursos de derivación de usuarios a los equipos de gestión al empleo.

- **Equipos de rehabilitación**

La relación con los equipos de rehabilitación es muy importante, debido a que muchas veces la rehabilitación o habilitación para el trabajo está a cargo de estos y no siempre los resultados en inclusión laboral son los esperados. Esto hace necesario una relación de colaboración entre los equipos de rehabilitación y los de apoyo al empleo, ya que muchas veces los usuarios de los equipos de gestión al empleo pueden ser derivados desde los primeros y los usuarios de los equipos de gestión al empleo pueden necesitar de acciones específicas de rehabilitación complementarias para mejorar las oportunidades de empleo.

- **Institucionalidad pública**

La colaboración con las instituciones del Estado que se vinculan a la discapacidad o que tienen programas relacionados con ella, debiera potenciar los resultados de la inclusión laboral. En Chile, el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), contaba con un programa de inclusión laboral que mantenía una base de datos de usuarios potenciales de ser colocados; hoy, esta función tan necesaria, la realizan instituciones privadas que, junto con incluir las solicitudes de trabajo de personas con discapacidad, conectan a estas últimas con posibilidades de empleo. La base de datos del Estado debería ser compartida con las organizaciones que trabajan en la materia y, de esa forma, potenciar las posibilidades de empleo de las personas discapacitadas.

- **Municipios**

Muchos de los programas sociales en Latinoamérica se asientan en los gobiernos locales. En Chile, por ejemplo, existen las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL), en las cuales las personas se inscriben para obtener un empleo a través de la gestión de estas oficinas que coordinan la demanda de trabajo con las oportunidades existentes en la comuna.

El acceso de las personas con discapacidad a estas oficinas no está restringido, no siempre estas cuentan con profesionales preparados para abordar todos los aspectos involucrados en el proceso de inclusión laboral de las personas discapacitadas. Es por esto que es necesario trabajar colaborativamente con las OMIL, compartiendo los conocimientos y recursos.

- **Organizaciones comunitarias**

Corresponden a las organizaciones de la sociedad civil que se reúnen en torno a la temática de la discapacidad. La relación con estas agrupaciones resulta estratégica, ya que, valida al equipo de gestión al empleo en un territorio particular, potencia la inserción del mismo en las oportunidades de empleo que en él se presenten y es una fuente de derivación de potenciales usuarios. Las organizaciones comunitarias son la instancia que está más cerca de los usuarios pues actúan como eje articulador de la vida de las personas y son un actor muy relevante para las personas con discapacidad. Por lo que es importante promover la participación de los usuarios en este tipo de organizaciones.

- **Otros equipos de gestión al empleo**

Es necesario vincularse con otros equipos de gestión al empleo, ya que se tiene como beneficio el intercambio de todo tipo de recursos y experiencias que potencian sustancialmente los resultados de la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Estos equipos deben mantener una relación estrecha de colaboración entre sí, compartiendo información, metodologías, aspectos técnicos y sociales.

Los mejores resultados de la gestión de redes se obtienen cuando todos estos actores se relacionan e interactúan entre sí y comparten los recursos con que cada uno cuenta, entendiendo que es más fácil que todos logren sus objetivos con la ayuda de los otros.

¿Cómo se hace la gestión de redes?

i) Identificación de recursos disponibles y potenciales en el territorio

En relación a la gestión de redes, lo primero que de realizar el equipo de gestión al empleo es la identificación o catastro de los recursos que se encuentran en su entorno inmediato (comuna) y luego en toda su área de trabajo (provincia, ciudad, región). Estos recursos corresponden a las empresas, el municipio, equipos de salud y rehabilitación, organizaciones comunitarias, especialmente de y para personas discapacitadas, personas naturales con interés en la inserción laboral, escuelas y universidades, entre otros.

El profesional encargado de la gestión de redes debe contactar a estas instituciones y organizaciones, ya que son los potenciales participantes de la red, concertando encuentros en los que se presente de manera simple y concreta el quehacer del equipo de gestión al empleo y se converse sobre las inquietudes, necesidades o iniciativas que cada uno tenga en torno a la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Los principales tópicos que se deben abordar son:

- Las necesidades en relación con la inclusión socio-laboral de las personas discapacitadas.
- Las dificultades que presentan las personas discapacitadas y sus organizaciones para integrarse y sus experiencias relacionadas.
- Los recursos con que cuentan para poner a disposición de un trabajo común.
- Las características socioculturales de la población que atienden o representan.
- La historia grupal y organizacional.
- El contexto donde se ubica cada organización o institución.
- El aporte principal que cada organización percibe que puede entregar a la red.

Si es posible, es recomendable realizar encuentros colectivos y periódicos que favorezcan el conocimiento mutuo entre los miembros de la red y la generación de un clima de confianza que permita un trabajo coordinado y conjunto.

ii) Elaboración de catastro o mapa de recursos

El mapa de recursos es un instrumento muy útil en la gestión de redes. Corresponde a un registro que se llena con la información recabada en las entrevistas y encuentros colectivos, es un instrumento dinámico que debe mantenerse actualizado. Se debe recopilar la siguiente información para cada organización o institución identificada de la red:

- Nombre de la institución, organización, grupo o persona.
- Rubro o tipo de organización (rehabilitación, empresa, junta de vecinos, ONG, institución del Estado, Iglesia, escuela, taller, etc.).
- Dirección, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.
- Tipo de población que atiende (si corresponde).
- Principales acciones o actividades.
- Recurso que ofrece.

Las redes no constituyen relaciones formalizadas entre sus miembros, ya que las vinculaciones se basan en el interés compartido por un determinado tema, en este caso, la inclusión laboral de las personas con discapacidad. La motivación por participar y trabajar en conjunto se basa en el logro de los objetivos que la red se proponga; por esta razón es muy importante que el equipo de gestión al empleo que opera como centro estratégico (el que promueve el funcionamiento de la red) mantenga a todos los miembros informados de los procesos y resultados en que están involucrados.

La participación de todos los miembros, con distintas perspectivas, visiones y alternativas permitirá que los problemas enfrentados se transformen en desafíos y soluciones, generando un aprendizaje global.

4.2.2.2.3 Red de empresas inclusivas

Para fortalecer una cultura inclusiva es necesario la generación de una red de empresas inclusivas que genere espacios para compartir las mejores prácticas, identificar las oportunidades que implica la contratación de las personas con discapacidad y posibilitar la identificación de barreras y oportunidades desde la mirada empresarial.

4.2.3 Proceso de la inclusión efectiva

4.2.3.1 Competencia laboral

Se ha señalado que no todas las personas en situación de discapacidad presentan desventaja laboral, pero la mayor parte de las personas que presenta desventaja laboral y que ha accedido a una actividad productiva con buenos resultados, ha sido partícipe de procesos de intermediación laboral.

La inclusión laboral de las personas discapacitadas es un proceso especializado que requiere ser implementado por un equipo de gestión al empleo que cuente con las competencias técnicas necesarias y suficientes para llevarlo a cabo, atendiendo las necesidades de las personas discapacidades y de los empleadores.

El proceso de inclusión laboral propuesto considera como marco de referencia el Modelo de Competencias, el cual se ha posicionado como una eficiente modalidad de análisis. Este modelo se centra en las competencias laborales, que están focalizadas en las habilidades y capacidades necesarias para cumplir un objetivo y obtener los resultados esperados. Para identificar las competencias requeridas por un trabajador se debe partir de

los objetivos y resultados de la ocupación seleccionada, los que se derivan en tareas y estas en conocimientos, capacidades y habilidades.

La competencia laboral es la capacidad para hacer y realizar funciones de una ocupación específica de acuerdo a los resultados deseados. Las competencias consideran tres componentes: conocimientos, comprensión y habilidades. Para que un trabajador pueda desempeñarse efectivamente en una ocupación, estos tres componentes deben estar presentes en una proporción adecuada.

Las competencias, de acuerdo a la Fundación Chile, están clasificadas en base a su naturaleza, contexto en que se desarrollan y a sus usos más frecuentes:

- **Competencias básicas**

Son las que se desarrollan en la educación integral, se incluyen las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

- **Competencias de empleabilidad**

Estas capacidades son necesarias para ingresar, mantenerse, desarrollarse en el mundo laboral.

- **Competencias conductuales**

Corresponden a los atributos personales. Estas competencias están orientadas al logro, la proactividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.

- **Competencias funcionales**

Estas competencias son necesarias para desempeñar una actividad laboral específica. Se desarrollan a través de actividades de aprendizaje formal e informal.

A continuación, se presenta el análisis realizado para un puesto de trabajo relacionado con las telecomunicaciones, se ejemplifican los cuatro tipos de competencias (Fundación Chile) que se requieren:



Ilustración 20: Adaptado de "Competencias Laborales para Chile, 1999 – 2004", Fundación Chile, p. 21

El modelo de competencias ha sido diseñado para la población general y no contiene un foco específico para las personas discapacitadas, por lo que es necesario incorporar una descripción más detallada y profunda de las competencias requeridas, así como de las demandas específicas de las actividades involucradas en el puesto de trabajo desde el punto de vista motor, sensorial, cognitivo, social y actitudinal.

A continuación, se expone uno de los modelos de evaluación de competencias que propone Fundación Chile, con sus elementos centrales[135]:

Modelo	Áreas de competencias	Competencias
♦ Modelo de competencias de empleabilidad	♦ Comunicación	♦ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ♦ Escuchar y leer con entendimiento ♦ Actuar asertivamente ♦ Negociar y persuadir
	♦ Iniciativa y emprendimiento	♦ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ♦ Escuchar y leer con entendimiento ♦ Actuar asertivamente ♦ Negociar y persuadir
	♦ Planificación y gestión de proyectos	♦ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ♦ Escuchar y leer con entendimiento ♦ Actuar asertivamente ♦ Negociar y persuadir
	♦ Trabajo en equipo	♦ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ♦ Escuchar y leer con entendimiento ♦ Actuar asertivamente ♦ Negociar y persuadir
	♦ Efectividad personal	♦ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ♦ Gestionar el desarrollo de la propia carrera ♦ Trabajar con confianza y seguridad
	♦ Aprender a aprender	♦ Interesarse y motivarse por aprender ♦ Observar el proceso del propio aprendizaje ♦ Aplicar nuevos aprendizajes al contexto
	♦ Resolución de problemas	♦ Recolectar, organizar y analizar la información que resuelve el problema ♦ Aplicar alternativas de solución de problemas ♦ Resolver problemas interpersonales
	♦ Uso de las TIC	♦ Aplicar destrezas básicas para el uso del PC ♦ Manejar aplicaciones básicas de un PC ♦ Usar Internet ♦ Aprender y transferir al trabajo el uso de nuevas TIC

Ilustración 21: Modelo de evaluación de competencias que propone Fundación Chile

El Modelo de Competencias de Empleabilidad de Fundación Chile es presentado como una referencia que permite diseñar sus propios instrumentos de evaluación, de acuerdo al perfil de usuarios con el que se trabaja.

[135] Para conocer los elementos de competencia y los indicadores, se recomienda ir al sitio www.formaciontecnica.cl

4.2.3.2 Pasos para la inclusión laboral: esquema metodológico

A continuación, se presentan las etapas del modelo de inclusión laboral desarrollado y que se sustenta en el modelo por competencias.

En esta propuesta de modelo el proceso de inclusión laboral se dividió en etapas y pasos sucesivos solo con fines pedagógicos, ya que en la práctica es dinámico y flexible, por lo que es posible que el orden de las etapas cambie o se den simultáneamente.

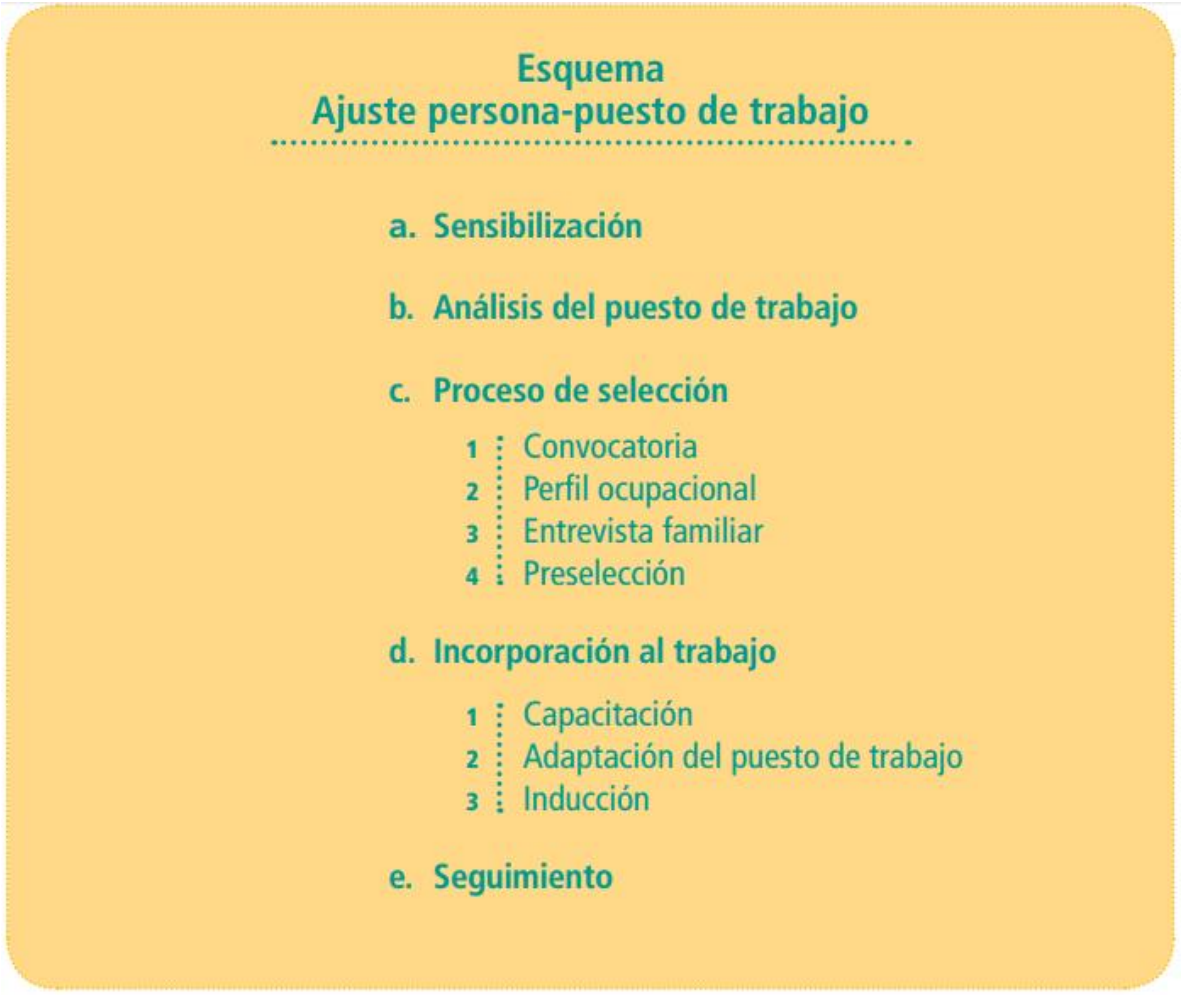


Ilustración 22: Pasos para la inclusión laboral.

4.2.3.2.1 Sensibilización

La sensibilización tiene un carácter estratégico y permanente, ya que sensibilizar no es sinónimo de impactar de manera ganancial respecto de la realidad de las personas con discapacidad, ni menos generar sentimientos de lástima o piedad. Implica el ejercicio de influir y remover obstáculos (principalmente creencias) que impidan, empatizar y despertar valores pro sociales, tales como, solidaridad, equidad y autonomía, entre otros.

La sensibilización apunta a involucrar a las personas con discapacidad y generar una buena disposición hacia ellas, de modo de disminuir barreras que les impidan una inclusión laboral efectiva.

4.2.3.2.2 Análisis del puesto de trabajo

Antes de realizar un concurso para incorporar un nuevo trabajador a un puesto de trabajo, se debe realizar un análisis de dicho puesto, para tener claridad del perfil y de las competencias con que debe contar el trabajador.

Algunas empresas han confeccionado descripciones de los diferentes cargos, pero es frecuente encontrar que la descripción es insuficiente para desarrollar un proceso de inclusión laboral de personas discapacitadas. Para contratar una persona discapacitada es necesario realizar un análisis del puesto de trabajo (APT).

La Organización Internacional del trabajo define el APT como “la acción que consiste en identificar, por la observación y el estudio, las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación. Este proceso comprende la descripción de las tareas que hay

que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficacia y éxito en una ocupación determinada"[136].

Es necesario agregar a esta definición la evaluación del entorno para incorporar al análisis la forma de acceso que puede tener la persona con discapacidad a la institución. Esta evaluación tiene la misma relevancia que conocer las posibles barreras arquitectónicas que pudiese tener la empresa.

El análisis de puesto de trabajo se realiza en terreno, a través de visitas presenciales, donde se evalúa el cargo seleccionado por medio de la observación directa, entrevista a supervisores o jefatura, a los trabajadores que realizan esa actividad, y a cualquier otra persona relacionada con la labor productiva a analizar. A través de estas técnicas se realiza un análisis de las tareas, funciones, competencias y condiciones laborales. Previo a las visitas, el evaluador debe familiarizarse con los procesos productivos de la empresa y con el trabajo específico a evaluar, con el fin de utilizar un lenguaje común con los trabajadores. En esta etapa es esencial la coordinación fluida con la empresa, para poder interactuar con todas las fuentes de información. El contacto debe hacerse a nivel de gerencia o de dirección de recursos humanos.

- **Descripción**

El análisis del puesto de trabajo es una tarea técnica especializada, que consiste en un proceso de observación directa, y en situación real, de un trabajador que desempeña las acciones comprendidas en el puesto de trabajo, de manera que el evaluador pueda observar y registrar detalladamente las demandas que el trabajo implica. A modo general, se deben responder cinco preguntas centrales:

[136] Recuperado el 15 de agosto de 2015 del sitio web OITCINTERFOR: http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/7-%C2%BFqu%C3%A9- an%C3%A1lisis-ocupacional

¿Qué hace el trabajador?

Corresponden a los procesos físicos, cognitivos y sociales que el trabajador debe aplicar en la realización de una tarea. Se deben considerar y describir detalladamente todas las tareas y actividades que implica el cargo.

¿Cómo lo hace?

Son los métodos y estrategias utilizadas por el trabajador en la realización de la tarea (uso de instrumentos, herramientas o maquinarias) y el conocimiento práctico que requiere la ejecución de la actividad.

¿Para qué lo hace?

Se refiere a el objetivo de cada tarea realizada como el propósito final de la ocupación y la relación existente entre cada tarea.

¿Cuáles son las competencias requeridas?

Permite identificar el grado de complejidad de las funciones y tareas a realizar.

¿Cómo llega la persona con discapacidad a la empresa?

Evalúa el entorno y el tipo de locomoción que llega a la empresa para tomar la correcta decisión respecto de quién puede incorporarse al puesto de trabajo. La evaluación de la accesibilidad de la propia empresa como la del entorno es importante para hacer una buena selección.

- **Objetivo**

Se debe conocer en detalle las demandas del puesto de trabajo ofrecido, para hacer una selección eficiente y eficaz del candidato que se va a proponer a la empresa.

- **Instrumento**

Los aspectos evaluados se deben registrar en un instrumento especialmente diseñado para ello. Esta pauta debe aporta los insumos necesarios para elaborar el perfil que permita seleccionar a la persona discapacitada idónea para ocupar el puesto de trabajo analizado.

Los aspectos evaluados en el APT se agrupan en las cuatro categorías siguientes:

- Condiciones ambientales y de accesibilidad en que se desempeña el trabajo.
- Condiciones contractuales.
- Uso de materiales, instrumentos, maquinarias y herramientas.
- Competencias requeridas para el desempeño: competencias básicas, de empleabilidad, conductuales y funcionales.

Contar con los análisis de los puestos de trabajo facilita la tarea de seleccionar a la persona discapacitada adecuada para desempeñar el cargo disponible.

Se debe tener presente que no es recomendable la generalización o estandarización de los APT, ya que el mismo puesto de trabajo puede variar de una empresa a otra. Las razones pueden ser múltiples: puede ser que los objetivos y resultados que las empresas asocien a dicho cargo sean diferentes, al igual que las características ambientales u otras especificaciones de los distintos lugares en que las personas deban desempeñarse. Es frecuente que un determinado cargo tenga tareas asociadas al mismo que difieran de una empresa a otra. Por tanto, es necesario siempre realizar el análisis del puesto de trabajo.

Es importante considerar que los perfiles de puestos de trabajo que se realizan a partir de los APT para persona discapacitadas, son distintos a los que se realizan en los departamentos de recursos humanos de las empresas. Es frecuente que al momento de

tratar con la empresa que ha ofrecido una oportunidad de empleo, esta ponga a disposición del equipo de gestión al empleo sus perfiles de cargo. Estos perfiles son un aporte para el análisis del puesto de trabajo, pero en ningún caso lo sustituyen, porque están elaborados sobre la base de las competencias necesarias para el desempeño del trabajo, sin considerar aspectos tales como las necesidades de desplazamiento o demandas sensoriales.

4.2.3.2.3 Proceso de selección

La selección de la persona discapacitada para ocupar el puesto de trabajo analizado se puede dar de diferentes maneras. En algunas ocasiones, la empresa pide al equipo de gestión al empleo que haga la preselección y su departamento de recursos humanos selecciona al candidato definitivo; o la empresa puede solicitar que el equipo de gestión al empleo realice el proceso completo de selección del trabajador con discapacidad.

Los pasos del proceso de selección son:

1 Convocatoria

Si la empresa manifiesta su disposición a la contratación de personas con discapacidad, debe realizar un llamado a través de la prensa u otro método que utilice habitualmente cuando requiere contratar personal y debe incorporar acciones de inclusividad activa, tales como explicitar en la convocatoria que se invita a postular a las personas discapacitadas que cumplan con los requisitos del cargo. La redacción de la invitación debe realizarse de tal forma que ni el lenguaje ni la forma sean discriminatorias, tanto para las personas discapacitadas como para los demás postulantes. Además, se debe solicitar a los candidatos con discapacidad que mencionen cuáles son sus requerimientos para acceder a una entrevista en igualdad de condiciones. La empresa puede solicitar asesoría externa para

llevar a cabo el proceso de selección. Entre los aspectos específicos se cuentan acciones de inclusividad activa, tales como:

- Necesidad de contar con la participación de profesionales capacitados (Equipos de gestión al empleo) que brinden apoyo en los procesos de entrevista y selección.
- Los aspectos físicos del lugar donde se hará la entrevista deben estar regidos por los principios de accesibilidad universal.
- Incorporar adaptaciones adecuadas si es que el proceso incorpora la utilización de pruebas o test donde se requiera habilidad visomotora.
- Proveer la utilización de medios de comunicación alternativa o adaptada si es que la persona con discapacidad presenta alguna deficiencia del habla, auditiva o intelectual (uso de técnicas de comunicación alternativa, uso de intérprete de lengua de señas, uso de lenguaje simple, específico y concreto, medios visuales, etc.).
- Considerar la capacidad de desplazamiento independiente y la distancia existente entre el hogar y el trabajo, entre otras acciones.

Muchas empresas han sido visionarias e innovadoras, incorporando esta perspectiva en sus procesos de selección y contando con equipos altamente sensibilizados y calificados para llevar a cabo un proceso inclusivo de selección. Si bien estas experiencias existen, corresponden a un porcentaje mínimo en la realidad nacional, requiriéndose en la mayoría de los casos del apoyo de equipos especializados en estas funciones, como los equipos de gestión al empleo.

2 Perfil Ocupacional (PO)

Para la correcta elaboración del perfil ocupacional de la persona discapacitada es necesario complementar la información entregada en la entrevista ocupacional con otras fuentes de información (fichas clínicas, informes y entrevista familiar), según corresponda.

- **Entrevista ocupacional (EO)**

Para la preparación de una entrevista ocupacional existen aspectos generales y aspectos específicos que hay que tomar en cuenta. Entre los aspectos generales están:

- Destinar tiempo suficiente para la entrevista. Es un factor importante cuando se trata de persona discapacitada, ya que podrían requerir más tiempo para expresar ideas o en las respuestas a posibles test o pruebas aplicadas.
- Contexto apropiado, el cual debe otorgar privacidad y la mayor comodidad posible, eliminando todos los distractores.
- Personal a cargo de la entrevista idóneo para centrarse en las competencias de la persona.
- Actitud del entrevistador que asegure un manejo coherente y concordante entre la comunicación verbal y no verbal, estimulando al entrevistado a entregar respuestas lo más completas posibles.
- Evitar actitudes y preguntas discriminatorias de cualquier tipo. El entrevistador debe centrarse solo en los aspectos referidos al trabajo y posible rendimiento productivo del cargo al que se postula, y si desconoce las potencialidades que las personas con discapacidad pueden tener, debe darse el tiempo para escuchar y averiguar si esta persona es apta para el cargo.

La entrevista ocupacional suele realizarse entre el equipo de gestión al empleo y la persona discapacitada, es una instancia de conversación abierta, semiestructurada. Debe

realizarse en un espacio cómodo, que favorezca la privacidad y la generación de confianza. Tiene una duración relativa, entre una y dos horas.

Esta entrevista tiene como objetivo conocer los aspectos subjetivos asociados a las condiciones de empleabilidad del sujeto. Se trata del relato que la persona con discapacidad tiene de su propia historia laboral, percepción de sus competencias, sus intereses y posibilidades, motivación por trabajar, entre otros aspectos. A través de la entrevista ocupacional, es posible observar los aspectos actitudinales más relevantes de la persona discapacitada, que dan cuenta de la coherencia que existe entre lo que dice que quiere hacer y lo que hace en realidad. Debido al potencial evaluativo que tiene la entrevista ocupacional, es necesario que sea realizada por profesionales que tengan experiencia y entrenamiento en la técnica de entrevistas en los ámbitos laboral y de discapacidad.

3 Entrevista familiar

Este paso se recomienda solo en situaciones puntuales, las cuales deben ser detectada en la entrevista ocupacional. Esta entrevista se debe realizar con los familiares directos, es decir, padres, hermanos y/o hijos, u otra persona que viva con la persona discapacitada que postula al cargo y que sea significativa para ella, con el objeto de comprometer su apoyo en el proceso desde una función facilitadora, que favorezca la autonomía de la persona discapacitada. También se recomienda indagar algunos aspectos que puedan indicar la necesidad de brindar apoyo especializado desde los equipos de gestión al empleo, como son:

- Concepto y actitud que presentan los familiares frente a la actividad productiva y a la condición de discapacidad.

- Competencias, limitantes y debilidades que consideran tiene su familiar con discapacidad.
- Motivación, intereses y predisposición a participar en el proceso de inclusión socio-laboral.
- En caso de que el postulante quede seleccionado, se debe clarificar a la familia, tutor o a algún apoyo cercano de sus redes sociales, las condiciones y modalidad de trabajo, tipo de remuneración, beneficios, etc., con el fin de evitar reacciones de resistencia u oposición que en algunas ocasiones tienden a generarse al interior de un sistema familiar frente a los cambios de funciones y roles.
- En el caso de requerir información adicional, se puede recurrir a otras fuentes de información, tales como informes de instituciones, fichas clínicas, entre otras.

4 Preselección

Este es un proceso fundamental después de la revisión del CV y de realizadas las entrevistas ocupacionales. El análisis de preselección debe consistir en contrastar los antecedentes obtenidos a través de las entrevistas ocupacionales con el perfil del cargo y el análisis del puesto de trabajo realizado previamente.

Lo central de esta fase es encontrar, entre los entrevistados, una terna de personas que cumplan con el perfil del cargo disponible. Cabe señalar que esta preselección no solo debe hacerse sobre la base de las competencias que la persona ha demostrado, sino que debe considerar sus intereses y aspiraciones, como las contraindicaciones que puede tener la persona debido a su deficiencia y que le impidan desempeñar ese trabajo. El evaluador debe tomarse el tiempo necesario para hacer este análisis con toda dedicación y conciencia. Esta es la labor que hace la diferencia cuando se incorpora a una persona con discapacidad

a un trabajo determinado. Este es el análisis que nunca debe dejar de hacerse. Este es el proceso relevante a la hora de hacer la intermediación laboral de una persona con discapacidad. Este análisis lo debe realizar una persona que conozca técnicamente el tema de la discapacidad.

La preselección implica una gran responsabilidad para el equipo de gestión al empleo, ya que de la exhaustividad y efectividad de este proceso dependerá tanto la disposición de la empresa a repetir la experiencia y desarrollar un programa de inclusión laboral de personas discapacitadas.

4.2.3.2.4 Incorporación al trabajo

Una vez que se ha seleccionado a la persona con discapacidad que va a ocupar un determinado puesto de trabajo, se realiza el proceso de incorporación al trabajo.

El proceso de habilitación para el trabajo se considera exitoso una vez que la persona discapacitada ha sido colocada en una actividad productiva. Las principales fases de esta etapa son las siguientes:

1 Capacitación

La incorporación al trabajo de la persona discapacitada comienza con acciones de capacitación a los diferentes estamentos de la empresa o lugar de trabajo. Como ya se ha mencionado, los prejuicios y presunciones acerca de las personas discapacitadas se deben a falta de información, lo que puede resolverse con actividades de capacitación a todos los miembros de la institución o empresa.

La capacitación no solo es necesaria para derribar barreras actitudinales como los prejuicios, sino que se requiere para que compañeros de trabajo y jefaturas adquieran las

competencias para relacionarse con las personas discapacitadas adecuadamente y brindarles la ayuda que puedan necesitar dependiendo de sus necesidades particulares, sin que eso se transforme en una actitud sobreprotectora que no le ayude en su proceso de inclusión.

Los objetivos y las actividades de capacitación son diferentes de acuerdo a cada estamento involucrado, tal como se señala a continuación:

- **Nivel gerencial**

El objetivo de los niveles gerenciales es derribar los mitos asociados a las personas discapacitadas, con el fin de generar un contexto empresarial favorable a la inclusión laboral normalizada, que otorgue a los trabajadores con discapacidad un trato igualitario, libre de sobreprotección o discriminación.

- **Jefaturas directas y compañeros de trabajo**

Deben generar competencias en estos actores para vincularse adecuadamente con las personas con discapacidad, a través de la vivencia de la discapacidad del futuro trabajador. Se espera con esta actividad que los actores involucrados logren desarrollar relaciones sin sobreproteger o discriminar al trabajador(a) con discapacidad.

Para logra esto se puede realizar un taller de dos horas de duración en el que se realizan ejercicios vivenciales de la discapacidad (uso de sillas de ruedas, vista vendada, entre otros), juegos de roles, dinámicas grupales y debates en torno a las inquietudes, miedos o dudas que tengan los participantes respecto de la discapacidad. Lo importante es destacar que una persona discapacitada tiene las mismas necesidades y gustos que una persona sin discapacidad.

2 Adaptación del puesto de trabajo

Las adaptaciones del puesto de trabajo son medidas ocasionales tendientes a contrarrestar los posibles efectos negativos que la discapacidad genere a nivel productivo. Cuando una empresa inicia el proceso de contratación de una persona con discapacidad, es recomendable buscar postulantes con discapacidad que no requieran grandes modificaciones o adaptaciones en los puestos de trabajo para, de esta forma, favorecer su incorporación.

Esta etapa está centrada principalmente en la adecuación de las condiciones del puesto a las características y necesidades del trabajador con discapacidad. Estas adaptaciones deben ser analizadas y sugeridas por especialistas miembros del equipo de gestión al empleo (terapeutas ocupacionales, prevencionistas de riesgos, entre otros), con el fin de cumplir con tres principios que resultan fundamentales:

- **Calidad**

Las adaptaciones deben cumplir con estándares de calidad, brindando todas las alternativas de realizar el trabajo en óptimas condiciones y en igualdad respecto de otros trabajadores que realizan la misma función.

- **Oportunidad**

Las adaptaciones deben realizarse en un tiempo adecuado y acotado, favoreciendo el proceso de inclusión. Es preferible que cuando se requiera hacer adaptaciones estas se realicen previamente al ingreso de la persona con discapacidad al trabajo.

- **Pertinencia**

Las adaptaciones deben realizarse de acuerdo a las necesidades de cada Persona discapacitada, puesto que las personas son distintas unas de otras, independientemente de que presenten la misma discapacidad. Cada persona debe tener un rol activo en la definición de las adaptaciones que necesita. Este proceso puede implicar:

- Modificación de procedimientos.
- Simplificación o desagregación de instrucciones.
- Modificación de señales y/o sonidos.
- Incorporación de uso de ayudas técnicas específicas y/o tecnologías.
- Incorporación de apoyos para el desplazamiento.
- Realización de adecuaciones arquitectónicas.
- Reorganización física del puesto de trabajo, entre varios otros.

Es importante realizar un proceso de adaptación continua, desde el momento de la inserción laboral como en el seguimiento posterior, realizando los ajustes requeridos por el trabajador. Los resultados internacionales indican que la mayor parte de las adaptaciones, tienen un costo relativamente bajo y un mejor resultado si son sugeridas por la propia persona con discapacidad y adaptadas por expertos.

3 Inducción

Esta parte del proceso se enfoca en los aspectos específicos de formación en el trabajo a ejercer. Se debe orientar y capacitar en las funciones y acciones básicas que deberá desempeñar la persona discapacitada.

La inducción de una persona discapacitada busca la adaptación de la persona al puesto de trabajo y de la empresa a las características de la persona con discapacidad. Esto les permite valorar la diferencia y las potencialidades de sus competencias.

La adaptación por parte de la empresa se debe expresar en aspectos tales como utilizar un lenguaje adecuado, entregar las instrucciones de manera correcta y no caer en conductas de sobreprotección. Los cambios deben ser graduales y no necesariamente significan gastos ni adaptaciones en la infraestructura. Se debe acompañar al trabajador en el período de capacitación específico en su puesto, asesorar a los capacitadores, adaptar el entorno y los materiales que se requieran y evaluar permanentemente.

De acuerdo a las características del trabajo y a las necesidades del trabajador, se debe decidir si el proceso inductivo lo llevará a cabo un supervisor inmediato, un compañero de trabajo o algún instructor especializado.

Se deben tener en cuenta algunas precauciones en relación con la inducción a trabajadores con discapacidad:

- Considerar las características de la persona que se integra al trabajo, así como el tipo y nivel de deficiencia que presenta.
- No crear expectativas falsas al trabajador.
- Dosificar la información, no darla en tan poco tiempo ya que el trabajador no la pueda asimilar por completo, y no omitir información que pueda ser de crucial importancia.
- El proceso, el tiempo, los contenidos y la metodología de inducción dependerán de la capacidad de aprendizaje de cada persona.
- Motivar a los trabajadores que ingresan para que planteen sus dudas.

4.2.3.2.5 Seguimiento

Corresponde al proceso de supervisión, evaluación y acompañamiento continuo al trabajador, que por un tiempo determinado debe realizarse con el fin de comprobar los

resultados, realizar los ajustes necesarios tanto por parte del trabajador como por parte del contexto, y detectar oportunamente las posibles dificultades.

El seguimiento es imprescindible para aumentar las probabilidades de un desempeño laboral exitoso y permitir la continuidad y progresión en la trayectoria laboral.

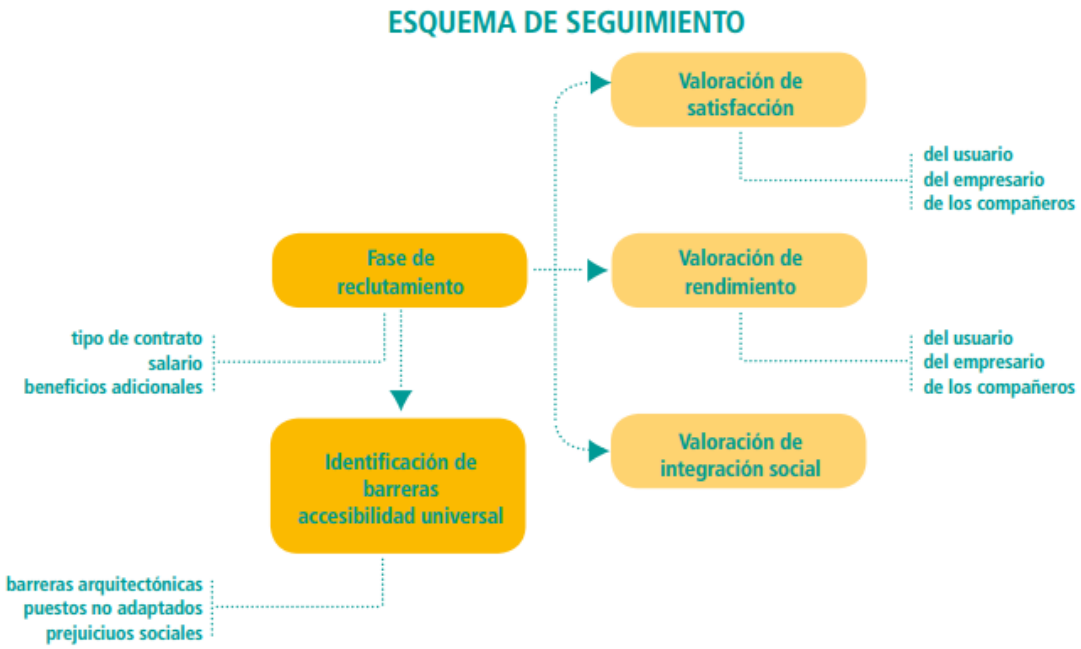


Ilustración 23: Esquema de seguimiento.

El seguimiento contempla las siguientes acciones y plazos:

1 Al tercer día

Llamado al supervisor directo para verificar los resultados parciales de la inclusión. Se indaga en forma general acerca de los aspectos sociales, productivos y de hábitos laborales Si el supervisor no identifica problemas en ninguna área, se realiza una visita a la empresa a los 15 días, en la que se aplica la pauta de seguimiento laboral descriptiva.

Si se observa alguna inquietud por parte de la empresa, se realiza inmediatamente un seguimiento presencial.

2 A los 15 días

Se realiza el primer seguimiento presencial. Se debe realizar una entrevista PRIVADA con el trabajador y una con el supervisor. Además, debe realizarse una observación directa del trabajador desempeñando su tarea, con el fin de recoger aquellos aspectos que no se revelaron en la entrevista. En el caso de que se encuentren dificultades, es necesario actuar inmediatamente para prevenir que el problema continúe o se agrave.

3 A los 30, 60 y 90 días

Se realiza seguimiento presencial. Nuevamente se aplica la pauta de seguimiento con el fin de verificar que se han resuelto las dificultades cuando las hay, y que las adecuaciones y ajustes que se hicieron han dado los resultados esperados.

4 A los 6 y 12 meses

Se realiza un seguimiento telefónico, que tiene como objeto saber si la persona con discapacidad se ha mantenido en su trabajo. Si la respuesta es negativa, se averiguan los motivos de la desvinculación, con el objeto de saber si existieron problemas o la persona se retira para buscar mejores oportunidades laborales. En el caso de que la empresa o el trabajador manifiesten dificultades es necesario ir a la empresa y abordarlas, con el objeto que el proceso continúe y pueda desarrollarse en forma exitosa.

4.3 Marco lógico

4.3.1 Metodología de Marco lógico

La Metodología de Marco Lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas[137].



Ilustración 24: Marco Lógico en etapas de un proyecto. Fuente: Elaboración propia.

El marco lógico se puede utilizarse en todas las etapas de un proyecto, desde la identificación y valoración de actividades que encajen en el marco de los programas país, en la preparación del diseño de los proyectos de manera sistemática y lógica, en la valoración del diseño de los proyectos, en la implementación de los proyectos aprobados y en el monitoreo, revisión y evaluación del progreso y desempeño de los proyectos. En su

[137] Ortegón, E., Pacheco J. y Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, EEUU. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

libro “Metodología del marco lógico para proyectos y programas”, Ortegón, Pacheco y Prieto postulan que el método del marco lógico encara los problemas anteriormente descritos, y provee además una cantidad de ventajas sobre enfoques menos estructurados, entre los que destacan:

- Aporta una terminología uniforme que facilita la comunicación y que sirve para reducir ambigüedades.
- Aporta un formato para llegar a acuerdos precisos acerca de los objetivos, metas y riesgos del proyecto que comparten los diferentes actores relacionados con el proyecto.
- Suministra un temario analítico común que pueden utilizar los involucrados, los consultores y el equipo de proyecto para elaborar tanto el proyecto como el informe de proyecto, como también para la interpretación de éste.
- Enfoca el trabajo técnico en los aspectos críticos y puede acortar documentos de proyecto en forma considerable.
- Suministra información para organizar y preparar en forma lógica el plan de ejecución del proyecto.
- Suministra información necesaria para la ejecución, monitoreo y evaluación del proyecto.
- Proporciona una estructura para expresar, en un solo cuadro, la información más importante sobre un proyecto.

4.3.2 Etapas del Marco lógico

Se debe realizar una distinción entre la Metodología de Marco Lógico y la Matriz de Marco Lógico.

La Metodología contempla el análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la matriz o marco lógico, el cual resume lo que se pretende hacer, cómo y cuáles son los supuestos claves, además específica cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados.

La Metodología contempla dos etapas, que se desarrollan paso a paso en las fases de identificación y de diseño del ciclo de vida del proyecto[138].

4.3.2.1 Identificación y alternativas de solución del problema

Se debe analizar la situación actual para crear una visión de la situación deseada, seleccionando las estrategias que se aplicarán para conseguir el objetivo. Los proyectos diseñados son para resolver los problemas a los que se enfrentan los grupos beneficiarios, respondiendo a sus necesidades e intereses.

Existen cuatro tipos de análisis que se pueden realizar, estos son el análisis de involucrados, el análisis de problemas real, el análisis de objetivos (situación mejorada) y el análisis de estrategias (comparación de diferentes alternativas para una situación precisa).

4.3.2.1.1 Análisis involucrados

Se deben estudiar todo los stakeholders involucrados en el proceso de mejora de la situación, estos pueden ser personas, grupos, institución o empresa susceptible de tener un vínculo con un proyecto dado. El análisis de stakeholders permite determinar los beneficios sociales e institucionales, limitando el impacto negativo que este pudiese tener.

[138] Ortegón, E., Pacheco J. y Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, EEUU. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

Este análisis implica realizar los siguientes puntos:

- Identificar todos actores que pueden tener interés o que se pueden beneficiar directa e indirectamente con el proyecto.
- Investigar los roles, intereses, poder relativo y capacidad de participación.
- Identificar su posición (cooperación o conflicto) frente al proyecto, diseñando estrategias con relación a dichos conflictos.
- Interpretar los resultados del análisis y definir cómo serán incorporados en el diseño del proyecto.

4.3.2.1.2 Análisis del problema

Se deben identificar las causas y efectos del problema que se desea intervenir. El procedimiento a realizar tiene los siguientes pasos:

- Analizar e identificar los principales problemas de la situación a abordar.
- Con una "lluvia de ideas" se debe establecer el problema central que afecta a la comunidad, aplicando criterios de prioridad y selectividad.
- Definir los efectos más importantes del problema en cuestión, analizando y verificando su importancia.
- Determinar las causas que podrían estar provocando el problema central detectado.

4.3.2.1.3 Análisis de objetivos

Analizar los objetivos permite describir la situación a la que se quiere llegar una vez resueltos los problemas. Consiste en convertir los estados negativos de la situación en soluciones positivas. Todos los estados positivos son objetivos, los que se presentan en un diagrama de objetivos, ordenándolos de acuerdo a jerarquía de los medios y de los fines.

Este diagrama permite tener una visión global y clara de la situación a la que se aspira a llegar.

4.3.2.1.4 Identificación de alternativas de solución al problema

Se proponen acciones que pueden en términos operativos conseguir el objetivo.

4.3.2.1.5 Selección de la alternativa óptima

Se debe seleccionar las alternativas que se aplicará(n) para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, se deben determinar los objetivos dentro de la intervención y los objetivos que quedarán fuera de la intervención. Este análisis requiere:

- Identificar las distintas estrategias posibles para alcanzar los objetivos.
- Determinar los criterios precisos que permitan elegir las estrategias.
- Seleccionar la estrategia que mejor se aplique a la intervención.

Para seleccionar las alternativas se evaluarán, se deben comparar entre las alternativas identificadas como posibles soluciones del problema, realizando los siguientes análisis:

- Realizar un diagnóstico de la situación (área de estudio, áreas de influencia, población objetivo, demanda, oferta y déficit).
- Realizar un estudio técnico de cada alternativa (tamaño, localización, tecnología).
- Analizar los costos de las actividades que cada alternativa demanda.
- Analizar los beneficios.
- Comparar a través de criterios e indicadores para tomar la alternativa que entrega los mejores resultados.

4.3.2.2 Matriz del marco lógico

La Matriz del marco lógico presenta en forma resumida los aspectos más importantes del proyecto. Posee cuatro columnas que suministran la siguiente información:

4.3.2.2.1 Resumen de los objetivos y las actividades

En el resumen narrativo de los objetivos y las actividades se deben responder as siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el fin del proyecto? ¿Por qué el proyecto es importante para los beneficiarios y la sociedad?
- ¿Cuál es el propósito del proyecto? ¿Por qué el proyecto es necesario para los beneficiarios?
- ¿Cuáles son los resultados esperados del proyecto? ¿Qué entregará el proyecto?
- ¿Qué actividades se realizarán para lograr el objetivo?

4.3.2.2.2 Indicadores

Los indicadores corresponden a los resultados específicos que se desean alcanzar, entregando la información necesaria para determinar el progreso de los objetivos establecidos por el proyecto.

4.3.2.2.3 Medios de verificación

La Matriz de marco lógico indica dónde el ejecutor o el evaluador pueden obtener información acerca de los indicadores. Esto obliga a los planificadores del proyecto a identificar fuentes existentes de información y a hacer previsiones para recoger información como una actividad del proyecto.

4.3.2.2.4 Supuestos

Los supuestos corresponden a los factores externos que implican riesgos en la ejecución del proyecto, estos riesgos pueden ser ambientales, financieros, institucionales, sociales, políticos u otros factores que pueden hacer que éste fracase. La matriz de marco lógico requiere que se identifiquen los riesgos en cada etapa del proyecto (actividad, componente, propósito y fin).

4.3.2.3 Monitorear y evaluar

Con el objeto de reducir la diferencia en los tiempos de la implementación del proyecto; es necesario llevar a cabo actividades de monitoreo y evaluación de los resultados, midiendo y analizando el desempeño.

El monitoreo, se realiza durante la etapa de ejecución del proyecto y no en otras etapas del ciclo del proyecto. Es un procedimiento sistemático utilizado para comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de ejecución del proyecto, que busca identificar los logros y debilidades, con el fin de recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados[139]. Un monitoreo con un procedimiento sistemático debe:

- Determinar el progreso en la ejecución del proyecto (avances físicos, los costos y el cumplimiento de plazos para las actividades).
- Retroalimentar a los involucrados en el proyecto, es decir, resultados obtenidos en el monitoreo deben ser comunicados a los involucrados.

[139] Ortegón, E., Pacheco J. y Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, EEUU. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

- Recomendar acciones correctivas a problemas que afectan al proyecto para mejorar el desempeño e incrementar la probabilidad de que el proyecto ejecutado alcance su Objetivo.

El monitoreo y la evaluación se realiza en diferentes fases y etapas, por lo que es más probable que no se pueda realizar eficientemente las evaluaciones de impacto si no se han realizado el monitoreo y las evaluaciones en la etapa de ejecución del proyecto.

CAPÍTULO V: SITUACIÓN INTERNACIONAL DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

5.1 Programas de inserción laboral para personas con discapacidad auditiva: una experiencia concreta en el Principado de Asturias, España

Se presenta la implementación de un programa de empleo para jóvenes con deficiencia auditiva en el Principado de Asturias realizado entre los años 1998 y 2002.

En los años 90, surgieron diversos programas para la integración laboral de personas con discapacidad, los cuales se llevaron a cabo a través de diferentes organismos, así nace el programa implementado en el Principado de Asturias, el cual se implementa a través de la Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos (APADA-ASTURIAS).

Esta Asociación tiene como fin atender a las personas con deficiencia auditiva en todas las etapas de su vida, incluyendo la integración en el medio educativo y laboral de los jóvenes con deficiencia auditiva. De esta manera surge en el año 1998, el Servicio de Información y Orientación para el Empleo de las personas Sordas (S.I.O.S.), para responder a las necesidades de formación y de inserción laboral de los jóvenes con deficiencia auditiva del Principado de Asturias.

Los objetivos principales de este programa de trabajo en el SIOS de APADA-ASTURIAS fueron los siguientes:

- Orientación de los jóvenes sordos, suelen presentar carencias formativas y de cualificación profesional o incluso personal, lo que en muchas ocasiones dificulta su acceso al empleo.
- La necesidad de inserción laboral en empresa, en un medio de trabajo normalizado, como vía para la inserción social y la independencia económica y personal de las personas con deficiencia auditiva.
- Eliminación de barreras a la contratación de personas con deficiencia auditiva, provocadas generalmente por el desconocimiento que existe en la sociedad y en el empresario de las aptitudes y capacidades del joven con deficiencia auditiva. Para lograr este objetivo la SIOS, ha debido: Sensibilizar a los empresarios dándoles a conocer las aptitudes y capacidades de las personas sordas, y las ventajas de su contratación. Además, de realizar la detección y análisis de las dificultades de comunicación que pudiesen tener con otros trabajadores oyentes, con el objetivo de anticiparse a ellas y evitarlas una vez que se han producido.

5.1.1 Metodología

5.1.1.1 Itinerario de la inserción laboral

El primer paso corresponde a la llegada de las personas con discapacidad auditiva a los servicios de empleo, en donde deben ser acogidos. Se deben considerar los siguientes puntos:

- Las dificultades que limitan la comunicación de las personas sordas inciden directamente en las relaciones interpersonales, afectando a las actividades que realizan en el entorno laboral.
- La mayor parte de las personas sordas que acuden al Servicio de Empleo se encuentran desorientadas, desmotivadas y poco familiarizadas con la realidad del mercado laboral.
- El objetivo de la persona sorda que acude al Servicio de Empleo es encontrar un trabajo, pero, en este proceso de búsqueda, debe imperar el realismo, por lo que la persona sorda debe saber, por un lado, que el empleo ha de ser apropiado a su formación, capacitación, experiencia laboral y expectativas. Y, por otro lado, también deberá someterse a los requerimientos del mercado laboral.

Debido a los puntos anteriores, es que el joven con discapacidad auditiva deberá realizar una serie de iniciativas que el Técnico de Inserción Laboral, con el apoyo de su familia y otros profesionales, le ayudará a planificar y desarrollar. Se debe concientizar a la persona con discapacidad auditiva para que adopte una actitud activa y optimista.

5.1.1.2 Preparación de los jóvenes sordos para la inserción laboral

El técnico de inserción laboral debe inducir y colaborar con el usuario, en este caso el joven sordo, en la realización de una búsqueda activa de empleo.

Para esto, en primer lugar, se debe realizar una entrevista con el joven sordo y el técnico de inserción laboral, para analizar la situación de partida, diseñar un plan personal de búsqueda de empleo y ponerlo en práctica, es necesario que exista colaboración mutua entre ambas partes. El joven debe aceptar el reto y asumir el compromiso, por su parte el

técnico de inserción laboral escucha, informa, orienta, motiva, planifica y ayuda a llevar a cabo el plan personal de búsqueda de empleo.

En primer lugar, para diseñar y establecer un plan personal de inserción laboral es necesario que el joven sordo facilite al técnico de inserción laboral información sobre su formación (conocimientos, capacidades, aptitudes) e información de su situación personal para poder situar sus necesidades inmediatas, disponibilidad, actitudes, calibrar sus expectativas, etc. Además, el técnico de inserción laboral debe ayudar a reflexionar al usuario (joven sordo) sobre sus preferencias, habilidades, fortalezas, debilidades y objetivos profesionales.

El técnico debe garantizar que el usuario no se angustie ante inconvenientes que puedan surgir, por lo que deberá entregarle todos los instrumentos necesarios para que éste busque trabajo (correcta elaboración del currículum vitae, carta de presentación y organización del plan de búsqueda de empleo personalizado). Además, le debe proporcionar la información necesaria sobre recursos existentes en materia de empleo, es decir, fuentes de empleo, técnicas de búsqueda de empleo, situación del mercado de trabajo, ofertas apropiadas a su perfil, etc.

Cuando el usuario se enfrente a un proceso de selección, el técnico analizará cada una de las acciones que se realicen, desde el primer contacto hasta la incorporación al puesto de trabajo. Para preparar la entrevista de selección, es necesario la realización de entrevistas simuladas para que el usuario adquiera soltura y práctica, también se deben establecer las pautas a seguir durante las primeras semanas en el puesto de trabajo para conseguir una mejor adaptación e integración en la empresa.

La función del técnico de inserción laboral no termina una vez conseguida la inserción laboral del usuario, sino continua con el seguimiento del puesto de trabajo, entregándole apoyo al trabajador insertado y al empresario, detectando posibles deficiencias del entorno laboral de la persona con discapacidad auditiva. De esta manera, se podrán aplicar medidas correctoras con el fin de lograr estabilizar cada inserción laboral. Para cumplir con este objetivo, es necesario diseñar una estrategia de seguimiento adecuada a cada puesto de trabajo, por lo que es imprescindible conocer las características de la empresa, de sus responsables, de los compañeros de trabajo, así como las del usuario, y emplear los medios más apropiados para cada caso (visita a la empresa, llamada telefónica, contacto por correo electrónico), siempre que la empresa lo permita. También es importante conocer para el correcto apoyo y seguimiento, el grado de satisfacción de la persona con discapacidad auditiva, de los compañeros, del empresario y de la familia. A través del seguimiento del trabajador insertado, se analiza su situación en cuanto a experiencia adquirida, rendimiento, sueldo, etc., con el fin de ver las posibilidades de promoción dentro de la empresa o de mejora de empleo en otra empresa.

Por tanto, otro frente de trabajo, es la empresa en general, que se gestionaba desde el SIOS, como pasamos a exponer en el siguiente apartado.

5.1.1.3 Ámbitos de empleo

Las empresas pueden pertenecer al ámbito público o privado, por lo que se debe diferenciar claramente este concepto antes de plantearse uno u otro campo de empleo.

5.1.1.3.1 Acceso al empleo privado

El empleo privado es el empleo generado por empresas normalizadas en las que el porcentaje mayoritario de trabajadores está compuesto por personas sin discapacidad y está

sujeto a la libre oferta y demanda del mercado de trabajo. El programa se enfocó mayoritariamente a este tipo de empresa. Teniendo en cuenta que el mercado de trabajo actual se caracteriza por una fuerte competitividad, alta tasa de temporalidad, demanda de formación cada vez más especializada, polivalencia en muchos puestos de trabajo, etc.

Las principales acciones que se desarrollaron con las empresas fueron:

- Prospección empresarial de la zona de intervención. Consiste en recopilar información sobre las características, comportamiento, necesidades, intereses y perspectivas del tejido empresarial de una determinada zona.
- Diseño del plan de comunicación a las empresas (visita a las instalaciones, análisis y detección de posibles puestos de trabajo, información sobre las modalidades contractuales y establecimiento de posibles vías de colaboración).
- Fomento de la implicación empresarial y sindical en la integración laboral de las personas con discapacidad auditiva.
- Captación y análisis de las ofertas de trabajo y preselección de los posibles candidatos.
- Seguimiento de la inserción laboral de las personas con discapacidad.

El acercamiento a la empresa, se puede realizarse por las siguientes vías:

- Por iniciativa propia del Servicio de Empleo, éste oferta sus servicios a una empresa en concreto para poner a su disposición los perfiles profesionales específicos en la actividad a la cual se dedica la empresa.
- A partir de una oferta concreta, de la prensa, Oficina de Empleo o Empresas de Trabajo Temporal, el Servicio se pone en contacto con la empresa para cubrir la oferta.

- A partir de una acción emprendida por un demandante de empleo por iniciativa propia.
- Por la solicitud de información de una empresa como consecuencia de las acciones de divulgación del servicio de empleo.

En función de los cuatro supuestos anteriores, las vías de acceso a la empresa varían, pero el objetivo final es el mismo: encontrar un trabajo que pueda desarrollar el demandante de empleo.

El proceso habitual consiste en realizar las siguientes acciones:

- Mailing dirigido a un grupo de empresas seleccionadas en función del sector al que pertenecen, actividad que desarrollan y localización territorial. Se trata del envío de una carta introductoria del servicio de empleo, en la cual se ofrecen las prestaciones del mismo y se informa que posteriormente se efectuará una llamada telefónica por parte de un técnico de inserción laboral con el objetivo de ampliar la información.
- El técnico de inserción laboral realiza la llamada telefónica con el objetivo de conseguir una entrevista presencial en la empresa, de esta manera conocer sus principales características y analizar posibles puestos de trabajo, también para ofrecer las prestaciones del servicio, detectando y clarificando posibles ideas erróneas de las personas sordas.
- Una vez en la empresa, se realiza la detección de los puestos de trabajo susceptibles de ser ocupados por personas con discapacidad auditiva. En el análisis del puesto de trabajo se recoge toda la información necesaria y se procede a establecer vías de colaboración para el futuro y se gestionan las ofertas de trabajo que puedan surgir.

En el caso de que se produzca una oferta de empleo clara por parte de la empresa, la labor de intermediación laboral del servicio de empleo, se centra en las siguientes acciones:

- Análisis exhaustivo del puesto de trabajo a cubrir en la empresa.
- Información sobre los candidatos de la bolsa de empleo.
- Preselección de candidatos.
- Información sobre la legislación relativa a la contratación de trabajadores con discapacidad. Asesoramiento sobre adaptaciones del puesto de trabajo, ayudas económicas y técnicas de la Administración en caso de que sea necesario.
- Módulo informativo para los trabajadores de la empresa.
- Apoyo en el lugar de trabajo en caso necesario.
- Seguimiento de la inserción.

Cuando se ha consumado la contratación de un joven sordo por parte de la empresa, se inicia el proceso de seguimiento en el puesto de trabajo que incluye tanto a la empresa como al trabajador contratado. Este seguimiento puede ser variable en el tiempo, pero debe contemplar la evaluación continua de:

- Condiciones del trabajo.
- Rendimiento en el puesto de trabajo.
- Nivel de satisfacción del empresario y del trabajador.
- Relaciones sociales y comunicación que tienen lugar en el desempeño del trabajo.
- Posibilidades de promoción y mejora laboral.
- Necesidades de formación específica generadas para el desempeño del puesto.

Para que el seguimiento del puesto de trabajo sea efectivo, se pueden realizar entrevistas de seguimiento al trabajador fuera de su horario de trabajo, visitas a la empresa

o cualquier acción que se estime oportuna (cuestionario al trabajador o al empresario, etc.). Durante el proceso de seguimiento, se le debe ofrecer a la empresa el módulo de información-formación, sobre el colectivo de personas con discapacidad auditiva, resolviendo posibles dudas en cuestión de comunicación, pautas de relación con una persona sorda, ayudas técnicas, adaptaciones en el puesto de trabajo, etc.

Se trata de conseguir que se produzca un proceso de integración óptimo y con la garantía de que las barreras comunicativas queden neutralizadas y tanto la empresa como el trabajador estén satisfechos.

5.1.1.3.2 Acceso al empleo público

La búsqueda de empleo en cualquiera de las diferentes administraciones públicas presenta, en general, características propias. Se debe considerar un amplio periodo de tiempo entre el anuncio de la vacante y la selección del trabajador para cubrirla, y la exigencia de superar un proceso selectivo predeterminado y complejo antes de trabajar.

A continuación, se señalan los pasos a seguir ante ofertas de empleo público:

- Es un campo acotado para la búsqueda de empleos, por lo que se debe identificar la oferta de empleo público que puedan contener empleos adecuados.
- La oferta de empleo público contendrá, al menos, una referencia a las posibilidades de acceso de personas con minusvalía, pocas veces especificará cuántas plazas, de qué cuerpos o categorías laborales están reservadas.
- Publicada la oferta de empleo público, se ha de concretar el cuerpo o escala de funcionarios o categoría profesional a la que la persona con discapacidad auditiva va a intentar acceder, en función de su formación académica, su experiencia, sus preferencias y sus capacidades.

- Desde la publicación de la oferta de empleo público hasta el proceso de selección pueden pasar varios meses, que pueden resultar idóneos para recibir formación teórica y práctica específica.
- Respecto a los requisitos exigidos, las bases suelen referirse a los requerimientos funcionales de los aspirantes.
- Superadas las pruebas, el curso selectivo publica a relación de aprobados siendo éste el momento de acreditar que se reúnen los requisitos exigidos en las bases.

5.1.1.4 La importancia de la familia en el proceso de integración laboral de la persona sorda

El objetivo final del servicio de empleo es mejorar las condiciones de culpabilidad de las personas con discapacidad auditiva para acceder al mercado de trabajo ordinario, para lograr esto es necesaria la participación de todos los agentes implicados en el proceso: empleadores, centros formativos y, principalmente, del entorno más inmediato; la familia.

Por tanto, la labor de información y apoyo desarrollada con las familias es uno de los condicionantes decisivos para la más adecuada inserción laboral del joven sordo, centrándose esta labor en informar y orientar a los padres de la importancia del empleo para sus hijos e implicando a las familias en el proceso de búsqueda activa de empleo e inserción laboral. Fundamentalmente, se realizan acciones que provoquen un cambio de actitud que fomente la autonomía personal del joven sordo con el apoyo familiar.

Un entorno familiar sobreprotector, en el que la discapacidad del hijo sea considerada como invalidante para muchas actividades es el elemento que más determina la actitud de la persona sorda, la familia aparece como una instancia que plantea que la persona con discapacidad auditiva necesita siempre estar acompañado por algún oyente, que

prácticamente en cualquier actividad de su vida diaria el sordo requiere de ayuda para poder desenvolverse. Esta actitud familiar limita la autonomía de la persona, generándole pérdida de confianza en sí misma y le hace más dependiente. Estas limitaciones se proyectan al mundo del trabajo, a los propios procesos de inserción laboral en los que el joven en busca de empleo mantiene una actitud pasiva y demandante.

Por el contrario, un entorno familiar involucrado y motivador, en el que el joven sordo recibe el apoyo necesario para superar, en la medida de lo posible, su discapacidad y en el que se le motive para conseguir una vida lo más independiente posible, dará lugar a una actitud más facilitadora de la inserción laboral.

La metodología a aplicar para el trabajo con las familias, ya sea de jóvenes o de adultos, ha de centrarse en el diálogo y la comunicación positiva.

A continuación, se describen los objetivos a tener en cuenta en la intervención con la familia:

- Informar sobre las prestaciones del servicio de empleo, tanto personal e institucional como de procedimiento.
- Promover la confianza y credibilidad hacia una futura vida laboral de sus hijos.
- Aumentar el compromiso de favorecer la incorporación de sus hijos al mercado laboral.
- Aprovechar las oportunidades para los refuerzos positivos y el reconocimiento de algunas acciones de sus hijos.
- Concientizar a las partes de la importancia del diálogo, la cooperación y el compromiso.

- Evaluar continuamente el proceso, detectando los posibles cambios de actitud que puedan generarse.

5.1.1.5 Institutos de educación secundaria

En los institutos secundarios se realizaron acciones diversas como:

- Informar al alumnado con discapacidad auditiva, a sus familias, orientadores y profesores sobre los objetivos y acciones del Servicio de Empleo, facilitando el proceso de transición de la escuela al trabajo.
- Intercambiar información sobre los procesos de formación y empleo (retroalimentación).
- Concienciar a los centros educativos para que trabajen de forma transversal las habilidades sociales y laborales de los alumnos con discapacidad auditiva.
- Informar sobre los recursos existentes para la eliminación de las barreras de comunicación en las situaciones de aprendizaje.
- Trabajar conjuntamente con los departamentos de orientación para que los alumnos elijan opciones formativas adecuadas a sus preferencias, posibilidades y potencialidades, así como a la realidad del mercado laboral actual.
- Ofrecer el apoyo y seguimiento a las prácticas formativas en empresa de los ciclos formativos y de garantía social, colaborando con el tutor del centro y la empresa.
- Contactar con las AMPAS de los institutos (Asociaciones de Madres y Padres de los Alumnos) para ofrecerles información general sobre el Servicio de Empleo y sobre la discapacidad auditiva.

5.1.2 Resultados

El programa logro trabajar con cada una de las familias de los 114 usuarios en "Bolsa de Empleo", en todos los aspectos antes referidos y adaptados a cada caso concreto, fundamentalmente se trabajó con usuarios muy jóvenes que hacían su transición de la escuela al trabajo, pero también, otros de los usuarios eran perceptores de pensiones y estaban en formación ocupacional.

Además, se logró mantener contacto directo con 210 empresas del Principado de Asturias que en algún momento aceptaron recibir información detallada sobre posibles contrataciones a personas con deficiencias auditivas.

La información inicial consta, básicamente, de las posibilidades de empleo los jóvenes sordos, de sus capacidades productivas y de las ventajas fiscales, de descuentos en seguridad social o subvenciones previstas por la contratación a personas con discapacidad. En algunas ocasiones y tras analizar las necesidades de la empresa se produjeron, de forma inmediata o demorada en el tiempo, ofertas concretas. A las que se les presentó alguno o varios de los usuarios en función de las demandas de la empresa y de la disponibilidad e interés de los usuarios.

Además, el programa tuvo estrecha colaboración con grandes sindicatos como UGT y CCOO, quienes difundieron el Proyecto entre sus afiliados y colaboraron a través de sus propios Servicios de Empleo.

En los Servicios Públicos de Empleo, se lograron captar algunas de las ofertas de empleo de empresas con las más tarde se le hicieron llegar la oferta a nuestros usuarios directamente. También algunos de nuestros usuarios participaron en alguna Escuela Taller

a través de un contrato en esta modalidad y compartimos con ellos asesoramiento entorno a las personas con deficiencia auditiva cuando así lo requerían.

Se contactó con todos los institutos de educación secundaria, que en algún momento cercano habían tenido o tenían alumnos con alguna deficiencia auditiva. Con ellos se compartió orientación, acompañamiento y gestión directa de prácticas de diferentes Ciclos Formativos, consiguiendo que diferentes empresas diesen continuidad a estas prácticas educativas en contratos para los usuarios (jóvenes sordos).

Los resultados demuestran, que las personas con deficiencia auditiva tienen capacidad para competir con éxito en el mercado de trabajo ordinario, en virtud de sus propios méritos con un poco de asesoramiento y apoyo.

5.1.3 Indicadores objetivamente verificables

A continuación, se exponen los resultados cuantificables en contratos conseguidos con el Proyecto, aunque sin olvidar que hay mucho otro trabajo muy difícil de cuantificar.

El SIOS de APADA-ASTURIAS inició su andadura bajo supervisión de FIAPAS (Federación Española de Padres y Amigos de los Sordos). FIAPAS como Federación coordinó varios Proyectos de empleo en diferentes Asociaciones de Padres de deficientes auditivos y obtuvo en conjunto los siguientes resultados:

Tabla 1. Número de contratos conseguidos en FIAPAS

Proyecto	*Periodo*	*Total contratos*	*Total ordinaria*	*Ordinaria + de 6 meses*
PIL-I	1996/97	114	76 (67%)	54 (71%)
PIL-II	1998/99	340	302 (89%)	219 (73%)
PIL-III	2000	214	176 (82%)	155 (88%)
DINAMI	1998/00	330	272 (82%)	180 (66%)
FIAPAS	2001	239	204 (83%)	130 (64%)
TOTALES		1237	1030 (83%)	738 (72%)

Como se puede observar, la progresión en número de contratos y en porcentajes de contratos en empresa ordinaria, en general, y de contratos en empresa ordinaria de más de seis meses es notable. Y refleja, en primer lugar, el éxito del Proyecto a nivel nacional y la pertinencia de mantener estos Proyectos a largo plazo pues muestran una progresión en los resultados apreciable e interesante de mantener para las personas con deficiencia auditiva. Además, se trata de empleo de calidad, pues el 72% de los contratos son de seis o más meses de duración y suponen una cierta estabilidad.

Por parte del programa, el SIOS de APADA-ASTURIAS, obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2. Número de contratos conseguidos en ADAPA

Proyecto	Periodo	Total contratos	Total ordinaria	Ordinaria + de 6 meses
PIL-II	1998/99	45	30 (67%)	14 (73%)
PIL-III	2000/01	53	38 (72%)	35 (92%)
SIOS	Agosto 2001-Marzo 2002	5	5 (100%)	2 (40%)
TOTALES		103	73 (71%)	51 (70%)

De los datos cuantitativos que se refieren al Proyecto se puede resaltar:

- El aumento significativo de los con contratos en empresa ordinaria de larga duración (seis meses o más incluidos contratos indefinidos) del PIL II al PIL III. En cuanto al último periodo (referido como propiamente SIOS), el número de contratos es marcadamente inferior al de otros periodos, pero este Proyecto es de duración mucho menor.
- Los usuarios que permanecían en la bolsa de empleo e incluso los que se habían incorporado estaban menos cualificados que los que ya habían encontrado empleo y mostraban minusvalías mucho más limitantes para el desenvolvimiento laboral y por tanto su inserción era tanto más laboriosa.
- Se mantuvo el seguimiento y consolidación de los puestos de larga duración conseguidos a través de PIL II y PIL III, junto con los conseguidos durante el SIOS subvencionado por el Principado. La gran mayoría de los contratos se han mantenido e incluso transformado en indefinidos cuando ha existido voluntad por parte del joven con deficiencia auditiva.

Finalmente, no debemos olvidar la importancia de coordinarse con otros Proyectos de Empleo dedicados a la inserción de personas con discapacidad. Primero porque todos trabajan con un mismo objetivo, segundo porque los usuarios pueden participar de otros Proyectos que les ayuden en su búsqueda de empleo y tercero porque nuestra prospección laboral puede derivar en ofertas que no se adapten al perfil de nuestros usuarios, pero sí al de otras personas con discapacidad en búsqueda de empleo.

- La capacidad de las personas con deficiencia auditiva para competir con éxito en el mercado de trabajo ordinario, en virtud de sus propios méritos y con un poco de asesoramiento y acompañamiento.

- La necesidad de estabilidad de estos proyectos dada la progresión de los resultados obtenidos.

5.2 Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá, Colombia

Para contextualizar la realidad de Colombia, se tiene que según el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística[140] (2005), 6.4 % de los colombianos tiene algún tipo de discapacidad, de los cuales 17.3 % tiene limitaciones para oír (454 822), 16.2 % en Bogotá. De las personas en edad de trabajar (15 a 59 años), 0.67 % tiene limitaciones para oír (164 087) y 0.66 % para hablar (160 991). De las personas con limitaciones para oír en edad de trabajar, 28.3 % presenta analfabetismo.

La discapacidad auditiva "aparece frecuentemente asociada a problemas con el habla. Afecta a la percepción y comprensión de la información sonora y muchas veces a la comprensión de la información escrita"[141]. Las personas sordas o con discapacidad auditiva son un grupo muy diverso, ya que, dependiendo del tipo y grado de sordera, las personas con discapacidad auditiva se relacionan con el sonido de modo distinto.

Por esto se analizará cómo puede influir la gestión de la comunicación interna en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva a partir de dos estudios de caso en Bogotá: Carrefour y McDonald's. Este estudio cualitativo de corte interpretativo se realizó a través de observación y entrevistas semiestructuradas, encontrando que tal influencia se ejerce desde los siguientes aspectos:

1) importancia de la comunicación interna en la empresa.

[140] Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2005). *Censo de población y vivienda 2005*. Bogotá

[141] Grupo Telefónica (2005). Comunicación para todos: pautas para la comunicación accesible. Recuperado de http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Paginas/Inicio.aspx?TSMEIdPub=26.

2) lenguaje y discurso.

3) formas de comunicar e informar.

4) imagen y motivación.

5) participación e interacción.

5.2.1 Metodología

Se parte de la premisa de que lo comunicativo es un factor que incide en la verdadera inclusión, en este caso la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en las multinacionales McDonald's y Carrefour de Bogotá, por lo que se procedió a:

- Conocer la manera como se gestionó la comunicación interna en las organizaciones estudiadas.
- Determinar las características de la cultura en las organizaciones estudiadas.
- Identificar las necesidades de información y comunicación que demandaban los empleados con discapacidad auditiva.
- Determinar los alcances y las limitaciones de la gestión de la comunicación interna para satisfacer dichas necesidades.

A partir de un estudio de corte cualitativo-descriptivo, se analizaron dos estudios de caso en Carrefour (tienda Santa Ana) y McDonald's (Aeropuerto Internacional El Dorado, Galerías y Avenida Jiménez). Se consideraron cinco empleados con discapacidad auditiva para cada empresa, los empleados con discapacidad auditiva de Carrefour se desempeñaban como cajeros (2), empacadores (2) y un asesor de servicio al cliente, que también se encargaba de la formación de las personas sordas contratadas. En McDonald's, el cargo asignado para las personas con discapacidad auditiva se denominaba *crew* y

estaban encargados de varios oficios en cada punto, como embalaje de papas, preparación de pedidos que aparecen en pantalla o en la limpieza.

En un primer lugar, se realizaron entrevistas estructuradas a los encargados de las áreas de responsabilidad social empresarial y de las comunicaciones (uno por área en cada organización), para indagar como la comunicación interna se desarrolla desde que se incorporan laboralmente los empleados con discapacidad auditiva. De la misma forma, se realizaron observaciones no participantes de los procesos de selección e inducción de empleados con discapacidad auditiva, con el propósito de analizar las dinámicas comunicativas que se generaban.

En un segundo lugar, se realizaron otras observaciones no participantes para registrar las dinámicas comunicativas de los empleados con discapacidad auditiva en su desempeño laboral cotidiano según el tipo de interacción, con quiénes, y qué elementos de apoyo para la comunicación y momento o labor realizada.

Con estos datos recopilados, se diseñaron dos tipos de cuestionarios para las entrevistas semiestructuradas: uno para los empleados con discapacidad auditiva y otro para jefes o supervisores inmediatos (oyentes, 3 en McDonald's, 2 en Carrefour) y compañeros de trabajo (oyentes, 3 en cada empresa).

En el caso de Carrefour, las entrevistas a empleados con discapacidad auditiva se hicieron en grupo y debieron contar con la presencia de la encargada de comunicaciones y relaciones públicas. En las entrevistas a empleados con discapacidad auditiva, la investigadora contó con el apoyo de un intérprete de lengua de señas colombiana.

Se buscó analizar el fenómeno comunicativo en las organizaciones teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Implicancia que tiene el rol del comunicador organizacional y su gestión en el logro de los objetivos empresariales.
- Importancia que los directivos le dan a la planeación estratégica de la comunicación interna.
- Conocimiento de las formas de comunicación e información y lenguaje, y su coherencia con los objetivos de la organización.
- Conocimiento de los medios y canales internos formales e informales de la empresa, usos e implicaciones en los procesos organizacionales.
- Reconocimiento del encargado de la comunicación interna.
- Importancia que le dan a las formas de relacionamiento con empleados con discapacidad auditiva.
- Relación de la gestión de la comunicación interna con la motivación de los empleados con discapacidad auditiva.
- Satisfacción de los empleados con discapacidad auditiva con la información recibida y los espacios de participación que la empresa propicia.
- Satisfacción de los empleados con discapacidad auditiva con los medios internos y lenguaje utilizados por la empresa.
- Frecuencia y calidad de las interacciones con empleados con discapacidad auditiva.
- Reacciones generadas por las interacciones con empleados con discapacidad auditiva.
- Recomendaciones de los empleados con discapacidad auditiva sobre las formas de comunicación que se tejen con ellos en la organización.

5.2.2 Resultados

5.2.2.1 Importancia de la comunicación interna

La importancia que la empresa y las directivas le otorgan a la comunicación interna se evidencia en la existencia de un área de comunicaciones con un encargado específico, ya sea un profesional de las comunicaciones en la coordinación nacional, como el jefe de Gestión Humana en cada tienda de Carrefour, ya sea en el diseño y la implementación de un plan de comunicación articulado con el programa de responsabilidad social empresarial. En el caso de McDonald's, los gerentes de cada punto reconocen como responsable de las comunicaciones a los encargados del área de Recursos Humanos asignados por zona.

5.2.2.2 Lenguaje y discurso

El tipo de lenguaje encontrado en las formas de comunicación interna con empleados con discapacidad auditiva en las empresas estudiadas fue:

- Oral manifestado en la escritura e interpretado a través de la lectura de labios y de texto (que incluye subtitulados).
- La lengua de señas colombiana.

Los empleados con discapacidad auditiva inician el proceso de relacionamiento con personas oyentes a partir de la escritura en papel y se transforma a su lengua propia (lengua de señas colombiana) a medida que los interlocutores se interesan por aprender y si las dinámicas laborales lo permiten en tiempo y disponibilidad. La escritura en papel representa muchas veces un obstáculo para la comunicación efectiva entre personas sordas y oyentes, ya que es difícil que aprendan a escribir como los oyentes pueden leer. Aun así, los empleados con discapacidad auditiva enseñan a sus compañeros la manera como

pueden comunicarse cuando ellos están interesados en aprender y cuando la organización lo facilita.

Los jefes y compañeros directos de los empleados con discapacidad auditiva son capacitados y comprenden la lengua de señas colombiana en ambas empresas y sirven de intérpretes cuando se requiere. Por su parte, en Carrefour se registró mayor interés por parte de compañeros para aprender la lengua de señas colombiana y de la empresa para facilitarlo, pues ofrece un curso multimedia, garantiza tiempo y espacio para la enseñanza informal en la jornada laboral. En el caso de McDonald's, la dinámica laboral estructurada en línea de producción deja muy poco tiempo para estos intercambios informales de conocimiento. No obstante, hay restaurantes donde los compañeros que están interesados se proponen aprender tres palabras en lengua de señas colombiana a la semana.

En general, para comunicarse con personal de otras áreas o darse a entender mejor con otros compañeros que no entienden la lengua de señas, los empleados con discapacidad auditiva recurren además de escribir en papel a realizar gestos claramente comprensibles, en respuesta a lo que se entienda a través de la lectura de labios en algunos casos.

5.2.2.3 Formas de comunicación e información

Los medios internos con que cuenta Carrefour son:

- Módulo informático y plataforma Kya para conexión intranet mundial y consultar Noti Breves, Noticias Chéveres, Carrefour News, FonCarrefour (fondo de empleados), Carrefour Colombia, Contáctenos y el blog del presidente de la empresa (el cual representa una barrera para los analfabetos digitales).

- Carteleras informativas sobre cumpleaños, fechas importantes, ofertas de las tiendas, frases de los empleados y el boletín *Nota Chévere*, que se envía todos los viernes por correo electrónico con información de contrataciones en las regiones y que es expuesto impreso para aquellos que no cuentan con acceso al correo en su puesto de trabajo, aunque pueden revisarlo en casa.
- El magazín mensual audiovisual *Notichévere*, que cuenta con un recuadro con interpretación en lengua de señas colombiana y se presenta en las Salas de Descanso.
- Himno en video y videos institucionales con subtítulos o lengua de señas colombiana (los subtitulados estaban en proceso de producción con lengua de señas colombiana).

Por su parte, los medios internos de McDonald's registrados fueron:

- El correo electrónico como canal entre la sede principal y los gerentes de puntos de atención para informar novedades en recursos humanos; de allí, los gerentes bajan la información en cascada a los empleados de su punto en reuniones.
- La revista semestral *News*, donde encuentran información sobre aperturas de restaurantes, capacitaciones y actividades de bienestar, además de las comunicaciones de directivo.
- Las carteleras con información de entrenamiento, eventos, nuevas contrataciones, mercadeo y promociones.
- El sitio Máximo Desafío en la intranet, donde los empleados pueden redimir los puntos que ganan por desempeño. Como canales, figuraron los planes de bienvenida y el video de inducción.

Si bien las carteleras y la revista presentan información difícil de comprender por parte de los empleados con discapacidad auditiva por tamaño, composición gramatical, uso de extranjerismos (inglés) o escaso apoyo visual, la información concerniente a productos de la empresa cuenta con contenidos de fácil lectura a través de ampliaciones y contenidos gráficos.

En las dos empresas, las reuniones (selección, inducción, capacitación, entrenamiento, actualización) constituyen un canal para informar políticas de contratación, normas y prohibiciones, beneficios, funciones, novedades y permisos especiales, con el apoyo de una persona intérprete de lengua de señas colombiana.

En ambas empresas, usan los mensajes de texto como canal inmediato de doble vía con el jefe directo, específicamente para informar sobre estados de salud, incapacidades o vacaciones. En caso de emergencias, los empleados con discapacidad auditiva de Carrefour cuentan con unas personas asignadas para su acompañamiento, aunque ellos confiesan que no los conocen. En McDonald's, esta situación es más llevadera debido a que cada restaurante es pequeño y tienen pocos empleados, por lo que se cuidan y apoyan entre sí.

5.2.2.4 Imagen y motivación

El acceso al empleo les permite desarrollarse como personas autónomas que pueden desempeñar un oficio y contribuir económicamente en su hogar. En McDonald's, cuando les corresponde ser anfitrión del día, que consiste en hacer que el cliente se sienta bienvenido en la visita, los clientes exaltan la labor de la empresa de contratar empleados sordos.

Al respecto, uno de los gerentes entrevistados relata: “Hay una estación que se llama backup y, cuando hay poco flujo de clientes, acompañan al cajero y arman el pedido.

Nos empezamos a comunicar por señas y la gente nos ve y les empieza a llamar la atención y los valoran, los respetan. Es un impacto positivo en la imagen de marca, que vean que no tenemos ningún tipo de discriminación".

El fortalecimiento de sus destrezas es permanente. En las dos empresas, fluye información suficiente, posibilidades y requerimientos para el ascenso, y los jefes entrevistados aseguraron que los empleados con discapacidad auditiva tienen todas las posibilidades de ascender como cualquier persona, siempre y cuando tengan las habilidades y exigencias de cada cargo.

En Carrefour, los empleados con discapacidad auditiva sienten que trabajan más que sus compañeros y que les gustaría que estuvieran más interesados en ellos. En McDonald's, sus jefes reconocen que "ellos muchas veces trabajan más y mejor que los demás chicos oyentes" y que "ellos son muy activos y aportan ideas porque son muy observadores y preguntan más que los demás, casi no se les tiene que dar órdenes porque siempre saben qué deben hacer". Asimismo, uno de los empleados con discapacidad auditiva entrevistados confirma que "me gusta trabajar en la mañana porque en las noches hay muy pocos clientes y poco trabajo, me gusta estar activo y sentirme productivo".

Ambas empresas motivan a sus empleados con discapacidad auditiva a enseñar la lengua de señas colombiana y a los oyentes a aprenderla, pues comprenden que este aspecto es vital para "acortar la barrera de comunicación que es lo único que tienen como limitación", en palabras de la representante del área de Recursos Humanos de McDonald's.

Los empleados con discapacidad auditiva de Carrefour manifestaron que, a pesar de que tienen "las puertas abiertas" con todos los jefes, se sienten aislados y aseguran que "es suficiente con un saludo, que les extiendan la mano". De igual manera, les gustaría que les

celebraran el D*ía* Internacional del Sordo en septiembre y el Día de la Discapacidad en diciembre, aun así, cada tienda envía información sobre lo que se realiza con los empleados con discapacidad auditiva para publicar en el periódico semanal que circula en el ámbito nacional y se expone en las carteleras internas.

Se desconocen normas en las empresas que prohíban la discriminación de las personas sordas, aunque los jefes entrevistados aseguran que hay algo al respecto en el reglamento interno y que se les entregó a todos los empleados un manual de cómo tratar a una persona sorda.

En general, los empleados con discapacidad auditiva manifestaron sentirse bien, "muy alegres y contentos" de trabajar en esas empresas. En Carrefour, donde trabajan en una misma tienda varios empleados con discapacidad auditiva, cuentan con las orientaciones y los consejos del compañero formador (con discapacidad auditiva leve), quien es uno de los más antiguos y disfruta mucho esta labor. Por su parte, en algunos puntos de McDonald's, trabaja solo una persona sorda, sobre lo cual sostiene un entrevistado: "Cuando trabajo solo es aburrido, pero si estoy acompañado se siente mejor porque hay más con quienes hablar en nuestro lenguaje".

5.2.2.5 Participación e interacción

En McDonald's, los empleados con discapacidad auditiva se desempeñan en cargos de baja interacción con el cliente, pero cuando una situación les exige interactuar con oyentes les enseñan un botón que expone "Mi nombre es_____ No puedo escucharlo, pero estoy aquí para atenderlo". En contraste, los empleados con discapacidad auditiva de Carrefour se desempeñan en áreas de servicio al cliente y portan igualmente un botón que dice "Soy sordo. Quiero colaborarle y prestarle el mejor servicio".

Aun con esto, se han presentado conflictos en las empresas estudiadas con clientes impacientes que no se fijan en el botón. Como relatan algunas jefas entrevistadas: "En la mañana, siempre hay clientes que se ensañan con ellos, entonces uno les dice que se tranquilicen que ellos son diferentes, pero igual la gente no entiende [...] él no escucha ni habla, pero si se le hace una seña él le puede servir al cliente". Cuando esto sucede, los empleados con discapacidad auditiva se sienten afectados, uno de ellos manifiesta: "Son elitistas que creen que las personas sordas no podemos trabajar".

Con respecto a los canales formales de retroalimentación o doble vía, en la empresa Carrefour se encontraron:

- Al final del proceso de inducción se realiza un video (con intérprete de lengua de señas colombiana) para registrar y medir los aprendizajes.
- Se dispone de una sección Contáctenos en el módulo informático, aunque uno de los entrevistados aseguró que no tuvo respuesta y otros no lo saben usar.
- Un chat interno para asuntos meramente laborales, que no pueden usar los empleados con discapacidad auditiva, porque no cuentan con computador en su puesto de trabajo.
- Las sugerencias, propuestas, ideas y opiniones las hacen directamente al jefe.
- Cada dos años se realizan encuestas de clima laboral y evaluaciones de desempeño.

Por su parte, en McDonald's, cuentan con:

- La encuesta de compromiso semestral.
- Las entrevistas de ingreso y de salida.
- Las jornadas de entrenamiento.

- Las reuniones mensuales *crew meeting* para actividades de endomarketing, aporte de ideas y solución de problemas, en las que se cuenta ocasionalmente con interpretación en lengua de señas colombiana.
- Las reuniones *rap section* en las que se tratan temas personales y de dinámicas laborales del personal.
- Las fuertes relaciones interpersonales que los gerentes de punto establecen con los empleados con discapacidad auditiva enmarcadas en la política de puertas abiertas, de manera que en cualquier momento ellos pueden manifestar sus inquietudes y tener una respuesta inmediata con la posibilidad de ser escaladas jerárquicamente por los conductos regulares.

Los empleados con discapacidad auditiva participan de las actividades culturales y recreativas que el área de bienestar de ambas empresas organiza, con algunas restricciones en deportes debido a su limitación auditiva. Estos espacios constituyen los únicos momentos en que pueden conocer más compañeros sordos de la empresa que trabajan en otros puntos o tiendas y relacionarse más abiertamente con oyentes, en este aspecto se detectaron barreras. Por ejemplo, en los lugares asignados para tomar el almuerzo o la sala de descanso de Carrefour, los empleados con discapacidad auditiva interactúan separados de los oyentes, aunque entre ellos las relaciones son estrechas y, de hecho, fuera del horario laboral se visitan. Este lugar no dispone de elementos que faciliten la comunicación entre personas sordas y oyentes. "No conocen a profundidad la cultura ni la psicología de los sordos a pesar de que llevan muchos años", asegura uno de los empleados con discapacidad auditiva de Carrefour entrevistado sobre el programa de inclusión que llevaba seis *años en la organización.*

Por último, se destaca la lengua de señas colombiana como un bien cultural de la organización, que representa:

- Para los empleados con discapacidad auditiva, la moneda que les garantiza el intercambio de experiencias y mensajes con los demás.
- Para la organización, la herramienta de inclusión comunicativa.
- Para los oyentes, un valor agregado a sus destrezas que les permite mejorar las relaciones con familiares y conocidos sordos y como recurso para la empresa, ya que sirven como mediadores con los empleados sordos.

5.2.3 Conclusiones

Aunque los resultados de este trabajo se presentaron reorganizados a partir de los temas centrales del problema de investigación, las conclusiones se exponen según las categorías de Kunsch[142] sobre las barreras generales y las barreras en la comunicación organizacional identificadas en la gestión de la comunicación interna en procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

5.2.3.1 Barreras generales

5.2.3.1.1 Barreras físicas

Se encontró que existen aparatos de transmisión de información, ambientes y equipos inadecuados que han sido adaptados o corregidos como los productos audiovisuales o que fueron identificados para ser intervenidos, se tiene, por ejemplo:

- Contenidos en carteleras respecto de la construcción del mensaje y de la disposición del espacio.
- Acceso y alfabetización para uso de canales virtuales.

[142] Kunsch, M. (2003). Planejamento de relacoes públicas na comunicando integrada. Sao Paulo: Summus.

- Lugares de descanso que, aunque amplios y compartidos por un número alto de personas, propician la división entre oyentes y personas sordas, lo que puede dificultar el inicio y fortalecimiento de relaciones entre ellos, como en Carrefour. O, por el contrario, lugares pequeños y con pocas personas, que pueden facilitar el acercamiento entre oyentes y personas sordas, pero con poco tiempo para relacionarse durante el almuerzo, como en McDonald's.

En este aspecto, la comunicación interna de Carrefour se apoya más en los medios internos, a los que presta mayor atención para hacerlos más incluyentes, teniendo en cuenta que las instalaciones son de grandes superficies y, por consiguiente, el número de empleados responde a esta característica. A diferencia de McDonald’s, quienes le otorgan más valor a la comunicación interpersonal, considerando que cada punto o restaurante cuenta con muy poco espacio físico y treinta empleados máximo.

5.2.3.1.2 Fisiológicas

Las limitaciones auditivas de los empleados con discapacidad auditiva, constituyen un agente de transformación de la comunicación interna de las empresas estudiadas. Se puede generar con ellos un tipo de exclusión comunicativa por parte de los compañeros a través del rumor, que constituye un importante flujo de información de todo tipo. En cuanto a la comunicación no verbal, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ofrecen posibilidades de enriquecer el lenguaje alternativo y aumentativo.

5.2.3.1.3 Semánticas

Se crean códigos, signos y se resignifican otros según el ambiente comunicacional. Si las interacciones se basan en compartir información sobre el quehacer diario en la empresa, crean señas particulares para asignar significado compartido con oyentes a acciones o

cosas. Se podría hablar de *laboral sign* (como *home sign)* o de una nueva lengua de señas organizacional si se pudieran compilar las señas creadas en un diccionario.

5.2.3.1.4 Psicológicas

Se identifican preconceptos y estereotipos relacionados con actitudes, creencias, valores y cultura de las personas (empleados y clientes), que a partir de experiencias y marcos de referencia condicionan las dinámicas comunicativas y pueden o no perpetuar formas de discriminación de las personas con discapacidad.

5.2.3.2 Barreras en la comunicación organizacional

5.2.3.2.1 Personales

Las personas pueden facilitar o dificultar las comunicaciones, todo dependerá de la personalidad de cada uno, del estado de ánimo, de las emociones, de los valores y de la forma como cada individuo se comporta en determinados contextos[143], en ese sentido, se debe gestionar la comunicación interna teniendo en cuenta las condiciones de ser otro en la organización, pues las personas sordas experimentan el rol de trabajador por primera vez y, adicionalmente, a causa de la limitación en el lenguaje, han experimentado diversas formas de interactuar y relacionarse socialmente, satisfactorias o no, en el hogar, en la escuela, en el barrio, en la calle y con las instituciones.

5.2.3.2.2 Administrativas

En cuanto a la manera como las organizaciones actúan y procesan la información, tenemos: la distancia física, la especialización de las funciones o tareas, las relaciones de poder, autoridad y estatus y la posesión de la información.

[143] Kunsch, M. (2003). *Planejamento de relacoes públicas na comunicando integrada. Sao Paulo: Summus.*

Aunque las multinacionales estudiadas tengan claramente definida su identidad, procesos y roles jerárquicos, hasta las comunicaciones en el ámbito mundial, las dinámicas laborales en lo micro localizado (tienda/punto o restaurante) se desarrollan de manera particular. De esta manera, se utilizan los canales interpersonales para gestionar la información importante y se dejan los medios internos para que los profesionales de la comunicación difundan información de interés general.

5.2.3.2.3 Exceso de información

Considerando que "el colectivo de personas sordas participa de una cultura, valores e identidad común, fraguada en torno a la lengua de signos, y a una concepción del mundo eminentemente visual"[144], algunos medios de comunicación escritos y orales fueron transformados para ser comprendidos fácilmente por los empleados con discapacidad auditiva, pero otros necesitan ser intervenidos, ya que este aspecto constituye una especie de saturación para el receptor. La información que fluye en las empresas estudiadas responde en gran parte a actividades de endomarketing que, en línea con sus dinámicas de producción, busca promover entre los empleados valores destinados a servir a los clientes, que tengan una visión compartida sobre el negocio de la empresa: gestión, metas, resultados, productos, servicios y mercados.

5.2.3.2.4 Información incompleta y parcial:

Para los empleados con discapacidad auditiva el exceso de información del punto anterior se convierte en información incompleta e imparcial por la manera como ellos decodifican el mensaje, que en algunos canales cuenta con poco apoyo visual o de su lengua. Además de revisar la accesibilidad de los medios por parte de los empleados con

[144] Grupo Telefónica (2005). Comunicación para todos: pautas para la comunicación accesible. Recuperado de http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Paginas/Inicio.aspx?TSMEIdPub=26.

discapacidad auditiva y la forma como es construido el mensaje en los contenidos, es importante llamar la atención sobre la manera como la comunidad sorda de la organización participa como productor de la información y no solo como consumidor o protagonista de esta.

CAPITULO VI: SITUACIÓN ACTUAL EN CHILE DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

A continuación, se presentan algunos casos en donde la contratación de personas discapacitadas fue un éxito.

6.3 Bar Liguria

El Bar Liguria ubicado en Santiago de Chile, tiene más de 25 años de trayectoria y tres locales operativos en la zona. En el año 2013, surgió la iniciativa de incluir personas con discapacidad dentro de su personal luego de formar una alianza con la Fundación Donnebaum y la terapeuta ocupacional Paulina Molina.

En primera instancia se comenzó a analizar la posibilidad de tener puestos de trabajo para personas con discapacidad, luego se comenzaron a crear labores dentro del bar como apoyo de salón y asistente de caja. La inclusión comenzó con charlas de sensibilización dictadas por Paulina Molina para todo el personal del recinto. En estas charlas se explicó lo que significa trabajar con personas con discapacidad, además se entregaron tips y detalles de comportamiento, para que supieran cómo enfrentar de manera formal e informal el trabajo con personas en situación de discapacidad.

Una vez determinado el equipo que se integraría a trabajar al bar, se crearon cargos de tutor para que orienten y enseñen detalles que se ven en la práctica a las personas discapacitadas.

Marcelo Cicali, dueño del bar restaurante Liguria, ha abogado desde hace tiempo por la inclusión laboral. Predicando con el ejemplo en sus locales, un 7% de los trabajadores presenta discapacidades. Marcelo Cicali dice:

> "La riqueza más grande de un país es la diferencia. La inclusión sólo trae cosas buenas, llevamos años en este tema, tenemos cocineros, garzones, músicos con discapacidad, y ellos hacen posible crear un espacio real de encuentro, donde todo tipo de diferencias son dejadas de lado y las dificultades son superadas de manera colectiva. Los resultados en el Liguria nos demuestran evaluaciones de desempeño sobresalientes, cero tasas de atraso, de inasistencias y licencias médicas. Después de tres años de este programa, puedo decir en justicia que la inclusión es el mejor vehículo para trasladar y comunicar los valores de la empresa".

De esta manera, Bar Liguria ha demostrado el excelente aporte de la participación de personas con discapacidad, valiosa no solamente para el cliente, sino para todo el equipo.

6.4 Caja Los Andes

Desde el año 2013, Caja Los Andes en conjunto con la Fundación Tacal, están impulsando cambios culturales y de participación social, tanto en sus colaboradores como afiliados.

Cristián Pizarro, Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Empresarial de Caja Los Andes planteó lo siguiente:

> "Nuestro compromiso con la diversidad e inclusión no pretende limitarse sólo a la formulación de esta política, por importante que resulte, sino que avanzar en el desarrollo de un Sistema de Gestión que valore la diversidad, promoviéndola a nuestros colaboradores, afiliados y sus familias".

Por otra parte, Sebastián Manríquez, Gestor en Diversidad e Inclusión de Caja Los Andes dice que:

> "La clave para trabajar la inclusión laboral, es incorporar a grupos de la diversidad lo más naturalmente, incluyéndolos en nuestro proceso de selección en igualdad de condiciones y sin distinción. En caso de que una persona necesite de algún ajuste razonable (por ejemplo, que la persona presente una discapacidad visual), nosotros nos adecuamos y nos ajustamos al lenguaje que la persona nos pueda demostrar, promoviendo la equidad de oportunidades en el empleo. Una de las características que nos hemos dado cuenta y que son evidentes, son el compromiso y la excelencia en el trabajo de las personas, siendo la motivación de ello, el principal motor del éxito en nuestra organización[145]".

Además, en Caja Los Andes consideraron contar con un proceso de sensibilización para los colaboradores, en conjunto a una estrategia de acompañamiento desde el primer día de ingreso, que busca incluir a la persona y lograr su adaptación al entorno a través de diferentes acciones.

6.5 Sánchez y Cía.

Sánchez y Cía. pertenece a un holding de plantas productivas de plástico. En la fábrica de Quilicura trabajan 150 personas en sistemas de turnos rotativos. Entre sus filas existen entre siete a diez trabajadores que tienen discapacidad auditiva. Todo comenzó por una necesidad real y urgente de contratar más personal. No encontraban a nadie, por lo que se les ocurrió buscar trabajadores con discapacidad, en específico a personas que tuviesen deficiencias auditivas. Se conversaron las complicaciones que esto podría traer, ya que se

[145] Recuperado de: http://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/6690/3-casos-que-demuestran-los-sorprendentes-beneficios-de-contratar-personas-con-discapacidad/

pensaba que podían sufrir más accidentes que los demás trabajadores o que les costaría compatibilizar con ellos. A pesar de estas aprensiones, la empresa decidió contratarlos.

Una de las primeras actividades que se llevaron a cabo fue una charlar con inducción para los trabajadores discapacidades, en donde se les mostró la empresa. En esta charla participaron los empleados y las personas con discapacidad que se incluirían laboralmente, ya que esta era una instancia para que se conocieran.

Jorge Coggiola, jefe de producción reconoce lo siguiente:

> "Normalmente se piensa que las personas con discapacidad tienen problemas al momento de trabajar, aprender o hacer una vida como los demás. Cuando trabajé con ellos, me di cuenta de que no era así, ya que si les falta un sentido lo refuerzan en los otros cuatro que les quedan. Son capaces de ser autovalentes y de aprender. Al principio los jefes de turno no estaban muy conformes, tenían algunos reparos, pensaban que los nuevos trabajadores no iban a rendir como los demás. A poco andar, se dieron cuenta que era todo lo contrario, que presentaban una gran disposición. Ahora me piden que les traiga más chiquillos".

La inclusión laboral de personas discapacitadas, ha sido una experiencia que les ha brindado aprendizajes y desafíos, enriqueciéndolos como empresa, entre los que destacan los siguientes:

- **Dedicar tiempo para la capacitación**

Es importante que las jefaturas se impliquen en el proceso de enseñanza de estos trabajadores. En Sánchez y Cía., se les han explicado algunos códigos que para las personas con alguna discapacidad son nuevos, como las leyes laborales, las

responsabilidades y las reglas de la empresa. Una vez que lo aprenden lo cumplen sin inconvenientes.

- **Mezclarlos para promover la integración**

Una de las técnicas que utilizan para motivar que todas las personas se conozcan e interactúen, es sugerirles que almuercen con otros trabajadores, y también hacerlos participar en turnos distintos.

- **Mejorar la comunicación**

Uno de los desafíos es realizar un curso de lengua de señas, con el objetivo de que todos en la planta puedan aprender a comunicarse con las personas con discapacidad auditiva. Hasta ahora, se las han arreglado con la lectura de labios, con pizarras y con diálogos escritos a través del computador.

- **La importancia del respeto mutuo**

En la empresa han sido cuidadosos con el trato que se les da a todos sus miembros. Sin embargo, en una ocasión se presentó un problema entre un trabajador con discapacidad auditiva y otro más antiguo, debido a que el trabajador antiguo malinterpretó los gestos que hacía la persona sorda como una ofensa. Este conflicto se pudo resolver y además se aprovechó la experiencia para dejar en claro que no hay que discriminar a nadie y que las relaciones laborales deben estar sustentadas en el respeto mutuo.

Sánchez y Cía., tenían temor de que los trabajadores con discapacidad auditiva pudiesen sufrir algún tipo de accidente que agravara aún más su situación, especialmente por los problemas de comunicación que tenían en un principio. Sin embargo, se dieron

cuenta siempre están atentos y reciben de muy buena forma la capacitación. En el 2012 la Asociación Chilena de Seguridad les brindó un curso en prevención de riesgos, dictado en lengua de señas, que fue un hito para la fábrica de plásticos.

Víctor Soto, gerente de planta, señala que:

> "En la empresa tenemos un plan de emergencia, y éste se lo explicamos a nuestros trabajadores con discapacidad auditiva. También hicimos un simulacro, y ellos participaron activamente en éste con mucho éxito, nosotros trabajamos con mucha maquinaria, pero no dejamos que los trabajadores con discapacidad auditiva se acerquen si es que no tienen capacitación. Pero tenemos un caso de un trabajador sordo que nos ha demostrado una gran capacidad, ya que con sólo observar a las demás personas cómo se maneja una máquina es capaz de hacerlo, sin que nadie le explique o enseñe. Nos ha demostrado ser una persona proactiva, lo que podría llevarlo muy lejos en la empresa[146]".

Dentro de los principales desafíos que hoy tiene Sánchez y Cía. en materia preventiva es la instalación de señalética luminosa en las máquinas y las grúas horquillas, debido a que los trabajadores no escuchan las señales sonoras, se plantea instalar balizas de colores en toda la maquinaria para mantener la seguridad.

6.6 Enersis

El Grupo Enersis, hace más de tres años que cuenta con una política integrada de igualdad e inclusión de personas menos favorecidas en la sociedad, con una gran atención en aquellas que poseen alguna discapacidad. Crearon el "Programa Entrada", que recluta a

[146] Recuperado de: http://www.empresainclusiva.cl/empresa-inclusiva/inspiraciones/buenaspracticas/

los mejores técnicos y profesionales del rubro eléctrico, que hoy ya cuenta con 18 colaboradores dentro de la institución.

Una de las claves del éxito de esta política inclusiva, fue la asesoría que obtuvieron de diversas instituciones especializadas en la rehabilitación de personas con discapacidad. Algunos de los apoyos concretos que proporcionaron las instituciones fue la búsqueda de la lista con los candidatos apropiados para los puestos ofrecidos, además del acompañamiento y seguimiento posterior a la contratación, con el fin de obtener retroalimentación, lo que posibilita el mejoramiento de las condiciones laborales y un mayor rendimiento del nuevo colaborador.

Para poder entregar las condiciones óptimas de trabajo a las personas discapacitadas que trabajarían en Enersis se debieron realizar algunos cambios, como arreglos en la infraestructura y capacitación para todos.

Con respecto, a los arreglos en infraestructura, se debieron realizar cambios en las instalaciones como el casino, accesos a los edificios, ascensores y baños, con el objetivo de brindar comodidad a las personas con discapacidad y hacer los espacios para todos.

Además, se ofrecieron charlas abiertas para quienes se convertirían en "compañeros" de los nuevos colaboradores, con el objetivo de derribar todos los mitos que envuelven al tema de la discapacidad, enfatizando que no hay que tratarlos de forma diferente o especial.

Actualmente, el Grupo Enersis quiere continuar creciendo con dos proyectos principales; El teletrabajo y los trabajadores en call center. El Teletrabajo es una nueva metodología, que han comenzado a explorar para aumentar el número de contratos de personas con discapacidad. De esta forma, algunos trabajadores pueden optar a un empleo

estable que pueden realizar desde su casa, con todas las instalaciones necesarias para su discapacidad, y conectados a través de internet y el teléfono. Por otra parte, los trabajadores de los call centers son un sector de la empresa que tiene alta rotación y es muy crítica, por lo que es una buena oportunidad para que ingresen personas con discapacidad en esta área. Lo atractivo de este trabajo es que se ofrece la modalidad de medio tiempo, lo que es muy conveniente para muchas personas.

6.7 Aramark

El gran desafío de Aramark es llegar a tener un 1% de trabajadores con discapacidad, meta alta considerando que la empresa cuenta con 19.000 empleados.

Cuando Aramark comenzó a contratar personas discapacitadas, se enfrentó a que las empresas no contaban con las instalaciones adecuadas para incorporar a personas con discapacidad cognitiva, psíquica o intelectual. A medida, que paso el tiempo y que contrataron más personas con discapacidad se fue invirtiendo y transformando algunos lugares de la empresa, con el fin de adaptarlos a todo tipo de necesidades.

El programa de inclusión de Aramark tiene una serie de pasos a seguir. A continuación, se resumen los principales aspectos que éste considera:

- **La opinión de los expertos**

Aramark se hace asesorar, tres veces al año, por cerca de diez instituciones expertas en el tema, como Coanil y Tacal, con el objetivo de lograr una intermediación laboral exitosa. De esta manera, encuentra a los candidatos adecuados para cada cargo.

- **Búsqueda del área de trabajo**

Se analizan las secciones internas de la empresa, y se determina en qué lugar podrían trabajar los seleccionados del proceso de intermediación.

- **Importancia de la capacitación**

Una vez determinado el trabajo que realizará la persona con discapacidad, se sensibiliza a sus compañeros de trabajo, explicándoles todo lo que necesiten conocer sobre la discapacidad de este nuevo integrante.

- **Especificaciones del contrato**

Se integra a la persona con discapacidad bajo un contrato a plazo fijo por tres meses. Esto lo viven todos los nuevos trabajadores de Aramark, no sólo las personas con discapacidad, ya que es definido como un proceso de práctica y acostumbramiento, tanto del empleado como del empleador. Por un año Aramark le hace un seguimiento al nuevo trabajador, liderado por la gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y el apoyo de una institución experta. Al final, la persona ingresa al sistema como un trabajador de planta.

- **Plan de crecimiento**

Esta iniciativa guiada por la gerencia de recursos humanos consiste en definir cuánto podrá llegar a perfeccionarse en su carrera la persona con discapacidad. Aquí se establecen cuáles son los caminos que debe seguir para lograr este pleno desarrollo.

El desarrollo tan estudiado de este programa de inclusión ha tenido un resultado cuantificable muy positivo: accidentabilidad cero. Esto quiere decir que, de los 77 trabajadores con discapacidad contratados por la empresa, ninguno se ha accidentado.

Hoy el enfoque de la seguridad y la prevención de riesgos considera la mirada de la accesibilidad universal, esto no solo tiene relación con una discapacidad física u otra en especial, sino que debe ser una gestión preventiva que les sirva a todos los colaboradores.

En el año 2012, Aramark recibió el "Sello Chile Inclusivo categoría Oro", reconocimiento que otorga el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), por ser una de las empresas más destacadas en el país que gestiona la inclusión laboral de personas con discapacidad a partir de políticas no discriminatorias y por demostrar que su infraestructura cuenta con condiciones de accesibilidad para todos.

Aramark es un ejemplo para Chile y esperan serlo para toda Latinoamérica. Actualmente, están trabajando en construir una cultura inclusiva sólida dentro de la organización que sea transmitida por todos.

6.8 Portal inclúyeme

Inclúyeme.com es un portal digital de empleo, enfocado a generar y difundir oportunidades de empleo para personas en situación de discapacidad.

Para poder determinar qué tipo de requerimientos tiene el perfil del cargo ofrecido por la empresa debe analizar los conocimientos técnicos y las competencias necesarias, con lo que se evaluará el tipo de perfil más adecuado. Al momento de realizar, el análisis anterior Inclúyeme tiene presente que la discapacidad no es una barrera para desarrollarse en el mundo laboral.

Cuando las personas presentan una discapacidad leve, el proceso de adaptación en el trabajo es similar a la de cualquier otro empleado. En el caso contrario, cuando una persona tiene discapacidad severa, es importante que tenga un tutor que corresponda a un trabajador interno de la empresa. De esta manera se realiza un seguimiento y se evalúa al

nuevo trabajador, apoyándolo en su proceso de inserción para obtener mejores resultados y entregándole el apoyo necesario para que pueda resolver sus dudas e inquietudes.

6.9 Arma Mater

Miguel Morales, quedo ciego a los 35 años, por lo que comenzó a asistir a un centro de rehabilitación, en donde le enseñaron cosas básicas como utilizar el bastón, andar en las calles y el sistema Braille, pero él no concebía la idea de no trabajar, por lo que propuso en la escuela de rehabilitación que se impartiera un taller para capacitar a las personas ciegas en algún oficio, para que luego pudieran insertarse en el mundo laboral.

En el año 1991, se fundó el taller Arma Mater, el que luego se convirtió en una pequeña empresa que prestaba servicios a empresas que necesitaban mano de obra. Arma Mater solo funcionaba con discapacitados, los que aprendían los oficios y luego trabajaban sin problemas. El emprendimiento creció rápidamente por lo que decidieron integrar personas con otro tipo de discapacidad.

Debido, a que funcionaban como empresa y debían pagar impuestos sin tener acceso a muchos beneficios decidieron convertirse en una corporación, la corporación Arma Mater, con la misión de gestionar proyectos que permitieran un mejor desarrollo del trabajo que realizan.

6.10 COOPAI

COOPAI o Cooperativa de Abastecimiento Inclusivo, es una cooperativa relativamente nueva que busca ayudar a las personas con discapacidad. COOPAI, busca tener como mínimo mil socios que tengan algún grado de discapacidad y comprar en conjunto insumos básicos de primera necesidad negociando directamente con los productores para ahorrase el costo que suman los distribuidores.

El valor de la inscripción es de 20 mil pesos, lo que da derecho a ser dueños de la cooperativa y a acceder a los beneficios que ésta entrega, en caso de querer retirarse el dinero se reembolsa.

Una de las primeras ideas es armar una canasta básica de alimentos no pereciblesm la cual se venderá a los socios a un precio de costo. Se espera que en el fututo se uente con más beneficios dependiendo de las necesidades de los socios.

6.11 Trum

Víctor Saiz sufrió un accidente automovilístico que lo dejó tetrapléjico, a pesar de esto trabajo como voluntario en la Teletón, en donde ayudaba a arreglar los hogares de personas con discapacidad para que pudieran ser más independientes, en ese momento se percató de que quería desarrollar productos y herramientas para facilitar y hacer más independiente la vida de personas con discapacidad, de esta manera creo Handcycle, una bicicleta que se adapta a las sillas de ruedas y se impulsa con las manos.

Luego, en el año 2012 creo la empresa Trum, que significa ser igual en Mapudungún. Al crear Handcycle, se dio cuenta que era una forma de hacer ejercicio y que entrega independencia, transporte y más oportunidades a las personas en sillas de rueda.

La bicicleta se acopla y desmonta fácilmente a la silla de ruedas, los pedales se encuentran en el manubrio por lo que se debe pedalear con las manos, siendo posible llegar a velocidades similares a una bicicleta normal.

Para fabricar una bicicleta es necesario realizar una evaluación a la persona que la utilizará, ya que ésta debe ser a su medida. Además, se debe considerar que la silla de ruedas debe ser distinta a las normales, ya que debe ser construida con materiales más

ligeros y resistentes. El valor comercial de la bicicleta y la silla de ruedas especial es de un millón 200 mil pesos.

Actualmente, Víctor está trabajando en nuevos prototipos para niños y además está diseñando un triciclo para personas con movilidad reducida, los que no necesariamente tienen alguna discapacidad, como por ejemplo personas mayores que tienen problemas para desplazarse,

6.12 Programa Abre

Es un programa implementado por Teletón en el año 2005, que mejora la accesibilidad de los discapacitados motores, interviniendo sus casas para que puedan desplazarse de mejor manera. Este programa ha beneficiado a más 4.700 familias.

El objetivo del programa Abre, es derribar las barreras arquitectónicas con pequeños cambios, que se traducen en la independencia de las personas discapacitadas, considerándose un paso más a la inclusión social. En conjunto con las familias, trabajan cintos de voluntarios, los cuáles han sido capacitados para construir e instalar ramplas, barras de sujeción para duchas, pasa manos, entre otros.

Aldo Orrigoni, Director Nacional del Voluntariado Teletón cuenta lo siguiente:

> "Las adecuaciones que realizamos son de bajo costo, donde hemos tenido que desarrollar la creatividad, de manera de hacer eficiente el uso del reducido presupuesto que disponemos para cada intervención. En esto, los voluntarios han sido claves, ya que son ellos los que ponen a disposición su tiempo y talento para la construcción de un país más justo, igualitario e inclusivo para las personas en situación de discapacidad".

Para que las familias puedan acceder a los beneficios del programa Abre, las familias de las personas en situación de discapacidad deben postular al programa. Luego se evalúan las necesidades de accesibilidad de la persona discapacitada y se analizan los antecedentes clínicos del usuario con el apoyo de un terapeuta ocupacional o kinesiólogo, para luego realizar una evaluación de la vivienda, ubicación del terreno y se presenta una propuesta de intervención, la que es revisada por el kinesiólogo o terapeuta ocupacional. Este proceso dura entre 1 o 2 meses, luego se realiza la intervención y se mantiene un seguimiento de ésta para verificar si es necesario realizar algún ajuste.

6.13 Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas en Copiapó

El objetivo de este estudio fue describir las prácticas sociales que el Estado de Chile, las escuelas y la familia realizan para abordar la inclusión de la discapacidad sensorial visual y auditiva en el sistema educacional, específicamente en la ciudad de Copiapó.

En el estudio participaron expertos en temas de inclusión sensorial, profesores y familias de niños con alguna discapacidad sensorial. El enfoque del análisis se realizó de un punto de vista cualitativo descriptivo incorporando fases analíticas a las propuestas.

6.13.1 Escenario actual

En los últimos años, la educación en Chile ha comenzado a incursionar en la promoción de igualdad e inclusión con el fin de asegurar el derecho a la educación de calidad para todos. Las políticas específicas de integración del Ministerio de Educación Chileno han permitido que los establecimientos educacionales públicos y subvencionados incorporen a los niños que muestren algún tipo de discapacidad, esta iniciativa comenzó en

vigencia en el año 1990 con el Decreto N°490[147], el cual facilitó la integración en las aulas regulares de los niños con algún grado de discapacidad.

A pesar de los esfuerzos realizados por el Ministerio de Educación, el proceso no ha sido implementado de forma homogénea en el país. Copiapó es un caso particular, ya que ha sido cuestionada por la Contraloría debido a que no han implementado los programas educativos que favorecen la inclusión e integración de estudiantes con necesidades educativas especiales.

Por otra parte, la región de Atacama presenta un menor número de proyectos de integración escolar por escuela, existiendo diferencias notorias con otras regiones del país. En la región de Atacama no existen o son escasos los centros educativos para la discapacidad sensorial.

La inclusión escolar es un tema relevante en el sistema educativo chileno y han sido los programas de inserción escolar, los que han permitido una mayor cobertura de atención especializada. El Centro de Innovación en la Educación de la Fundación Chile realizó un estudio en donde se analiza la implementación de programas escolares en establecimientos educacionales que cuentan con Proyectos de Integración a nivel nacional. Se logró demostrar un incremento de niños con necesidades educativas especiales en las escuelas ordinarias y especiales. En el año 2009, había 68.117 estudiantes integrados en las escuelas subvencionadas, en el año 2012 se llegó a 171.884 alumnos. También se encontró que las escuelas que participan en el programa de inserción escolar han disminuido en número, “de

[147] Decreto fue derogado posteriormente por el Decreto Supremo Nº1 del MINEDUC (1998).

5.574 en el año 2010 a 4.626 en el año 2013"[148]. Se debe considerar que en el país existen diferencias entre el ámbito municipal y particular. Los establecimientos municipales poseen una cantidad de niños con necesidades educacionales especiales mucho mayor que el sector particular. Las cifras indican que, "en 1° básico las escuelas municipales abarcan no sólo una mayor cantidad de estudiantes con necesidades especiales en educación, sino también una mayor cantidad y diversidad en los diagnósticos de discapacidad que son parte de la subvención estatal chilena[149]".

En el año 2013 se pronunció la Ley 20.422, la cual establece la agenda para trabajar durante siete años a partir del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social de las personas con discapacidad, el cual fue elaborado por el Servicio Nacional de Discapacidad. El objetivo del plan era velar por el acceso de las personas con discapacidad a un sistema educativo inclusivo y con igualdad de oportunidades en todos sus niveles, desde la educación parvulario a la educación superior, caracterizado por la innovación, adecuaciones curriculares y de infraestructura, con personal docente capacitado y formado profesionalmente en la educación inclusiva.

Esta Ley considera temas relacionados con la inclusión como: discapacidad en el sistema general de educación, promoción e implementación de un diseño universal de educación inclusiva, eliminar del sistema educativo toda forma de discriminación; establecer programas de coordinación con instituciones y entidades públicas o privadas

[148] Fundación Chile. (2013). Implementación de programas escolares en establecimientos educacionales con estudiantes con necesidades educativas especiales transitorias. Santiago: Chile, Página 21. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201402101720120.ResumenEstudioImplementacionPIE2013.pdf

[149] Torres, A.M. (2013). Las oportunidades de la integración educativa al ingreso de la educación regular según el decreto 170. Perspectiva Educacional, Vol.52, nº1, 124-146. Valparaíso: Chile.

para apoyo integral de las familias, y prestar apoyo en la atención escolar para estudiantes con patologías o condiciones médicas ya sea en centros hospitalarios o domicilios.

De acuerdo a los resultados del Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), en el año 2011, se incorporó estudiantes que presentan discapacidades sensoriales de cuarto básico de educación primaria provenientes de las regiones de Valparaíso, Biobío y Metropolitana, con el fin de tener una visión real sobre los aprendizajes logrados y la necesidad de avanzar en cambios curriculares. Los resultados mostraron que existe una menor brecha entre niños con discapacidad visual y aquellos sin discapacidad sensorial.

Se puede concluir de los resultados obtenidos, es posible recalcar que las gestiones realizadas por el Estad han permitido disminuir la brecha entre los establecimientos educacionales especiales y los regulares. A pesar, de esto se ha demostrado que a medida que aumenta la edad de los niños discapacitados mayor es la exclusión que experimentan.

6.13.2 Metodología

Para realizar la investigación se utilizó se consideraron los siguientes participantes o informantes: expertos en temática de inclusión sensorial con experiencia de trabajo con niños y jóvenes con discapacidad visual o auditiva, profesores que se desempeñan en establecimientos municipales adscritos al proyecto de integración escolar y familia de niños y jóvenes con discapacidad visual o auditiva.

Para recopilar los datos de interés se realizaron entrevistas no estructuradas, se observaron de manera no sistemática y no encubierta los dispositivos educativos que generan inclusión de niños con discapacidad visual y/o auditiva en el espacio escolar. También, se analizaron documentos provenientes del Estado, los cuales corresponden a la

Ley de discapacidad 19.284, Ley 20.422, los decretos N°89, N°815 y N°170 y un documento emanado del programa de inserción escolar.

6.13.3 Resultados

De los relatos de los informantes, de las observaciones de campo y el análisis de las leyes y decretos muestran en conjunto que la inclusión al interior de los establecimientos educacionales de la comuna de Copiapó es visible y está presente en las acciones de sus actores principales. Aun así, se observan carencias en relación al alcance. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las agrupaciones semánticas más relevantes:

6.13.3.1 Prácticas sociales inclusivas de las escuelas (docentes y expertos)

En las escuelas el concepto de inclusión es principalmente vinculado con brindar infraestructura y acceso de ingreso físico al establecimiento. La inclusión también se vincula con las adecuaciones necesarias realizadas para que los estudiantes con necesidades educacionales especiales puedan desenvolverse a lo largo de su proceso formativo. Para los informantes, la inclusión es vista como una forma de entregar herramientas a los estudiantes, por ejemplo, a un alumno con necesidades educacionales especiales se le graban las pruebas y él las responde mientras es grabado. De acuerdo, a uno de los docentes, la tecnología es importante para ellos.

Con respecto a la adaptación metodológica se encuentra como práctica inclusiva el trabajo de docentes apoyados por los profesionales (no docentes) con los que cuenta el establecimiento. La creatividad e innovación del docente se da a conocer en las evaluaciones diferenciadas y en la ejecución de talleres donde contar con los recursos tecnológicos para los estudiantes se hace indispensable.

Además, los profesionales del programa de inserción escolar centran la atención en las necesidades del estudiante con necesidades educacionales especiales y en algunas ocasiones lo integra desde el aula a las actividades, ayudando al desarrollo de potencialidades y aprendizaje de la autonomía personal.

6.13.3.2 Prácticas sociales en torno a la inclusión, según las familias

Las familias entienden por inclusión el acceso físico al establecimiento educacional sin importar si la escuela cuenta con los elementos físicos y técnicos en su interior (computadores, impresoras braille, etc.), y adecuaciones necesarias para el aprendizaje de sus hijos. Para las familias la carencia de dispositivos adecuados es una iniciativa difícil de lograr.

Las experiencias positivas que han vivido las familias en torno a la inclusión, es que sus hijos han sido incluidos socialmente. Las familias asocian el concepto de discapacidad con el de normalización, por lo que para ellos la discapacidad no es un impedimento para realizar las cosas.

En relación a las prácticas no inclusivas de las familias, se plantea una contradicción con el municipio y se observa que hay dificultades en el ingreso y acceso físico de los estudiantes con discapacidad sensorial a los establecimientos, sumado a la falta de recursos (técnicos, materiales y humanos) y a la mala administración de recursos económicos en Copiapó.

Por último, se observó que para las familias es importante y esencial la disposición del cuerpo directivo y docente con la enseñanza de sus hijos y sus necesidades; incluso mucho más que el compromiso esperado de los profesionales del programa de inserción escolar (psicólogos, asistentes sociales, psicopedagogos, orientadores familiares).

6.13.3.3 Prácticas sociales inclusivas (Estado, escuelas y familias)

Este punto analiza las prácticas del Estado, las escuelas y las familias.

El Estado expresa que la inclusión es el ingreso, otorga el derecho a la educación y proporciona leyes que se relacionan con prácticas inclusivas de acceso universal, de mejoramiento en la calidad de vida, con compromiso en la equidad. Todo lo anterior fue implementado en el código de adaptaciones de los programas educativos, relacionando las leyes con los decretos, buscando la igualdad de oportunidades.

Para las escuelas en donde se encuentran los docentes y expertos, la inclusión se entiende como el ingreso de los estudiantes con discapacidad sensorial a los establecimientos y en la no discriminación hacia ellos.

Además, se debe considerar el compañerismo de los demás estudiantes hacia los estudiantes con discapacidad sensorial, porque es fundamentalmente para el aprendizaje de los estudiantes con discapacidad, ya que se obtuvieron resultados que daban cuenta de que los compañeros no solo ayudan en las tareas, sino que también dictan las materias, manteniendo una participación activa en el proceso formativo de los estudiantes con discapacidad sensorial.

6.13.3.4 Prácticas sociales no inclusivas, según las familias

Las familias consideran prácticas sociales no inclusivas al retraso y desconfianza en las políticas públicas, a la existencia de discriminación en la educación básica y media, a la visión de inclusión como sinónimo de discriminación por parte de las familias, a la precaria administración de recursos económicos, a las dificultades para que los niños ingresen a los establecimientos, al desconocimiento de la Ley de inclusión y a la escasa oportunidad en la comuna.

También, se observa como práctica no inclusiva la discriminación por parte del Ministerio, donde falta adaptación de los contenidos de las evaluaciones estandarizadas nacionales al sistema braille, provoca que se discrimine en las evaluaciones SIMCE y PSU (Prueba de Selección Universitaria), lo que genera frustración del estudiante con discapacidad y su familia.

Las familias y los jóvenes plantean que para estar preparados para la inclusión se necesitan los programas de inserción escolar, sin embargo, hay establecimientos que no tienen estos programas.

Los establecimientos educativos discriminan y cuesta que reciban a los niños con discapacidad sensorial. No solo hay dificultades en el ingreso a los establecimientos siendo dificultoso el acceso físico existiendo falta de dispositivos especiales lo que da cuenta de una deficiencia en la infraestructura.

Por último, las familias y los propios estudiantes con discapacidad hacen referencia a que los programas de inserción educacional tienen irregularidades, además los estudiantes de educación secundaria no son considerados en ellos, debido a que solo un establecimiento en la ciudad de Copiapó imparte esta ayuda a los adolescentes.

6.13.4 Conclusiones

A partir del análisis realizado se determinó que lo declarado por el Estado se contrapone con las prácticas diarias en los establecimientos educacionales chilenos en Copiapó.

Además, se constató que lo estipulado en la Ley N°20.422 con respecto a las normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, no se

encuentra igualitariamente implementada en todos los establecimientos educacionales de Copiapó, dejando un vació en la necesidad real de los estudiantes discapacitados.

El Estado garantizará a las personas con discapacidad el acceso ─según corresponda─ a los establecimientos públicos y privados del sistema de educación regular o a los establecimientos de educación especial, que reciban subvenciones o aportes del Estado[150]; no existen dispositivos educativos adaptados a las necesidades de los niños con discapacidad sensorial en los establecimientos educacionales de la comuna, nuevamente mostrando un vacío entre lo que se declara y lo que se hace en la realidad.

Por otra parte, las familias entrevistadas, entregaron escasa información sobre las prácticas inclusivas en sus establecimientos de origen, destacando la falta de recursos y conformismo referente a la educación entregada. Por esto, se plantea que es necesaria incorporar elementos tecnológicos en las aulas para facilitar el aprendizaje y desarrollo de las habilidades que estos niños presentan. Mencionan también que algunos establecimientos educacionales muestran preferencia por estudiantes que no poseen necesidades educacionales especiales, situación que fomenta el desconocimiento por parte de las familias de las posibilidades de atención para sus hijos y fomenta prácticas no inclusivas y de discriminación.

Un punto a destacar es la no existencia de profesionales especializados en las escuelas en temáticas de discapacidad, generando desigualdad y acciones fallidas de inclusión educacional que pueden, en algún momento, perjudicar el desarrollo pedagógico de los niños discapacitados, creando mayores brechas entre lo que se estipula en la Ley 20.422 y

[150] Ministerio de Planificación. (2010). Ley 20.422. Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado el 12 de enero de 2015 de: http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422

lo que ofrecen los establecimientos educacionales. Por ejemplo, la mayoría de los establecimientos de la región de Atacama no poseen adaptaciones curriculares especiales para estudiantes con discapacidad auditiva y visual como son señaladas en el decreto N°86 y N°89 del MINEDUC (1990). Los docentes afirmaron que evalúan a sus estudiantes de la forma que estiman conveniente en un momento dado, sin un juicio técnico, con el peligro de realizar una evaluación no apropiada. Por ejemplo, las familias manifiestan la falta de educación sobre el lenguaje de señas en la comunidad educativa, discurso que se repite en los mismos docentes, haciendo alusión a la escasa capacitación que reciben en esta herramienta para los casos de estudiantes sordos.

De acuerdo a la información recolectada, se puede concluir que en la ciudad de Copiapó existe un conformismo cultural en las familias y las escuelas a las que asisten niños con discapacidad visual y auditiva, el cual se produciría por la escasa oferta de establecimientos que cuentan con especialistas que apoyen pedagógicamente a los niños con necesidades especiales en educación; y también debido a la desinformación que prima sobre el tema.

Según el discurso de las familias, éstas no asumen la discapacidad de sus hijos, tienden a verlos sin tal condición. Por otra parte, se observó que los docentes también realizan giros lingüísticos en desmedro de la condición real de niños con discapacidad, realizando comparaciones entre la discapacidad del estudiante con su inteligencia, en menoscabo de la primera. En síntesis, las familias en su intento de no reconocer la condición de sus hijos, y

los docentes al ver la discapacidad como un déficit intelectual del estudiante, mantienen prácticas no inclusivas y discriminadoras a pesar del discurso social que manejan[151].

Otro aspecto que se debe destacar es la falta de capacitación resaltada por los docentes para trabajar con estudiantes con discapacidad. Esto se observó en el desconocimiento que tienen respecto de la discapacidad sensorial en lo general y en lo particular, en la falta de capacitación en el lenguaje de señas. Se puede concluir que los establecimientos educacionales de la comuna de Copiapó y por extensión a toda la región de Atacama, no se encuentran profesionalmente preparados para recibir y trabajar con estudiantes con discapacidades sensoriales. Además, la mayoría de estos establecimientos no realiza prácticas inclusivas orientadas a talleres de menor duración para la capacitación y sensibilización en el trato y trabajo pedagógico especializado con estudiantes con discapacidad. Debido a lo anterior, el estudio concluyó que no existe una cultura de la enseñanza sobre el significado de la discapacidad sensorial a nivel docente y de los profesionales de la educación, ni de la promoción y educación de la familia y la comunidad.

Las prácticas inclusivas que se destacan son la preocupación por el acceso físico de los estudiantes con discapacidad a los establecimientos y la creación de material por parte de los docentes. Los compañeros también juegan un papel importante a la hora de ayudar a otros estudiantes con discapacidad, colaborando en la sala de clases junto a las instrucciones e indicaciones dadas por sus docentes, y muchas veces por iniciativa propia,

[151] Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100005&lang=pt#MinisteriodePlanificacion10

facilitándoles a sus compañeros ayuda durante los recreos, guiándolos o haciéndoles compañía, conversando y/o jugando con ellos.

Los resultados de este estudio permiten concluir que hay una mirada conformista, pasiva y con escasa proactividad con respecto a la inclusión educativa. Dentro de las escuelas la inclusión se expresa a través del ingreso, sin mayor dificultad, al establecimiento; sin embargo, una vez dentro no se asegura su permanencia con la atención especializada adecuada y los recursos necesarios para un óptimo desarrollo.

6.14 Estudio cualitativo del proceso de adaptación e inclusión de un grupo de estudiantes de educación superior con discapacidad de la Universidad de Magallanes

Los proyectos de inclusión escolar no se han incorporado a la educación superior, por lo cual los alumnos deben crear sus propias estrategias para la inclusión ya que los ambientes tanto físicos como sociales no siempre están preparados para responder a las necesidades particulares de los alumnos con distintas discapacidades y otorgar un real y equitativo acceso a la educación.

Esta investigación busca obtener mayores antecedentes acerca de los procesos de inclusión y adaptación de un grupo de jóvenes con discapacidad en la Universidad de Magallanes, con el fin de aportar de manera concreta a estas políticas.

6.14.1 Problemática

En la actualidad, se entiende la discapacidad como un problema que esta impuesto en la sociedad, debido a que ésta no se encuentra preparada para hacer accesible la participación a todos los ciudadanos. A partir, de esta problemática que busca la participación social en los diferentes contextos, nacen las siguientes preguntas: ¿Chile está

preparado, desde el ámbito de la educación superior, para entender la responsabilidad social con el tema de la discapacidad? ¿Está preparada la sociedad chilena, considerando los empleadores y trabajadores, para incluir en igualdad de condiciones a una persona con discapacidad en puestos laborales, acordes a su nivel de formación profesional?

Los resultados obtenidos en la segunda encuesta nacional de discapacidad (ENDISC 2015) dicen que el 20% de la población nacional presenta algún grado de discapacidad, pero en la región de Magallanes y Antártica chilena el valor aumenta a in 24,2%.

A nivel mundial y más aún a nivel nacional, las estadísticas de personas con discapacidad que logran llegar a la educación superior son muy bajas, de éstas, quienes logran terminar sus estudios con éxito, requieren de mucho esfuerzo y perseverancia para superar los diversos obstáculos y barreras que la sociedad impone a las personas discapacitadas.

Se espera que el acceso de las personas con discapacidad a la educación superior vaya aumentando paulatinamente, lo cual marcaría un hito importante en los próximos años, para el posicionamiento de personas con discapacidad en la sociedad, si es que realmente hay posibilidades laborales y no se discrimina en cuanto a las contrataciones y acceso a los puestos de trabajo de acuerdo a habilidades y capacidades sin otras consideraciones, es decir, siendo validados y mirados desde sus capacidades y no desde sus discapacidades.

Por otra parte, se habla de inclusión e igualdad al momento en que la sociedad no hace un énfasis en las características de la persona, sino más bien, la ve como un todo sin diferencia alguna. Sin embargo, en la actualidad esta inclusión e igualdad no se experimenta completamente, ya que no hay un compromiso ni una acción inclusiva que la

propicie. Por lo tanto, se habla de exclusión social, la que provoca una situación de discriminación y marginación, contraria a los conceptos antes mencionados.

En el ámbito de la educación, generalmente las instituciones no siempre resguardan las consideraciones de diseño universal, existiendo amplias falencias en proteger el acceso y participación de personas con algún tipo de discapacidad, comprendiéndose en este contexto estudiantes, profesores y familias o visitantes del establecimiento.

Además de las barreras arquitectónicas, las personas con discapacidad deben superar barreras sociales, discriminación y prejuicios en torno a sus capacidades y posibilidades de éxito en las diversas tareas que emprenden, es así, como desde la sociología y sicología se presenta como relevante el entorno familiar y las características personales de los sujetos, para superar sus desafíos y ponerse nuevas metas. Hay quienes plantean que las personas con discapacidad u otros grupos de personas que viven situaciones traumáticas o de discriminación, pueden desarrollar de mejor manera la capacidad de sobreponerse a las adversidades, este concepto se conoce como resiliencia.

Según cifras del SENADIS 2013, sólo uno de cada quince estudiantes con discapacidad logra acceder a la educación superior, es decir, un 6,6% de las personas con discapacidad accede a la educación superior (institutos, universidad y centros de educación técnico profesional), de los cuales sólo un 2.66 % completa su formación, las personas con discapacidades visuales y físicas, son las que más acceden, siendo menor proporción quienes presentan discapacidad intelectual. De las personas con discapacidad que han accedido a la educación superior, el 60% no ha completado sus estudios.

La Universidad de Magallanes, plantea dentro de su visión y misión su compromiso social por la inclusión de los grupos más vulnerables, en relación al acceso a la educación

superior, es por esto, que desde el año 2001, siendo pionera a nivel nacional, ha proporcionado una beca interna, otorgada desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), para el ingreso de estudiantes con discapacidad a las carreras de la institución.

En este estudio interesa conocer, cómo fue el proceso de inclusión al interior de la universidad en relación a sus logros y dificultades, y también, posterior a esto, como ha sido su proceso de inclusión social y laboral, reconocer aspectos de la idiosincrasia regional en relación a la aceptación y apertura a la discapacidad que existe en la región, en mira a aquellos factores que debemos considerar para facilitar el cambio cultural y la real inclusión de las personas con discapacidad en nuestro país.

6.14.2 Metodología

La investigación realizada fue de carácter cualitativo y el diseño de la investigación fue del tipo exploratorio, debido a que el tema ha sido poco estudiado.

De este trabajo se analizaron las visiones de 15 personas con discapacidad que cursan la educación superior en la Universidad de Magallanes, de manera de explorar en base a sus experiencias los procesos por los cuales se enfrentan durante este periodo y al momento de entrar al mundo laboral.

Se consideraron los siguientes perfiles en la investigación:

- Jóvenes estudiantes y egresados con algún tipo de discapacidad.
- Pertenecientes a la Universidad de Magallanes de la ciudad de Punta Arenas.
- Beneficiarios con la beca de discapacidad que entrega la institución, a partir del año 2001 hasta el 2013.

Para recolectar información se realizaron entrevistas semiestructuradas. Las preguntas que se realizaron eran abiertas y permitían la realización de matices en sus respuestas.

6.14.3 Conclusiones

El objetivo de la investigación era conocer desde la perspectiva de los propios actores, los aspectos de la experiencia vivida en el proceso de inserción en el ámbito de la educación superior en la Universidad de Magallanes.

La información proporcionada por los 15 estudiantes con distintos tipos de discapacidad, fue agrupada en categorías de relaciones humanas, participación social, rendimiento académico, ambiente e inserción laboral.

Los discursos de los entrevistados presentan experiencias diversas con mayor o menor grado de inclusión, hay aspectos importantes de destacar como la importancia del entorno social el cual facilita la experiencia universitaria y por el contrario cuando este no es muy receptivo a la diversidad genera mayores dificultades, las que se expanden desde lo social al ámbito académico. Desde esta perspectiva cuando los pares y docentes no favorecen la equiparación de oportunidades esto repercute en el ánimo y rendimiento de los alumnos.

La mayoría de los alumnos no logra insertarse lo suficiente en grupos de pares y pocos de ellos participa en actividades extra programáticas, dedicando mucho tiempo a sus estudios y muy poco a actividades de esparcimiento. Por lo que pocos de ellos crean vínculos más profundos o de amistad o relaciones de pajera dentro del ambiente universitario.

Por otra parte, los entrevistados en su totalidad valoran el ser tratados con igualdad al interior de las aulas universitarias, esperan tener el mismo nivel de exigencia en cuanto a los resultados esperados de competencias en cada una de las asignaturas de sus carreras,

sin embargo, para esto requieren de adecuaciones curriculares en general menores, que no siempre son consideradas por la totalidad de sus profesores. Valoran también la existencia de apoyos y ayudas técnicas, sin las cuales no podrían lograr sus tareas cotidianas. En el ámbito de inserción laboral hay pocas experiencias, pero las relatadas han sido exitosas.

Las categorías emergentes en los discursos fueron, facilitadores, barreras, resiliencia, discriminación, ocupación y proyectos personales.

Dentro de los facilitadores lo más significativo relatado por varios participantes resulta ser el apoyo familiar, reconocido como un pilar fundamental para el ingreso y progreso del proceso de educación superior, a lo anterior se suman las características personales de los estudiantes en los que se observa la perseverancia y la resiliencia como elementos facilitadores del proceso de inclusión. En forma concreta se hace mención a las ayudas técnicas, apoyo económico y ayudas de académicos y compañeros de curso.

Dentro de las barreras, se comentan principalmente las arquitectónicas que limitan y/o dificultan el acceso libre por todos los espacios de la universidad, así como la necesidad de construir y mejorar las instalaciones existentes para que sean accesibles, refieren falta de recursos bibliográficos digitales y de metodologías inclusivas para la docencia.

En algunos casos, la actitud sobreprotectora de la familia, es una barrera para el desarrollo de la autonomía y socialización de los estudiantes en espacios más normalizados, es decir actividades de fines de semana o de horario nocturno.

Surge además como categoría emergente haber percibido actitudes de discriminación y prejuicios en relación a su discapacidad, por parte de pares y algunos académicos. Lo cual funciona como una barrera cultural que les afecta.

Los resultados obtenidos se relacionan con los presentados en el estudio de percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad de la Universidad de Chile[152], donde aparecen como facilitadores el apoyo de los compañeros y familia, así como los apoyos brindados para la docencia inclusiva y como principales barreras la falta de conocimiento en relación a la discapacidad y sus estrategias pedagógicas por parte de algunos docentes.

En general, se reconoce que ha habido avances sustantivos en el proceso de inclusión de personas en situación de discapacidad a nivel internacional y que como universidad se está avanzando hacia el mejoramiento de este proceso, sin embargo, todavía es necesario realizar más esfuerzos por la sensibilización de las personas que no se encuentran en situación de discapacidad.

De acuerdo a revisiones de investigaciones en el área, es posible reconocer que muchas casas de estudios superiores han presentado importantes avances liderando a nivel nacional la inclusión de los estudiantes y la existencia de redes cada vez más consolidadas de instituciones de educación superior que fortalecen los conocimientos y promueven el desarrollo de interesantes proyectos.

También se debe destacar la labor que ha realizado el Servicio Nacional de la discapacidad (SENADIS), con aportes en el área de ayudas técnicas liderando en muchas regiones el desarrollo de más y mejores oportunidades para las personas en situación de discapacidad.

[152] Mella, S., Díaz, N., Muñoz, S., Orrego, M., & Rivera, C. (2014). Percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad en la Universidad de Chile. Revista latinoamericana de educación inclusiva, 8(1), 63-80.

Sin embargo, hay aspectos del entorno social que se mantienen aún sin resolver, y es necesario fomentar cambios culturales profundos para lograr realmente la inclusión. Es necesario el desarrollo de políticas claras de admisión, progresión y egreso de los alumnos, así como protocolos que establezcan las buenas prácticas y la realización de los ajustes y adaptaciones curriculares necesarias de acuerdo a las características de los alumnos.

CAPÍTULO VII: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SÁNCHEZ Y CÍA. LTDA.

En este capítulo se realizará un análisis interno a los procesos que lleva acabo la empresa para el reclutamiento de los trabajadores con discapacidad.

En primer lugar, se presentará y detallarán las principales competencias de la empresa, también se comentará cuáles fueron razones de contratar a personas con discapacidad auditiva. Luego se analizará el proceso de reclutamiento, el cual, conlleva la publicación de las ofertas laborales, medios de postulación y como se realiza la selección de los trabajadores.

Además, se realizará un análisis del desempeño y productividad de los trabajadores sordos desde la percepción de los jefes y compañeros directos a través de un análisis cualitativo.

También, se debió analizar cómo se han adecuado los procesos de capacitación, producción y seguridad para resguardar la correcta inserción laboral de los trabajadores con discapacidad auditiva.

Para realizar el levantamiento de esta información se entrevistaron a los siguientes trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda.:

Nombre	Cargo
Víctor Soto	Gerente de Operaciones
Rolando Cortés	Supervisor de Planta
Héctor Orellana	Asesor de Prevención de Riesgos
No se identifico	Supervisor de Calidad
Alberto	Supervisor de Calidad
Juan Carlos Martínez	Inspector de Calidad
José Guerrero	Jefe de turno área Husky Sidel
Johanna Pinto	Operario de producción – Mecánico de turno
Jonathan Colona	Operaria de producción

Tabla 23: Nombre de los trabajadores entrevistados. Fuente: Elaboración propia

La finalidad de realizar este diagnóstico consiste en determinar cuáles son las falencias que existen en el proceso actual de inclusión laboral de las personas sordas y entregar alternativas que mejoren el proceso e incentiven la contratación de personas discapacitadas.

7.1 Antecedentes de la empresa

7.1.1 Historia

Sánchez y Cía. Ltda. es una empresa familiar perteneciente al Holding Sánchez y Compañía LTDA, con 50 años de experiencia en la fabricación de productos plásticos. Actualmente, es una de las empresas del rubro con mayor presencia a nivel nacional.

La empresa cuenta con 5 plantas productivas y en el año 2012 decidieron comenzar a contratar a personas con discapacidad auditiva llegando a tener 12 trabajadores sordos en su planta ubicada en Quilicura, Santiago, siendo pionera en este ámbito a nivel nacional.

7.1.2 Ubicación

Actualmente, Sánchez y Cía. Ltda. tiene 5 plantas productivas en Santiago de Chile.

- Planta de tapas ubicada en calle Villarrica 331, Quilicura, Santiago, Región Metropolitana
- Planta de balde ubicada en Villarrica 341, Quilicura, Santiago, Región Metropolitana.
- Planta de soplado y escobillones ubicada en Carrascal 6060, Quinta Normal, Santiago, Región Metropolitana.
- Planta de mangos ubicada en Salvador Gutiérrez 4933 Quinta Normal, Santiago, Región Metropolitana.
- Planta de PET, ubicada en Avenida Colorado 781, Quilicura, Santiago, Región Metropolitana

7.1.3 Accesos

Para el desarrollo del caso aplicado, se trabajará directamente con la planta de PET ubicada en Avenida Colorado 781, Quilicura.

El acceso a esta planta es un poco complejo debido a que no existen estaciones de metro cerca y solo existe una micro del Transantiago que deja en la autopista Vespucio Norte con Avenida Central, exactamente a dos cuadras de la planta. El micro número 428 deja en el paradero PB485 y se puede tomar en la estación Intermodal La Cisterna, que queda a una cuadra del metro estación La Cisterna línea 2, este viaje tiene una duración de 1h 41 min. Otra opción es tomar un colectivo en dirección a Quilicura a las afueras de la estación de metro Cal y Canto (línea 2) por un valor de $1.800, el cual traslada al pasajero hasta la empresa, la duración de este viaje es de 45 minutos a 1 hora dependiendo del

tráfico. La tercera opción de acceso es a través de los buses Royal que salen del terminar intercomunal ubicado en San Borja, se debe tomar el bus que va en dirección a Lampa por Lo Echevers y bajarse en la autopista Vespucio Norte con Avenida Central y caminar hasta Avenida Central con Avenida Colorado, este viaje tiene una duración de 30 minutos aproximadamente.

7.1.4 Productos y clientes

Los productos que fabrica Sánchez y Cía. Ltda. son en base al poliuretano, ente los productos encontraos PET, tapas, baldes, escobillones, manillas, mangos, entre otros.

Sus clientes son las principales compañías del país, entre las que encontramos CENCOSUD, Aguas Vital, Andina, Garden House, Saval, Andromaco, CCU, Adelco. Knop, entre otras.

7.1.5 Razones de la empresa para contratar personas con discapacidad auditiva

De acuerdo a Víctor Soto, Gerente de Operaciones de la planta de PET, las razones de contratar personas con discapacidad auditiva no nacieron de la necesidad de realizar una acción social y/o caritativa, más que nada fue por una necesidad real y urgente de contratar más personal.

En el año 2012, tenían una gran necesidad de mano de obra, pero las personas sin discapacidad, ya sean jóvenes o adultos duraban poco en el trabajo por lo que se les ocurrió contratar a personas con discapacidad auditiva. La principal razón de que las personas sin discapacidad durarán poco en sus puestos de trabajos se debía principalmente a que la planta productiva se encuentra en una zona de difícil acceso, por lo que en general duraban trabajando alrededor de dos meses.

La empresa decidió contratar a personas con discapacidad auditiva debido a que la planta productiva requiere de operarios que controlen de manera visual la calidad de los productos y que realicen en forma manual el embalaje de estos, por lo que las personas con ceguera no eran compatibles con el cargo debido a que no pueden realizar la selección de los productos respetando los estándares de calidad y tampoco tienen la capacidad de embalarlos debido a que no pueden ver, la misma situación ocurre con las personas con discapacidad física que tienen movilidad reducida, ya que para ellos es más engorroso realizar el embalaje de los productos y las personas con discapacidad mental pueden equivocarse al momento de realizar el control de calidad.

7.2 Proceso de reclutamiento

El proceso de reclutamiento conlleva 3 etapas, la primera corresponde al proceso de postulación, selección del trabajador y finaliza con el proceso de capacitación.

A continuación, se detallará en mayor profundidad cada uno de los procesos, competencias buscadas, entre otros.

7.2.1 Proceso de postulación

El proceso de reclutamiento de personal nace de la necesidad de mano de obra. El supervisor de planta es el encargado de levantar la solicitud de contratación de personal de acuerdo a los requerimientos que se vayan presentando. Luego, de levantar los requerimientos él es el encargado de realizar el proceso de postulación, en donde debe realizar las publicaciones de las ofertas laborales en los medios que estime conveniente.

A continuación, se presenta cómo se difunden las ofertas laborales y se detallarán las condiciones y requerimientos de los puestos de trabajos compatible con las personas con discapacidad auditiva.

7.2.1.1 Difusión de ofertas laborales

7.2.1.1.1 Páginas web

Hace unos años el supervisor de planta utilizaba páginas web para realizar las ofertas de trabajo, las páginas que utilizaba eran www.trabajando.cl y www.elrastro.cl.

Debido a que por este medio no se obtuvieron buenos resultados en la contratación de personal, es decir, hubo una baja cantidad de postulaciones a los puestos de trabajo, se dejó de utilizar este tipo de plataformas para hallar nuevos trabajadores. Estos medios de difusión de ofertas laborales eran abiertos a todo tipo de postulante, aceptándose personas discapacitadas.

De acuerdo al jefe de producción este tipo de medio de difusión para ofertar los puestos de trabajo disponibles terminaba siendo una ruleta rusa, debido a que no se sabía con exactitud si habría postulaciones.

7.2.1.1.2 Otros medios

Debido a la falta de postulaciones a través de páginas web, es que la empresa decidió realizar las ofertas laborales a través de las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL) de Quilicura, en donde se deja el aviso de los puestos de trabajo disponibles, recalcando que son abiertos a que postulen personas con discapacidad auditiva, luego se retiran los curriculum vitaes de los postulantes para pasar al proceso de selección.

7.2.1.2 Análisis de los puestos de trabajo

Solo algunos puestos de trabajo son ofrecidos a personas con discapacidad auditiva. A continuación, se detallarán las características de éstos.

7.2.1.2.1 Características del puesto de trabajo

Los puestos de trabajo ofrecidos a personas con discapacidad corresponden a operarios de producción de acuerdo a la denominación técnica que les da la empresa a éstos, existen 14 operarios de producción por turno. El jefe del área de producción es Rolando Cortés quien tiene el cargo de supervisor de planta. Los operarios de producción se encuentran a cargo de supervisores directos que se encuentran a cargo del supervisor de la planta, actualmente son 3 supervisores los cuales trabajan en turnos rotativos.

Los operarios de producción se dividen en operarios de producción categoría 1 y categoría 2, de acuerdo a sus conocimientos.

Las principales funciones que debe realizar el operario de producción de categoría 1, son revisar los productos terminados cerciorándose de cumplir con los estándares de calidad por lo cual deben prestar atención al proceso de fabricación de envases avisando en caso de que ocurra alguna falla, luego deben embalar los productos que pasaron el control de calidad. El nivel de exigencia física para estos operarios es liviano y a nivel cognitivo también ya que solo deben cerciorarse de cumplir las buenas prácticas manufactureras y seguir el control de calidad de forma adecuada. El nivel de productividad no lo da el trabajador, lo da la máquina debido a que esta está programada para que vaya produciendo los envases, pero si es posible evaluarla de alguna manera a través de la calidad del trabajo, ya que cada lote embalado por el trabajador utiliza un sistema de seguimiento llamado FIFO, el cual identifica el número de caja, el cliente al que va, el código del producto, el operario, el jefe de turno, el turno en el que trabajo, el lote, la cantidad de productos y la máquina en que estuvo, por lo cual existe una trazabilidad y se puede determinar cuántos lotes mensuales son devueltos por trabajador.

Los operarios de producción de categoría 2, corresponden a mecánicos de turnos. Deben poner en marcha las máquinas, realizar reparaciones menores de éstas en caso de fallas, además deben regular y reparar las máquinas con conocimientos básicos de mecánica con el fin de que la máquina realice los productos adecuados. Para este puesto de trabajo se requiere un nivel físico y cognitivo mayor, ya que se necesitan conocimientos más técnicos, pero no tan específicos, debido a que las tareas sencillas de realizar como cambiar tuercas.

7.2.1.2.2 Condiciones ambientales

A continuación, se presentan las condiciones ambientales en las que deberán desempeñarse los operarios de producción.

Condición	Sí	No	Observaciones
Frío		X	En general se mantiene una temperatura confort en la planta debido a que es en un ambiente cerrado.
Calor	X		Esto es relativo, ya que depende de la estación del año. Generalmente en verano es caluroso.
Humedad		X	
Ruido	X		Debido a la utilización de máquinas de producción a escala.
Polvo		X	
Olores		X	De los procesos productivos no hay emanaciones de malos olores.
Iluminación	X		La fábrica cuenta con buena iluminación para realizar una inspección meticulosa de los productos.
Ventilación	X		Existe ventilación en la planta debido a que hay un sistema de aire forzado.

Tabla 24: Condiciones ambientales del puesto de trabajo "operarios de producción". Fuente: elaboración propia.

7.2.1.2.3 Condiciones contextuales

A continuación, se presentan las condiciones contextuales

Aspecto	Características	
Uniforme y/o vestuario	Los operarios de producción deben utilizar zapatos de seguridad, pantalón, polera y polerón de la empresa, un delantal blanco y una cofia que tape completamente el pelo. El uniforme es proporcionado por la empresa.	
Colación	Horario	30 minutos
	Costos	Alimentación es proporcionada por la empresa.
	Casino / Comedor	Sí, se encuentra en las dependencias de la empresa.
Casillero	Sí	
Inducción	Duración	30 minutos a 1 hora
	Lugar	Sala de reuniones
	Observaciones	Se utiliza de apoyo pizarras.

Tabla 25: Condiciones contextuales del puesto de trabajo "operarios de producción". Fuente: elaboración propia.

7.2.1.2.4 Riesgos laborales

Para los operarios de producción puede haber muchos riesgos laborales siempre que el éste no siga las instrucciones de seguridad.

Los principales riesgos laborales son caídas, golpes y/o atrapamiento de extremidades en las máquinas.

7.2.1.2.5 Condiciones de accesibilidad

Como se explicó anteriormente las condiciones de accesibilidad son pocas y la empresa no tiene buses de acercamiento. A continuación, se detallan las condiciones de accesibilidad:

El acceso a la planta de PET ubicada en Avenida Colorado 781, Quilicura es complejo debido a que no existen estaciones de metro cerca y solo existe una micro del Transantiago (428) que deja en la autopista Vespucio Norte con Avenida Central, exactamente a dos cuadras de la planta. La micro en el paradero PB485 y se puede tomar en la estación Intermodal La Cisterna, que queda a una cuadra del metro estación La Cisterna línea 2, este viaje tiene una duración de 1h 41 min.

Otra opción es tomar un colectivo en dirección a Quilicura a las afueras de la estación de metro Cal y Canto (línea 2) por un valor de $1.800, el cual traslada al pasajero hasta la empresa, la duración de este viaje es de 45 minutos a 1 hora dependiendo del tráfico.

La tercera opción de acceso es a través de los buses Royal que salen del terminar intercomunal ubicado en San Borja, se debe tomar el bus que va en dirección a Lampa por Lo Echevers y bajarse en la autopista Vespucio Norte con Avenida Central y caminar hasta Avenida Central con Avenida Colorado, este viaje tiene una duración de 30 minutos aproximadamente.

7.2.1.2.6 Condiciones contractuales

En la siguiente tabla se presentan las condiciones de contratación de acuerdo al cargo de operario de producción:

Aspectos	Características	
Horarios	Se trabaja con turnos rotativos de lunes a sábados. ▪ Turno 1: 07:00 a 15:00 horas ▪ Turno 2: 15:00 a 23:00 horas ▪ Turno 3: 23:00 a 07:00 horas	
Turnos	Fijos	
	Rotativos	X

Tipo de contrato	Inicialmente contrato a plazo fijo por 3 meses de prueba, luego contrato indefinido.
Sueldo/Incentivos Día y medio de pago	Las liquidaciones de sueldo se entregan el último día del mes, además se puede optar a un anticipo en la quincena de cada mes. El pago de sueldos se realiza a través de transferencia bancaria.
Bono	A todos los trabajadores se les otorga un bono mensual para su traslado. Además, pueden postular a bonos de escolaridad en caso de tener hijos estudiando.
Beneficios	La empresa cuenta con cabañas propias en el Quisco, las cuales las pueden utilizar en vacaciones pagando un precio reducido. Para hacer efecto el beneficio los trabajadores deben postular.

Tabla 26: Condiciones contractuales de operarios de producción. Fuente: Elaboración propia.

7.2.1.2.7 Perfil ocupacional del postulante

7.2.1.2.7.1 Formación

A continuación, se presentan las principales características y competencias que debe tener un operario de producción:

Aspectos	Características y competencias
Nivel educativo y/o de formación	Para el cargo de operario de producción no se exige nivel educativo, por lo que tampoco es necesario tener formación en algún área.
Conocimientos requeridos	No es necesario que el trabajador tenga experiencia en el área, ya que el trabajo es más bien mecánico y se aprende rápidamente, no es necesario el manejo de herramientas o software para tener un buen desempeño.
Especialización	El trabajador va ganando la especialización en su área a través de la experiencia que tiene en el cargo, pero no es excluyente para obtener el trabajo.

Tabla 27: Perfil ocupacional del postulante al cargo de operario de producción desde el punto de vista de su formación. Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver, la formación requerida para postular al cargo de operario de producción no es excluyente para una persona con discapacidad, ya que no se necesitan conocimientos técnicos y especialización en algún área específica.

7.2.1.2.7.2 Competencias

El jefe de producción es el encargado de determinar cuáles son las competencias laborales buscada de acuerdo a los puestos de trabajo disponibles.

Debido a que los cargos ofrecidos son de operarios no se exigen mayores competencias técnicas. Las competencias que busca la empresa en sus trabajadores se pueden dividir en dos grupos; competencias básicas y competencias conductuales.

Las competencias básicas que se exigen son:

- Responsabilidad
- Asistencia
- Puntualidad

Es importante considerar que el trabajador tiene que tener la capacidad de seleccionar los envases de acuerdo a los estándares de calidad que debe cumplir la empresa, por lo que es un requerimiento poder ver, lo que excluye automáticamente a las personas ciegas de poder postular al cargo. Además, el operario de producción debe poder embalar los envases plásticos de manera correcta y rápida, ya que la máquina produce el producto a través de un proceso continuo que no se detiene, por lo que una persona con discapacidad física o ciega no podrá embalar los productos a una velocidad adecuada debido a su discapacidad.

7.2.2 Proceso de selección

7.2.2.1 Análisis de postulaciones

Actualmente, los procesos de selección del nuevo personal están a cargo del supervisor de planta, quien recoge los curriculums de la OMIL y evalúa a cada uno de los postulantes, seleccionando a los que considera compatibles con el cargo, para luego entrevistarlos, capacitarlos y ponerlos a prueba por un periodo de 3 meses para luego contratarlos a plazo indefinido. En el caso de las personas con discapacidad auditiva, Rolando Cortés supervisor de la planta, explica que son seleccionados automáticamente para realizarle la entrevista de trabajo y que no se considera si la persona sorda ha trabajado antes, debido a que muchos de ellos no han tenido la oportunidad de tener un trabajo, pero debido a la buena experiencia que han tenido al contratar personas con discapacidad auditiva es que deciden seguir contratándolos, entregándoles una oportunidad de desarrollo.

7.2.2.2 Entrevistas

En el año 2012, cuando la empresa decidió contratar personal con discapacidad auditiva, la encargada de recursos humanos, quien en ese tiempo debía seleccionar a los nuevos trabajadores no sabía cómo enfrentar la situación, ya que nadie en la empresa manejaba la lengua de señas, por lo que debió improvisar para poder comunicarse con las personas sordas y darse a entender. A pesar, de esta barrera la encargada de recursos humanos contrató alrededor de 12 trabajadores sordos, los cuales se desempeñaron como operarios de producción.

Desde el año 2012 en adelante hasta la actualidad, las entrevistas se han realizado de la misma manera, improvisando para poder comunicarse a través de gesticulaciones o escribiendo en papel. Esto representa una gran desventaja para los postulantes con

discapacidad auditiva, ya que no pueden comunicarse como una persona oyente. Para el entrevistador, también es una situación compleja, ya que no existe la fluidez en el lenguaje, lo que conlleva muchas veces a mal entendimiento de las partes y frustraciones por no poder darse a entender. La barrera de comunicación entre ambas partes es muy alta.

7.2.2.3 Selección

Como se dijo anteriormente, la selección del trabajador se realiza después de haberlos entrevistados. Los postulantes seleccionados, en general son aquellos que demuestran interés en el puesto de trabajo y se ven comprometidos con esto. Esto aplica para todos los postulantes, considerando personas oyentes y sordas.

7.2.3 Proceso de capacitación

Una vez seleccionados los trabajadores, Héctor Orellana, asesor de prevención de riesgos de la empresa desde el año 2001, realiza una capacitación a los trabajadores en donde se les hace una inducción en prevención de riesgos, les explica cuál es el organismo que los acoge cuando tienen un accidente, el plan de emergencia y evacuación, les muestra el uniforme que deben utilizar, como manejar las máquinas, los cuidados que deben tener con éstas, los procedimientos que deben realizar para cumplir con las buenas prácticas manufactureras y estándares de calidad requeridos. Después de la inducción se realiza una prueba escrita, la cual es aprobada con un 70%.

En el año 2012, cuando se contrataron varias personas discapacitadas, el asesor de prevención de riesgo se vio enfrentado a un gran desafío debido a que tenía que capacitarlos. En primera instancia él realizó una capacitación hablada debido a que no conoce la lengua de señas, a pesar de que los nuevos trabajadores eran sordos, esta capacitación la realizo de forma pausada, ya que según sus palabras ellos captan por los

labios lo que se les quiere decir, y cuando algo les llamaba la atención lo escribían para que se les explicará de nuevo. Cuando había que explicarles algo complejo, se iba a terreno, y se les explicaba en la misma máquina.

Debido a que el asesor de prevención de riesgo encontró que la capacitación que él realizó no era suficiente para los nuevos trabajadores, es que la asistente social de aquella época, se puso en contacto con la Asociación Chilena de Seguridad, para que realizará una charla de seguridad a los trabajadores. Esto era un programa que no existía, por lo cual la Asociación Chilena de Seguridad debió impartir un curso especial contratando a una intérprete de la academia de sordos mudos, y con un experto en seguridad de la Asociación Chilena de Seguridad, el experto hablaba en la inducción y la interprete hacia las señas. De esta manera, la empresa tuvo la tranquilidad de que los trabajadores sordos sabían los procesos de prevención de riesgos.

A los trabajadores sin discapacidad se les dio una charla no extensa para que sepan que llegarían trabajadores sordos a la empresa y para que los apoyarán en su proceso de integración.

7.2.3.1 Formación Inicial

Según el supervisor de la planta el tiempo de adaptación a la empresa para alcanzar niveles productivos en el cargo de operario de producción es de 2 días. Esto se debe a que el trabajo es mecánico y no requiere de mayor especialización.

Los trabajadores nuevos, ya sean discapacitados o no, se ponen a prueba por un periodo de 3 meses y luego se contratan de forma indefinida dependiendo de su desempeño.

Las funciones y tareas que realizan los trabajadores con discapacidad auditiva son trabajos de operarios, en donde se evita la manipulación de máquinas u objetos de riesgo,

ya que ellos no pueden escuchar las balizas sonoras, por lo que se evita un riesgo latente de accidentes.

7.2.3.2 Formación Continua

De acuerdo al desempeño, habilidades e interés que tenga el trabajador, es posible capacitarlo con ayuda de sus compañeros de trabajo para que pueda tener una formación continua y acceder a nuevos puestos de trabajo.

De los trabajadores sordos que se contrataron el año 2012, solo dos se fueron perfeccionando en otras áreas. Uno de ellos se perfeccionó como mecánico de turno, pero realizando tareas básicas como reparaciones sencillas, regulaciones de máquinas y puesta en marcha de esta, esto lo realizó con el apoyo de los compañeros de trabajo, quienes vieron que tenía las capacidades para tomar nuevos desafíos.

7.3 Seguridad

De acuerdo a la información recopilada, se tiene que la planta de PET requiere que se mejoren los procesos de alerta en caso de evacuaciones o emergencias, debido a que por lo explicado por los trabajadores las alarmas sonoras no son escuchadas por las personas sordas, y hay poca cantidad de balizas que se enciendan, lo cual no es suficiente en caso de emergencia. Además, los trabajadores consideran que las máquinas no tienen una forma adecuada de alertar al trabajador con discapacidad auditiva de fallas a pesar de que estas tengan una alarma que se encienda, ya que la maquina puede estar avisando desde antes que está fallando a través de alarmas sonaras.

7.4 Accidentabilidad

De acuerdo, a las palabras del asesor de prevención de riesgos, cuando se contrataron personas con discapacidad auditiva, se llegó a tener un récord de días sin accidente casi alcanzando un año sin accidente, logrando específicamente 363 días sin accidentes.

Para Héctor Orellana, asesor de prevención de riesgos, este escenario se debe al mayor cuidado que tienen todos los trabajadores de la planta cuando realizan sus funcione diarias, ya que son más meticulosos porque saben que hay trabajadores sordos que se pueden accidentar porque no los escuchan trabajar, etc. Esta opinión, es compartida por todas las personas entrevistadas, además todas las respuestas convergen en que las personas sordas son más cuidadosas que los trabajadores sin discapacidad, lo cual a llevado a tener una menor tasa de accidentabilidad.

7.5 Productividad

Es complejo medir la productividad de los trabajadores, debido a que las maquinas son las encargadas de entregar los niveles de productividad, y de producir de acuerdo a como fueron programadas.

Para poder determinar qué tan productiva ha sido Johana (Trabajadora sorda), se tomarán en consideración la cantidad de lotes devueltos por las empresas durante el año 2017. De acuerdo a la información entregada por el supervisor de calidad, ninguno de los lotes que ha embalado ella ha sido devuelta, por lo que su trabajo ha sido al 100%, sin errores, lo cual indica que ella es muy meticulosa al momento de selecciona los frascos de jarabe y cumple a la perfección las buenas prácticas manufactureras y los estándares de calidad de la empresa.

Una manera de analizar la productividad de Jonathan Coloma, es a través de la trayectoria de superación que ha tenido en la empresa. Él llegó a trabajar como operario de producción, debido a su buena voluntad y habilidad por aprender, es que sus compañeros y jefes de turnos lo fueron capacitando, hasta que logró convertirse en mecánico de turno. Muchas de las personas entrevistadas consideran que a Jonathan le cuesta más superar obstáculos, pero aun así es perseverante y logra sus objetivos, lo cual representa un doble merito debido a que ha logrado superarse a pesar de sus dificultades.

Para apoyar los resultados de productividad y desempeño de cada trabajador, se realizó una evaluación de seguimiento laboral a cada uno de los trabajadores con discapacidad auditiva, en donde se evaluaron sus competencias de empleabilidad, conductuales y funcionales, esta evaluación fue aplicado por Rolando Cortés, Supervisor de la planta.

7.6 Causas de renuncias

La empresa en el año 2012 contrato alrededor de 12 personas sordas, pero actualmente solo quedan dos trabajadores con discapacidad auditiva. De acuerdo, a los trabajadores la principal razón por la que los trabajadores con discapacidad auditiva renunciaron fueron a que se sintieron más capaces de enfrentar el mundo laboral con las herramientas que les entrego la empresa, ya haya sido por las capacitaciones en el área de formación y en el ámbito de seguridad en donde se les otorgó un diploma por parte de la Asociación Chilena de Seguridad. Otras de las causas es que las personas con discapacidad auditiva, se dieron cuenta de que podían trabajar en mejores puestos de trabajo, A algunos pocos trabajadores con discapacidad auditiva, no se les renovó el contrato debido a que no cumplieron con las expectativas. Pero una de las razones que más llaman la atención es que varios de ellos

renunciaron a los 3 meses, debido a que pensaban que podían perder la Pensión básica de invalidez otorgada por el Estado, información completamente errónea, ya que en el año 2008 se cambió la legislación logrando hacer que este tipo de ayuda sea compatible con el trabajo.

7.7 Prejuicios

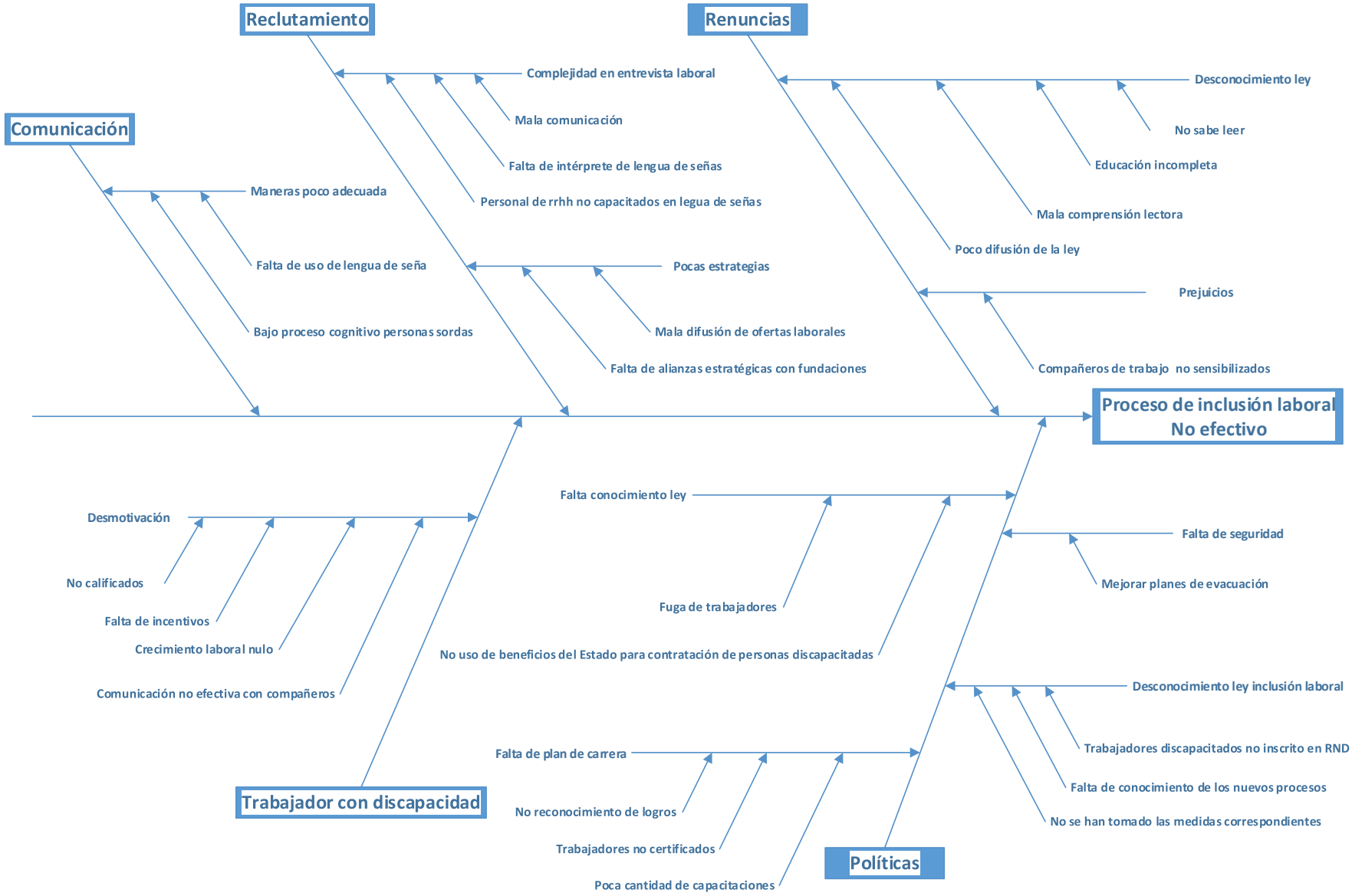
En general, la mayoría de los trabajadores entrevistados no tienen prejuicios con trabajar con personas discapacitadas, ya que consideran que son como una persona más. Pero algunos consideran, que en un comienzo son más bien una carga, debido a que es complejo enseñarles los procesos y hacerse entender, lo cual conlleva a un desgaste físico e intelectual. Po lo que preferirían trabajar con personas oyentes para facilitar el proceso de aprendizaje.

7.8 Mejoras

A las personas entrevistadas se les consulto acerca de qué tipo de mejoras implementaría en la empresa de tal manera de mejorar las condiciones laborales de las personas discapacitadas y las suyas mismas.

Las respuestas convergen, en la necesidad de implementar mejores sistemas de seguridad en las máquinas y sistemas de alertas especiales para que las personas con sordera en caso de que ocurra alguna emergencia o accidente puedan percatarse con mayor facilidad, debido a que el entorno se debe acomodar a ellos. Otros comentaron, que sería bueno realizar un curso de lengua de señas con el fin de facilitar la comunicación, a pesar de que ya están acostumbrados a realizar algunos tipos de gesticulaciones, piensan que saber en más profundidad la lengua de seña hará que las relaciones entre los trabajadores mejoren, logrando mayor compañerismo.

7.9 Diagrama causa – efecto



7.10 Conclusiones análisis interno

Con respecto al proceso de reclutamiento de personal con discapacidad auditiva es posible ver grandes falencias en la metodología que lleva a cabo la empresa, ya que no existe un plan de gestión para contratar personas con discapacidad, encontrando la primera barrera en las entrevistas de trabajo, donde la persona encargada no sabe lengua de señas, pero tiene toda la intención de comunicarse y contratar a personas con discapacidad auditiva. En general es posible contratar personas con discapacidad auditiva, debido a las características que deben cumplir para el puesto de operarios de producción son muy básicas. El trabajo es manual, mecánico y fácil de realizar, por lo que no requiere mayores capacidades cognitivas.

Lo mismo ocurre en el proceso de capacitación, la empresa no cuenta con un profesional que pueda capacitar a las personas sordas utilizando la legua de señas, debido a que ninguno de los trabajadores sabe esta lengua. A pesar de esto es importante destacar la labor de la encargada de recursos humanos, quien realizo los nexos con la Asociación Chilena de Seguridad, para poder realizar las capacitaciones de seguridad y cerciorarse que las charlas de capacitación realizadas por el asesor en prevención de riesgo fueron complementadas con ésta.

Además, es posible concluir que en general para Sánchez y Cía. Ltda., las personas con discapacidad auditiva son consideradas más productivas, debido a que su desempeño es mayor y a la buena disposición que tienen en el lugar de trabajo, estando abiertos a aprender nuevas cosas. Si, un trabajador tiene potencial, los mismos compañeros lo capacitarán para que pueda ir ascendiendo de cargo y pueda tomar mayores responsabilidades.

Debido a que los trabajadores saben que los trabajadores sordos no pueden escuchar, es que estos son mucho más cuidadosos con el trato hacia ellos, por lo que siempre cumplen con los estándares de seguridad y están atentos a las tareas que realizan con el fin de no tener algún accidente laboral, lo que ha reducido considerablemente la accidentabilidad en la planta productiva.

En general, los trabajadores no tienen prejuicios hacia los trabajadores sordos debido a que, durante estos 5 años, la inclusión de ellos ha sido un beneficio más que un problema. Los trabajadores están abiertos a trabajar con más personas con discapacidad auditiva debido a los buenos resultados que han obtenido, considerando el proceso de inclusión laboral como una buena experiencia.

Finalmente, la falta de información por parte de la empresa y de los trabajadores sordos, hizo que existiera una gran fuga de trabajadores con discapacidad auditiva, ya que no conocían la legislación referente a las pensiones básicas de invalidez y el trabajo, por lo que muchos creyeron que perderían sus beneficios. La empresa al no manejar la legislación no pudo retener a un gran número de trabajadores que tenía las competencias necesarias para desenvolverse de buena forma en los lugares de trabajo ofrecidos.

CAPÍTULO VIII: ANÁLISIS EXTERNO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE SÁNCHEZ Y CÍA. LTDA.

8.1 Entrevistas

8.1.1 Desarrollo de entrevistas

Se realizó un análisis de la situación externa a la empresa a través de entrevistas con el objetivo de realizar una investigación exploratoria. El objetivo de esto es obtener

información de fuentes primarias directas relacionadas con las personas con discapacidad auditiva.

Las entrevistas se realizaron a 26 personas, los cuales corresponden a diferentes grupos de interés, entre los que encontramos a:

- 9 jóvenes de entre 19 y 30 años que participan activamente en el taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud de Valparaíso.
- 1 profesor e intérprete de lengua de señas sordo que enseña en el taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud de Valparaíso.
- 6 jóvenes con discapacidad auditiva que participan en el taller de oficios para jóvenes sordos financiado por el Instituto de la Juventud de Valparaíso.
- 2 jóvenes sin discapacidad que organizaron y realizan el taller de oficios.
- 6 adultos sordos, 5 de ellos forman parte de la Corporación de Sordos de Valparaíso, la sexta persona sorda es un bailarín profesional que no forma parte de la Corporación de Sordos de Valparaíso.
- Directora Regional del Servicio Nacional de Discapacidad.
- Coordinador Regional Asociativo y Ciudadanía Juvenil, Instituto de la Juventud

A continuación, se presenta cuatro tablas con los nombres de los entrevistados, edad, universidad y/o agrupación y grupo de interés al cual corresponden.

Funcionario público		
Nombre	Carrera u oficio	Presenta discapacidad auditiva
María Isabel Zurita Parada	Directora Regional de SENADIS Valparaíso. Ingeniero en Ejecución en Administración Pública. ULA	No

	Magíster en Dirección Pública. PUCV	
Matías Palma Guajardo	Estudió Pedagogía en Historia, Geografía y Educación Cívica. UVM Coordinador Regional Asociativo y Ciudadanía Juvenil, Instituto de la Juventud de Valparaíso	No

Tabla 28: Nombre y cargo de funcionarios de Valparaíso. Fuente: Elaboración propia.

Taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud Valparaíso			
Nombre	Edad	Carrera u oficio	Presenta discapacidad auditiva
Eduardo Galdames	29	Estudiante: Ingeniería Civil Electrónica. UTFSM	No
Natalia Aguilera	30	Estudiante: Medicina Veterinaria. UVM	No
Yuly Salinas	27	Estudiante: Enfermería. UVM	No
Rocío Salinas	23	Estudiante: Nutrición y dietética. UVM	No
Camila Valenzuela	22	Estudiante: Pedagogía en Historia y Ciencias Sociales. UV	No
Madelayne Miño	23	Estudiante: Fonoaudiología. UST	No
Andrea Gaona	19	Estudiante: Trabajo Social. PUCV	No
María José Rivas	29	Estudiante: Tecnología Médica. UV	No
Caroline Valenzuela	21	Estudiante: Pedagogía en Educación Básica. UPLA	No
Marcos Bustamante	65	Técnico Universitario en Mecánica Industrial. UTFSM Profesor e intérprete de lengua de señas. CORSOVAL	Sí

Tabla 29: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes del taller de lengua de señas. Fuente: Elaboración propia.

Taller de Oficios financiado por el Instituto de la Juventud Valparaíso			
Nombre	Edad	Carrera u oficio	Presenta discapacidad auditiva
Nicole Marín	25	Egresada de Pedagogía en Educación Diferencial	Sí
Cristóbal Cisternas	19	Estudiante en Escuela de Bellas Artes	Sí
Pablo Sierra	29	Soldador	Sí
Mitchel Hernández	29	Desempleada. Sin profesión.	Sí
Marcos Alarcón	28	Técnico en Animación Digital. DUOC	Sí
María José Valdés	28	Diseñadora Industrial. DUOC	Sí
Gonzalo Aguilera	30	Diseñador Gráfico. PUCV Organiza los Talleres de Oficios.	No
Paulina Salas	26	Profesora de Castellano. UPLA Organiza los Talleres de Oficios.	No

Tabla 30: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes del taller de oficios para jóvenes sordos. Fuente: Elaboración propia.

Adultos sordos mayores de 30 años			
Nombre	Edad	Carrera u oficio	Presenta discapacidad auditiva
Dagoberto Huerta	30	Bailarín profesional.	Sí
Karen Muga	42	Trabajadora de Jumbo Valparaíso. CORSOVAL	Sí
Guillermo Vega	45	Trabajador en el área de construcción. CORSOVAL	Sí
Yocelyn Tapia	34	Desempleada. Sin profesión. CORSOVAL	Sí
Gilmar Araya	30	Temporero. CORSOVAL	Sí
Ingrid Ñancul	31	Técnico en costura. CORSOVAL	Sí

Tabla 31: Nombre, edad, carrero u oficio de participantes adultos sordos mayores de 30 años. Fuente: Elaboración propia.

Para poder entrevistar a cada uno de los entrevistados, se debió contactar a la organización a la cual pertenecen, presentar el tema y solicitar un permiso para poder asistir a los talleres, Corporación de Sordos de Valparaíso y SENADIS, en donde se consultó a los participantes si querían participar contestando la entrevista.

Para entrevistar a la Directora Regional de SENADIS en Valparaíso, se debió ir a la oficina ubicada en Avenida Brasil 1265, piso 3, en donde se explicó la investigación y porque era necesario reunirse con la directora de SENADIS. Se pidió una reunión a Carolina Varas, la cual se realizó el día 18 de agosto. La entrevista tuvo una duración de 45 min aproximadamente.

Para el caso del taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud (INJUV), se asistió personalmente a la oficina ubicada en calle Errazuriz N°1236, Valparaíso, en donde se solicitó una reunión con Matías Palma, Coordinador Regional Asociativo y Ciudadanía Juvenil, quién accedió a realizar el nexo para poder participar de una sesión, en donde se planteó el tema de la tesis y la necesidad de realizar un levantamiento de información de fuentes primarias. Algunos jóvenes accedieron, con los cuales se realizaron las entrevistas de forma presencial en un lugar a convenir y a través de llamadas por WhatsApp. Además, fue posible realizar una entrevista al profesor e intérprete sordo con la ayuda de una de las jóvenes participantes del taller quien ayudo como intérprete para que nos pudiéramos comunicar. Las entrevistas realizadas se realizaron en base a peguntas tipo con una duración de entre 30 y 45 minutos.

En el caso del taller de oficios para jóvenes sordos, en primera instancia se comunicó al teléfono que estaba en el anuncio, contactándose con Gonzalo Aguilera, encargado de éstos. De esta manera fue posible contar acerca de la finalidad de la investigación y pedir

los permisos necesarios para poder asistir como oyente al taller, en donde al terminar la clase una intérprete de lengua de señas preguntó a los jóvenes sordos si querían ayudar en la investigación y contestar la entrevista, la cual tenía preguntas tipo y fue de forma escrita con una duración de entre 1 hora a 1 hora y 30 minutos. Estas entrevistas fueron más complejas de llevar acabo debido a la barrera de comunicación existente, pero debido a que habían dos intérpretes de señas presentes fue posible realizarlas con su ayuda, debido a que ellas traducían las preguntas a lengua de señas y ayudaban a los sordos a contestar la entrevista. Se asistió el día viernes 11 y miércoles 16 de agosto a realizar estas entrevistas. Además, fue posible entrevistar a dos de los cuatro organizadores de los talleres de oficios, en donde se realizaron preguntas no estructuradas, con una duración aproximada de entre 30 y 45 minutos.

Las entrevistas de los adultos sordos se realizaron de forma escrita con el apoyo de dos intérpretes de señas el día sábado 12 de agosto cuando celebraron el día del niño en la Corporación de Sordos de Valparaíso. Para poder contactarse con la Corporación de sordos y obtener los permisos pertinentes fue necesario comunicarse con Emerana Cuevas, quien es la representante oyente de la Corporación y se encarga de las relaciones públicas de ésta.

En el caso de Dagoberto Huerta, quien no forma parte de la Corporación de Sordos de Valparaíso, se conoció su caso a través del primer capítulo de “Saberes Inclusivos” de UPLA TV y se contactó a través de su Facebook, para luego juntarse y realizar la entrevista.

Las preguntas que se realizaron a los entrevistados están alineadas a los objetivos del análisis externo, en donde se busca hacer un estudio de mercado a través de una investigación exploratoria, considerando a todos los involucrados en la inclusión social y

laboral de las personas sordas, detallando ideas de sus necesidades, expectativas, requerimientos e ideas para abordar el proyecto.

Se realizaron entrevistas a funcionarios públicos, las cuales se enfocaron principalmente en:

- Saber cuáles son los proyectos enfocados en educación y en el área de salud en la región de Valparaíso.
- Conocer los subsidios entregados por el estado a las empresas que contratan personas con discapacidad.
- Aprender la metodología para postular al Sello de Inclusión Laboral.
- Obtener más información de la ley de inclusión y saber si existirán incentivos para la contratación de personas discapacitadas.
- Saber quién será el encargado de fiscalizar el cumplimiento de la ley de inclusión laboral.
- Conocer cómo se desenvuelven atendiendo a personas discapacitadas.
- Pedir ideas para abordar e implementar en la empresa que se va a asesorar.

Las preguntas realizadas a los jóvenes sin discapacidad auditiva que participan en el taller de lengua de señas se enfocaron principalmente en:

- Conocer el principal motivo por el que jóvenes estudiantes deciden aprender lengua de señas.
- Conocer si estos jóvenes tienen alguna relación vinculante con personas discapacitadas o no, ya sean familiares cercanos, amigos, conocidos o realizando voluntariados.

- Saber cómo se proyectan en el futuro en relación a la inclusión de personas con discapacidad auditiva y su profesión.
- Conocer cuáles son las expectativas que esperan en el largo plazo a nivel país con respecto a la discapacidad auditiva y cambios que realizarían.
- Saber si tienen conocimiento de la legislación vigente que abarca igualdad de oportunidades, inclusión laboral para personas discapacitadas.

Los principales objetivos de las preguntas realizadas a las personas sordas en general, ya sea a el profesor sordo de lengua de señas, los jóvenes sordos que participan en el taller de oficios y los adultos sordos mayores de 30 años, se enfocaron en:

- Conocer si son independientes económicamente y si viven con sus padres. Esta pregunta se enfoca en jóvenes sordos de entre 19 y 30 años para ver el nivel de independencia y razón por la cual no trabajan, conocer además si les gustaría trabajar y en qué áreas desean desarrollarse. Además, estas preguntas se enfocan en los adultos sordos que trabajan, para conocer cuáles son las áreas en las cuales se han desempeñado, cantidad de años que llevan trabajando y qué tipo de jornada laboral tienen.
- Saber si existe alguna relación entre el nivel socioeconómico y el nivel educacional alcanzado.
- Conocer si se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad y si perciben la pensión Básica Solidaria de Invalidez.
- Saber si conocen sus derechos de trabajo.
- Conocer como ha influido su discapacidad en su desarrollo social, educacional y laboral.

- Saber si conocen los cursos de capacitación otorgados por el Estado y si han realizado cursos de capacitación, ya sean impartidos por el Estado o por privados.
- Conocer cuál es la principal motivación por la que desean participar, participan o participaron en cursos de capacitación.
- Conocer las principales habilidades y cualidades que tienen.
- Saber cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo y desarrollo profesional, en donde se consideran proyectos y objetivos a mediano y largo plazo.
- Conocer si tienen alguna experiencia que los haya impactado de manera positiva o negativa en subida.
- Saber cómo se desenvuelven en su lugar de trabajo de acuerdo a sus experiencias personales, ya sea con sus compañeros, jefes o su propio rendimiento.
- Determinar qué tan complejo fue para ellos hallar trabajo. Si los lugares de trabajo y el trabajo que realizan son los idóneos de acuerdo a sus gustos.

Las preguntas que se realizaron a los jóvenes encargados del taller de oficios tienen por objetivo:

- Determinar cuál es la principal necesidad y motivación de realizar talleres para personas sordas.
- Saber porque se enfocaron en personas sorda y no en otras discapacidades.
- Saber si existe alguna razón personal vinculante con personas discapacitadas que haya influido en la decisión de realizar estos talleres.
- Saber cómo han respondido las personas sordas al desarrollo del taller.
- Conocer qué objetivos tienen como centro cultural a mediano y largo plazo relacionado a personas con discapacidad.

8.1.2 Análisis respuestas

A partir de las entrevistas, se realizó un análisis de las respuestas obtenidas de acuerdo a cada uno de los grupos de interés.

8.1.2.1 Entrevista realizada a funcionarios públicos

De la entrevista realizada a la Directora Regional de SENADIS Valparaíso, fue posible darse cuenta que la región es pionera a nivel nacional en políticas públicas para la inclusión social, educacional y laboral de personas sordas, ya que a través de diversos proyectos se están generando instancias que apoyen a este proceso de formación.

También fue posible clarificar dudas que se tenían respecto a la nueva ley de inclusión laboral y a los beneficios que pueden acceder las empresas al contratar personas discapacitadas. También se entregaron propuestas que se podrían implementar en la empresa, las cuales se deberán evaluar su factibilidad en los siguientes capítulos.

8.1.2.2 Entrevistas realizadas en el taller de lengua de señas

8.1.2.2.1 Información demográfica

A continuación, se presentan dos tablas resumen en donde se puede ver las respuestas de los jóvenes de entre 19 y 30 años que participan en el taller de lengua de señas impartido por la INJUV.

Universidad	UTFSM	UVM	UV	UPLA	PUCV	UST
Cantidad	1	3	2	1	1	1

Tabla 32: Cantidad de participantes de acuerdo a casa de estudios. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo, a estos resultados se puede ver que los principales participantes de este taller corresponden a la Universidad de Viña del Mar, seguido de estudiantes de la Universidad de Valparaíso.

Área de carrera profesional	Educación	Salud	Ingeniería	Veterinaria	Trabajo social
Cantidad	2	4	1	1	1

Tabla 33: Cantidad de participantes de acuerdo al área de su carrera profesional. Fuente: Elaboración propia.

También, la gran mayoría de participantes corresponden al área de la salud, seguido del área de la educación. Esto se debe principalmente que estas jóvenes están vinculadas a áreas en donde ellas consideran una necesidad real poder comunicarse con personas sordas, debido a que sus carreras son de servicios y buscan en un futuro poder desenvolverse bien en caso de encontrarse con algún paciente o alumno sordo.

8.1.2.2.2 Motivación principal para participar en taller de lengua de señas

Las principales razones que estos jóvenes tienen para participar de este taller y aprender lengua de señas, es poder tener herramientas para mejorar la comunicación y generar mayor inclusión social, ya sea desde un aula de clases a una consulta médica.

Buscan estar capacitados para afrontar la mayoría de las situaciones que se puedan dar en el ámbito laboral o de la vida cotidiana, ya sea entregando un servicio de calidad a sus clientes o simplemente ayudando a un sordo en la calle.

Los entrevistados en general, sienten que es un deber como persona aprender lengua de señas para lograr un mundo más inclusivo.

Además, gran cantidad de ellos asegura que en el futuro se proyectan trabajando en instituciones que promuevan la inclusión, atendiendo pacientes con discapacidad o teniendo alumnos sin discapacidad a los cuales les pueden transmitir esta lengua y a los alumnos discapacitados a los que podrán enseñar con mejores herramientas.

8.1.2.2.3 Experiencia y razones personales

La mayoría de los jóvenes entrevistados que participan en el taller de lengua de señas no tienen una relación con un familiar directo o amigo con discapacidad por lo que no es posible considerar esto como una consecuencia de interés.

A pesar de lo anterior, una gran cantidad de los entrevistados aseguró participar de voluntariados u organizaciones sociales que están relacionadas con personas en situación de discapacidad, entre las que nombraron encontramos: “La casa de los peces”, “Teletón”, “Formar para crecer”, “Provetas”, programa “Abre”, entre otros. Aseguraron que su paso por estas organizaciones fue y son experiencias que los marcaron e impactaron personalmente, haciéndolos ver una realidad que está muy escondida para la sociedad, siendo esto un detonante para que se interesen en aprender lengua de señas y que se preocupen de la inclusión de las personas discapacitadas.

8.1.2.2.4 Proyecciones profesionales

Como se explicó en el punto b), las proyecciones profesionales generales que tienen los entrevistados es lograr desarrollarse plenamente como profesionales, siendo capaces de comunicarse y de trabajar directamente con personas sordas.

Esto demuestra un real interés, por parte de las nuevas generaciones en la inclusión social, educacional y laboral de las personas con discapacidad auditiva. Lo cual, representa un gran avance para la sociedad actual y el futuro del país en pos de igualdad de oportunidades y derechos, visibilizando este grupo minoritario de gente que generalmente es excluido de la sociedad por las barreras de comunicación.

8.1.2.2.5 Expectativas y cambios

Las respuestas de los entrevistados convergen en que en Chile es necesario mejorar las políticas educativas a nivel básico, media y superior, ya que es fundamental la inclusión como solución a la discriminación. Además, de la necesidad de educar a los profesionales, sobre todos los del área de la salud y educación, considerando a los empleados públicos, ya

que según la perspectiva de los entrevistados es algo básico que manejen la lengua de señas y que esto no sea una opción sino una obligación.

También se plantea de manera generalizada que en el país solo se preocupan de las discapacidades visibles como las discapacidades físicas, dejando de lado a las discapacidades sensoriales como; la discapacidad visual y auditiva, por lo que es necesario mejorar las leyes enfocándose desde el derecho a la información hasta una real inclusión.

Una opinión más específica es la de Madelayne Mino, estudiante de Fonoaudiología, ella propone una política pública en donde se realice un screening auditivo universal a todos los recién nacidos, ya que muchos niños con pérdida auditiva congénita se les detecta después de los 2 años, por lo que la adquisición del lenguaje pre y post lingüístico se ve considerablemente descendido, afectando al niño en diversas áreas, sobre todo educación. Además, las organizaciones como Junaeb, Senadis y las guías ges relacionadas con el tema, deben ser más accesibles para los niños adquieran una rehabilitación y su respectiva prótesis auditiva que tiene un alto costo para las familias.

8.1.2.2.6 Conocimientos de leyes relacionadas con personas con discapacidad

La mayor parte de los entrevistados no conoce la legislación pertinente a las personas discapacitadas. Las entrevistados que conocen la legislación solo saben un poco acerca de éstas, de forma superficial debido a que las vieron en la universidad o a comienzo del taller de lengua de señas.

Esto demuestra, una falta de conocimiento respecto a la legislación actual, ya sea por falta de información entregada por campañas del gobierno.

8.1.2.3 Entrevistas realizadas a jóvenes sordos y adultos sordos mayores de 30 años

8.1.2.3.1 Información demográfica

A continuación, se presentan las características demográficas de la población sorda entrevistada, separada en dos grupos de interés; adultos mayores de 30 años y jóvenes de entre 19 y 30 años:

8.1.2.3.1.1 Jóvenes

En este grupo, podemos ver que existe mayor diversidad en cuanto al nivel socioeconómico de la familia y nivel educacional.

Nivel económico	alto	medio	bajo
Cantidad	1	3	2
Porcentaje	17%	50%	33%

Tabla 34: Nivel socioeconómico de personas sordas entrevistadas menores de 30 años. Fuente: elaboración propia

Nivel educacional	Media completa	Técnico Superior	Profesional
Cantidad	2	2	2
Porcentaje	33%	33%	33%

Tabla 35: Nivel educacional de personas sordas entrevistadas menores de 30 años. Fuente: elaboración propia

La gran mayoría de los jóvenes son de clase media, y casi el 67% de ellos se tienen educación superior completa o la están cursando.

Estos resultados se deben a un recambio generacional, en donde ellos pudieron acceder a educación especializada y pudieron completar la educación media. Esto se debe principalmente a los esfuerzos que se han realizado en los últimos años en temáticas de inclusión para personas discapacitadas, en donde se han implementado nuevas legislaciones, los PIE o Programas de Integración Educacional en los establecimientos

públicos y subvencionados, entregándoles herramientas básicas para su desarrollo e igualdad de derechos a las personas en situación de discapacidad.

También se debe considerar el esfuerzo que han hecho las familias de las personas con discapacidad auditiva, quienes han buscado igualar los derechos de sus hijos apoyándolos durante su proceso de formación, llevándolos a talleres recreativos en donde puedan desenvolverse socialmente.

8.1.2.3.1.2 Adultos

En las siguientes tablas podemos ver que todos los sordos entrevistados mayores de 30 años tienen un nivel socioeconómico medio. Además, se puede ver que la gran mayoría a completados sus estudios de educación media. Sólo dos personas entrevistadas estudiaron una carrera técnica superior y una sola persona logró obtener un título profesional.

Nivel económico	alto	medio	bajo
Cantidad	0	7	0

Tabla 36: Nivel socioeconómico de personas sordas entrevistadas mayores de 30 años. Fuente: elaboración propia.

Nivel educacional	Media completa	Técnico Superior	Profesional
Cantidad	4	2	1
Porcentaje	57%	29%	14%

Tabla 37: Nivel educacional de personas sordas entrevistadas mayores de 30 años. Fuente: elaboración propia

En este grupo etario, la única persona que logró obtener el título profesional, corresponde a Dagoberto Huerta, quien comenzó a perder la audición a los 18 años, quedando totalmente sordo a los 25 años. Esto se explica debido a que durante su proceso de formación educacional aún tenía audición por lo que pudo desarrollar conocimientos

cognitivos, en donde consideramos la adquisición del lenguaje pre y post lingüístico, lo cual es una ventaja ante las personas sordas de nacimiento.

Además, a partir de la información obtenida es posible corroborar que las estadísticas del ENDISC 2015, son correctas ya que la gran mayoría de las personas sordas adultas no lograron desarrollarse profesionalmente, logrando completar la educación media y solo un porcentaje mucho menor logra tener educación superior completa. Esto principalmente se debe a que años atrás en Chile no existían políticas públicas con respecto a la inclusión educacional y social de las personas con discapacidad, por lo que para ellos en su niñez fue más complejo acceder a educación formal, debido a la inexperiencia en la temática y la falta de profesionales capacitados.

8.1.2.3.2 Beneficios

En este punto se analizará si las personas entrevistadas se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Dicacidad y cuentan con la Pensión Básica de Invalidez otorgada a personas en situación de discapacidad por parte del Estado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada grupo entrevistados:

8.1.2.3.2.1 Jóvenes

Variable a evaluar	Sí	No
Inscrito en Registro Nacional de Discapacidad	5	1
Cuenta con Pensión Básica de Invalidez	4	2

Tabla 38: Resultados respecto a beneficios para sordos mayores de 30 entrevistados. Fuente: Elaboración propia.

8.1.2.3.2.2 Adultos

Variable a evaluar	Sí	No
Inscrito en Registro Nacional de Discapacidad	6	1
Cuenta con Pensión Básica de Invalidez	5	2

Tabla 39: Resultados respecto a beneficios para sordos mayores de 30 entrevistados. Fuente: Elaboración propia

De las respuestas obtenidas por los entrevistados, es posible ver que estas convergen a que si se encuentran registrado en el Registro Nacional de Discapacidad y además cuentan con la Pensión Básica de Invalidez otorgada por el Estado.

En el caso de los jóvenes podemos ver que solo una persona no se encuentra registrado y dos no perciben la pensión, esto se debe a que para poder percibir la Pensión Básica de Invalidez requieren encontrarse en el 60% más vulnerable de la población y contar con el Registro Social de Hogares para ello, condiciones que no cumplen ambos y razón por la cual no perciben esta ayuda del Estado.

Por otra parte, en el grupo de los sordos mayores de 30 años entrevistados, encontramos una situación similar a la de los jóvenes, solo que una de las personas que no recibe la Pensión Básica de Invalidez es un Adulto mayor, quién se encuentra jubilado y recibe la pensión de la AFP. El otro sordo corresponde a Dagoberto Huerta quién no se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad y no cuenta con esta ayuda del Estado ya que no le interesa, debido a que es independiente económicamente y tiene un buen nivel económico.

8.1.2.3.3 Capacitaciones

A continuación, se analizará si los entrevistados conocen los cursos + capaz de capacitación impartidos por SENCE. Además, se busca saber si han realizado algún tipo de capacitación profesional y cuál es o fue su principal motivación para participar en cursos de capacitación.

8.1.2.3.3.1 Jóvenes

Los jóvenes sordos en su mayoría no conocen los cursos + Capaz de capacitación profesional que ofrece el SENCE y tampoco han participado de alguno, ya sea privado o público.

Variable a evaluar	Sí	No
Conoce los cursos + capaz de SENCE	2	4
Ha realizado algún curso de capacitación	2	4

Tabla 40: Respuestas de jóvenes sordos entrevistados relacionadas a capacitaciones. Fuente: Elaboración propia

Una pequeña fracción, tienen conocimientos de estos cursos y han participado de ellos, aunque algunos no lo consideran como una buena experiencia a pesar de que se les haya capacitado y luego otorgado una práctica en el área, debido a que no lograron hallar trabajo o no se sintieron cómodos en el desarrollo de estos.

Además, se les consulto con respecto a cuál es o sería el principal motivo por el cual realizaron o realizarían un curso de capacitación. Las respuestas de los entrevistados convergen en que el principal interés es que les gustaría aprender cosas nuevas, seguido de hacer amigos y finalmente hallar trabajo. Por lo que podemos ver que existe un gran interés de desenvolverse socialmente creando lazos de amistad y aprendiendo cosas nuevas que no conocen, lo cual a pesar de que no sea su principal prioridad les entregará herramientas para que en un futuro puedan desenvolverse de mejor manera en el ámbito laboral.

Además, estos resultados son dependientes a si los jóvenes son independientes económicamente o no, ya que a gran mayoría de ellos dependen de sus padres, por lo que no han tenido la necesidad de trabajar.

8.1.2.3.3.2 Adultos

Todos los adultos entrevistados conocen los cursos + capaz impartidos por el SENCE y además han participado de algún curso de capacitación realizado por el Estado.

Variables a evaluar	Sí	No
Conoce los cursos + capaz de SENCE	7	0
Ha realizado algún curso de capacitación	7	0

Tabla 41: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados relacionadas a capacitaciones. Fuente: Elaboración propia

Los principales programas de capacitación de oficios en los que han participado los entrevistados corresponden a pastelería o panadería, los cuales son impartidos por el SENCE, a través de su programa + capaz enfocado en personas con discapacidad. Y solo dos personas han participado de otros programas de capacitaciones financiadas por el Estado, a través del Consejo Nacional de Artes y Culturas.

En el caso de los sordos mayores de 30 años entrevistados, la motivación de participar en los cursos de capacitación cambia, ya que los jóvenes participaban por una necesidad de interacción social, en cambio este otro grupo de interesados los realiza con la finalidad de encontrases capacitados en un área específica con el fin de hallar trabajo, seguido de las ganas de aprender nuevos oficios que los puedan ayudar a desenvolverse mejor en el futuro.

De lo anterior, es posible rescatar que las personas mayores tienen la necesidad de desenvolverse en el mundo laboral y motivación de capacitarse, debido a que no tienen un nivel educacional mayor y carecen de las herramientas necesarias, hallando una buena oportunidad de desarrollo en estos cursos de capacitación financiados por el Estado.

8.1.2.3.4 Conocimiento de la ley del trabajo y sus derechos

A continuación, se presentan los resultados respecto a si los entrevistados conocen sus derechos laborales.

8.1.2.3.4.1 Jóvenes

Conocimiento	Sí	No
Derecho trabajo	2	4

Tabla 42: Respuestas de jóvenes sordos con respecto a su conocimiento de sus derechos laborales. Fuente: elaboración propia.

8.1.2.3.4.2 Adultos

Conocimiento	Sí	No
Derecho trabajo	5	2

Tabla 43: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años con respecto a su conocimiento de sus derechos laborales. Fuente: elaboración propia.

A partir de las respuestas de los entrevistados, se puede ver una clara diferencia entre los conocimientos de las personas mayores de 30 años y los menores de 30 años con respecto a las leyes laborales y atingentes a la inclusión laboral de las personas discapacitadas, ya que estos últimos en general no conocen sus derechos laborales en comparación a los sordos mayores de 30 años, quienes si conocen la legislación vigente. Una de las razones a las que se debe esto, es que la mayoría de los sordos menores de 30 años no han trabajado o han tenido trabajos esporádicos e informales en comparación al otro grupo de interés, en donde la mayoría ha trabajado durante un par de años y conocen el mundo laboral.

8.1.2.3.5 Causas de no trabajar

8.1.2.3.5.1 Jóvenes

En general, los jóvenes que no han trabajado formalmente, se debe a que no han logrado hallar un trabajo estable, o porque estudian o estudiaron varios años para sacar su

carrera profesional. La excepción son dos jóvenes que, si lograron desenvolverse en el mundo laboral, manteniendo un trabajo estable en la actualidad.

8.1.2.3.5.2 Adultos

La mayoría de las respuestas de los sordos mayores de 30 años convergen que si trabajan establemente y solo una persona aseguro no hallar trabajo, siendo dependiente de sus padres.

8.1.2.3.6 Independencia económica

Se busca identificar, si existe alguna relación entre que las personas sordas sean independientes económicamente y vivan con sus padres.

8.1.2.3.6.1 Jóvenes

En el caso de los jóvenes sordos es posible decir que esta relación existe, ya que la gran mayoría no es independiente económicamente y aún viven con los padres, siendo la principal consecuencia de ello que no logran hallar un empleo.

Variable a evaluar	Sí	No
Independencia económica	2	4
Si viven con los padres	5	1

Tabla 44: Resultados referentes a la independencia económica y familiar de jóvenes sordos. Fuente: elaboración propia.

8.1.2.3.6.2 Adultos

Los adultos sordos mayores de 30 años que fueron entrevistados, en su mayoría son independientes económicamente y han dejado el hogar de sus padres, esto tiene una relación también con que ellos trabajan. La única excepción es una mujer, quien aún vive con sus padres, no tiene trabajo y es económicamente dependiente de ellos.

Variables a evaluar	Sí	No
Independencia económica	6	1
Si vive con los padres	1	6

Tabla 45: Resultados referentes a la independencia económica y familiar de adultos sordos mayores de 30 años.

Fuente: elaboración propia.

8.1.2.3.7 Condiciones de trabajo

Se analizarán las respuestas entregadas por los entrevistados de acuerdo a los dos grupos de interés, las cuáles se enfocan específicamente a si tienen un trabajo estable, en caso de tener o haber tenido un trabajo cual era el tipo de jornada laboral, años de antigüedad trabajando y áreas en que se han desempeñado, considerando las condiciones de trabajo como relación con su jefatura y compañeros de trabajo, entre otros.

Esto, con el fin de realizar un perfil de acuerdo a rango de edades que sirva para determinar qué tan preparados se encuentran para afrontar el mundo laboral.

8.1.2.3.7.1 Jóvenes

Cómo se dijo anteriormente en el punto en donde se analizó las causas de no trabajo e independencia económica, la gran mayoría de los jóvenes no tienen un trabajo estable.

Esto se puede ver en la siguiente tabla:

Tiene	Sí	No
Trabajo estable	2	4

Tabla 46: Condición laboral actual de jóvenes sordos entrevistados.

Fuente: elaboración propia.

De los jóvenes entrevistados que actualmente se encuentran desempleados, trabajaron de forma esporádica anteriormente.

La gran mayoría de las respuestas de los jóvenes entrevistados con discapacidad auditiva convergen que las jornadas laborales que tienen o tuvieron eran parciales, es decir, un trabajo part-time.

Tipo de Jornada laboral	Parcial	Completa
Cantidad	4	1

Tabla 47: Tipo de jornada laboral de trabajos actuales o pasado de jóvenes sordos entrevistados.

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se puede apreciar los años de empleabilidad que han tenido estos jóvenes, lo que no superan los dos años activos en el mercado laboral.

Años de empleabilidad	0 a 1 año	1 a 2 años	2 a 3 años	3 años o más
Cantidad	2	3	0	0

Tabla 48: Años activos en el mercado laboral, de acuerdo a respuesta de jóvenes sordos.

Fuente: Elaboración propia

La necesidad de terminar sus estudios, ya sea educación media, carreras técnicas o profesionales ha influido en su desarrollo en el mundo laboral, ya que muchos han debido estudiar más de 4 años o se encuentran aun estudiando, lo que ha conllevado a que su periodo de activo en el trabajo sea mucho más inferior que el de una persona mayor de 30 años.

Además, se les consultó con respecto a que tan complejo fue hallar un empleo, si se sienten o sentían a gusto en su lugar y puesto de trabajo.

Y se les consulto acerca de su experiencia laboral de acuerdo a como fue o es su relación directa con jefes y compañeros de trabajo con el fin de saber cómo se desenvuelven laboralmente las personas con discapacidad auditiva.

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados:

Variable a evaluar	Sí	No	A veces
Dificultada para hallar trabajo.	2	0	3
Te gusta el lugar en donde trabajas o trabajaste la última vez.	1	0	4
Te gusta o gustaba tu puesto de trabajo.	4	0	1
Relación con compañeros de trabajo.	5	0	0
Relación con jefes directos.	4	0	1

Tabla 49: Respuestas de jóvenes sordos entrevistados respecto a sus condiciones laborales. Fuente: elaboración propia.

De esta tabla se puede determinar que la mayor parte de los jóvenes sordos entrevistados que han trabajado les ha costado hallar trabajo debido a su discapacidad auditiva y las barreras de comunicación que se generan con los oyentes.

Por otra parte, no todos se sienten cómodos en su lugar de trabajo, pero si les gusta el puesto o área en el que se han desempeñado. La falta de comodidad del lugar de trabajo generalmente se debe a las barreras comunicacionales existente entre compañeros y jefes, y a lo poco inclusivo que es para ellos.

Cabe destacar que los jóvenes sordos que son profesionales o han realizado cursos de capacitación se han desenvuelto en sus áreas de conocimiento. Y unos pocos han trabajado en oficios manuales esporádicos como temporeros, cocineros, entre otros. Lo cual es un indicador, que demuestra que a mayor nivel educacional han tenido mayores alternativas de desarrollo y han podido acceder a mejores puestos de trabajo a pesar de que no haya sido por un largo periodo de tiempo.

8.1.2.3.7.2 Adultos

De los adultos sordos mayores de 30 años la mayoría tiene en la actualidad un trabajo estable, a excepción de una persona que es dependiente económicamente y no ha logrado hallar empleo. Esta información fue analizada en el punto de las causas de no trabo

e independencia económica. A continuación, se pueden ver los resultados con respecto a si tienen o no un trabajo estable:

Tiene	Sí	No
Trabajo estable	6	1

Tabla 50: Condición laboral actual de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados.

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados obtenidos de acuerdo al tipo de jornada laboral que tienen en su empelo actual o anterior en el caso de la persona sorda sin empleo:

Tipo de jornada laboral	Parcial	Completa
Cantidad	3	4

Tabla 51:Tipo de jornada laboral de trabajos actuales o pasado de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados.
Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar un poco más de la mitad de las personas sordas mayores de 30 años entrevistadas tienen empleos en jornada laboral completa y la otra mitad en tiempo parcial. La razón principal de que haya personas con jornadas laborales de tiempo parcial se debe a que trabajan en diferentes lugares, como es el caso del profesor de lengua de señas o el bailarín sordo, los cuales se desempeñan en diferentes instituciones transmitiendo sus conocimientos.

Las personas sordas que trabajan en una jornada laboral a tiempo completo, corresponden a las que han realizado cursos de capacitaciones y luego realizaron sus respectivas prácticas, quedando contratadas, por ejemplo, en Jumbo Valparaíso en las áreas de panadería y pastelería.

En la siguiente tabla, se pueden ver los resultados correspondientes a la cantidad de años que se encuentran activos en el mundo laboral las personas sordas mayores de 30

años entrevistadas. Se puede determinar que la mayor cantidad de entrevistados han trabajado más de dos años y una menor parte lleva menos de un año de forma activa trabajando, debido a que hace poco realizaron cursos de capacitaciones, pudiendo adquirir las herramientas necesarias para que su ingreso al mercado laboral sea más ameno.

Años de empleabilidad	0 a 1 año	1 a 2 años	2 a 3 años	3 años o más
Cantidad	2	0	1	4

Tabla 52:Años activos en el mercado laboral, de acuerdo a respuesta de adultos sordos mayores de 30 años.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con respecto a que tan complejo fue hallar un empleo, si se sienten o sentían a gusto en su lugar y puesto de trabajo. Y se les consulto acerca sus relaciones interpersonales, ya sea con sus jefes directos y compañeros de trabajo con el fin de saber cómo se desenvuelven laboralmente. En la siguiente tabla se pueden ver los resultados

Variable a evaluar	Sí	No	A veces
Dificultada para hallar trabajo.	3	0	2
Te gusta el lugar en donde trabajas o trabajaste la última vez.	3	1	1
Te gusta o gustaba tu puesto de trabajo.	4	0	1
Relación con compañeros de trabajo.	4	1	0
Relación con jefes directos.	5	0	0

Tabla 53: Respuestas de adultos sordos mayores de 30 años entrevistados respecto a sus condiciones laborales. Fuente: elaboración propia.

De estos resultados se puede destacar que más de la mitad de los entrevistado considera que siempre es difícil hallar empleo y el resto piensa que solo a veces es complejo. Además, a la mayoría le gusta el lugar y área en el que se desenvuelven sintiéndose gratificados de tener un empleo que les agrade. Con respecto a las relaciones interpersonales con los jefes directos son buenas desde el punto de vista de los

entrevistados, y con los compañeros de trabajo también. Solo una persona dijo llevarse mal con sus compañeros de trabajo debido a las dificultades que tiene para poder comunicarse con ellos y la discriminación que le han realizado.

Las principales áreas en las que han trabajado los adultos sordos mayores de 30 años entrevistados son diversas, siendo la más recurrente la de oficios manuales como la pastelería, panadería, construcción, mueblería o temporeros. Solo unos pocos de este grupo etario han logrado adquirir otro tipo de empleo de acuerdo a su nivel educacional mayor, ya sea como intérprete de lengua de señas o interprete de danza, etc.

8.1.2.3.8 Interés profesional y principales áreas de interés para trabajar

8.1.2.3.8.1 Jóvenes

Los jóvenes sordos entrevistados en general buscan terminar sus estudios en caso de estar estudiando o perfeccionarse en el área que estudiaron y dar a conocer lo que realizan, como es el caso de Cristobál Cisternas quién es artista y estudia para perfeccionarse. Los jóvenes sordos que no tienen educación superior, desean perfeccionarse en el área que trabajan o que se han capacitado.

Pero el gran problema es que en general no tienen los recursos o herramientas para poder desarrollarse más, por lo que desean que exista mayor igualdad entre oyentes y sordos en los procesos de selección, teniendo mayor apoyo en la preparación profesional, la cual desean que sea para todos por igual sin discriminación.

8.1.2.3.8.2 Adultos

Los adultos sordos mayores de 30 años que son profesionales tienen como principal interés desarrollar proyectos enfocados en sus áreas profesionales ya sea realizando cursos o creando nuevas academias de danzas, como es el caso de Dagoberto Huerta.

Los demás entrevistados, quieren estudiar para poder ser profesores de lengua de señas en un futuro, esto es una respuesta a lo que les ha tocado vivir con respecto a la dificultad que han tenido al momento de comunicarse con personas oyentes, ven en esto una posibilidad de que las personas oyentes aprendan esta lengua, logrando una mayor inclusión para la comunidad sorda.

En general, todos aspiran a ir superándose profesionalmente, para poder tener estándares de vida más altos y tranquilidad económica. Y gran cantidad de ellos buscan que este desarrollo profesional sea un aporte para la inclusión de su comunidad.

8.1.2.3.9 Expectativas de un lugar de trabajo

8.1.2.3.9.1 Jóvenes

Las principales expectativas que tienen los jóvenes sordos entrevistados de un lugar de trabajo, es que éstos sean más inclusivos y que exista un ambiente de respeto hacia ellos.

También consideran que hace falta que se respeten las leyes actuales y que haya una mayor fiscalización de estas. Además, consideran una necesidad que las empresas pasen por capacitaciones para que se encuentren en aptas condiciones para contratar personas con discapacidad auditiva.

8.1.2.3.9.2 Adulto

Las expectativas que tienen los adultos sordos mayores de 30 años entrevistados con respecto a un lugar de trabajo son que el ambiente laboral sea ameno e inclusivo.

8.1.2.3.10 Influencia de la discapacidad en su vida

8.1.2.3.10.1 Jóvenes

De acuerdo a las respuestas entregadas por los jóvenes sordos entrevistados, la discapacidad ha influido considerablemente en el desarrollo de su vida, siendo la principal causa la barrera de comunicación.

Ellos consideran en que la sociedad aún no se encuentra preparada para incluirlos, debido a que no existe conocimiento de lengua de señas, lo que genera que sea muy complejo poder comunicarse con las personas oyentes, como por ejemplo en la atención de servicios públicos en donde no hay personas capacitadas para atenderlos.

Otro punto importante, es la discriminación que han vivido en diferentes experiencias de sus vidas, ya sea en su proceso de formación educacional o en la búsqueda de trabajo.

8.1.2.3.10.2 Adulto

Los adultos consideran principalmente que ha sido difícil hallar trabajo debido a las barreras de comunicación. Además, no logran entablar relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y oyentes, debido a que solo pueden comunicarse con personas que son sordas o conocen la lengua de señas, los que corresponden en general a una minoría de la población.

Lo anterior ha hecho que las personas sordas sean segregadas de la población oyente, llevándolos a ser una minoría invisibilidad.

8.1.2.3.11 Experiencia impacto

8.1.2.3.11.1 Jóvenes

Las principales experiencias que han impactado a los jóvenes sordos entrevistados han sido negativas, ya que tienen que ver con la discriminación que han recibido por parte de las personas oyentes, como burlas o que los tildan de retrasados e incapaces.

Además, otra de las razones que ellos consideran que los ha impactado de alguna manera es la sobreprotección que han recibido por parte de sus familiares, los que no los dejan desenvolverse y desarrollarse socialmente.

8.1.2.3.11.2 Adulto

Los adultos en general tienen opiniones variadas, como que tuvieron que salir adelante solos en la vida y sin el apoyo de sus familiares, en cambio otros aseguran que sus padres los sobreprotegieron cuando niños.

8.1.2.4 Entrevistas realizadas a organizadores de los talleres de oficios

8.1.2.4.1 Motivación

La principal motivación para realizar estos talleres de acuerdo a los entrevistados es haber conocido a un sordo, el cual les dio paso a conocer un mundo desconocido y completo de falencias, en donde vieron una necesidad real de realizar inclusión social.

8.1.2.4.2 Razones de interés para trabajar con sordos

Las principales razones de interés que tuvieron los entrevistados de trabajar con sordos es que son una comunidad muy escondidas. También consideran que no reciben ayuda concreta, ya que no hay organizaciones gubernamentales o no gubernamentales que se preocupen de apoyarlos en sus procesos de inclusión social y laboral en Valparaíso.

Otra de las razones por la que los entrevistados decidieron trabajar con personas con discapacidad auditiva es que vieron una oportunidad en este grupo.

8.1.2.4.3 Razones personales

De acuerdo a las repuestas de los entrevistados las razones personales de realizar estos talleres corresponden a la necesidad de hacer visible a las minorías.

Además, uno de los entrevistados tiene un familiar cercano con discapacidad mental, lo cual generó una sensibilización, por lo que al conocer a una persona sorda decidió realizar los talleres y apoyar a la comunidad sorda, con el fin de realizar algo real en la inclusión social de éstos.

8.1.2.4.1 Respuesta de la comunidad sorda

Los entrevistados convergen en que las personas sordas están muy atentas cuando se les enseña, son respetuosos y demuestran las ganas de tienen de aprender. Además, se esfuerzan mucho más que las personas oyentes para realizar los trabajos y comprender lo que se desea transmitir.

Esta información corrobora, las investigaciones presentadas en los capítulos 3 y 6, en donde se dice que las personas con discapacidad son mucho más comprometidas y perseverantes con lo que realizan, se esfuerzan el doble y mantienen un ambiente más alegre y colaborativo.

8.2 Conclusiones análisis externo

De acuerdo a la información obtenida de las entrevistas a diferentes grupos de interés es posible determinar que la población oyente más joven del país tiene una necesidad y un mayor compromiso de realizar inclusión hoy y en su futuro profesional, y esto se debe principalmente a experiencia personales que han tenido con personas discapacitadas a

través de organizaciones sin fines de lucro en las que participan o por el tipo de carrera que estudian.

Lo mismo ocurre con los encargados de impartir los talleres de oficios para jóvenes sordos, ellos encontraron una minoría segregada de la sociedad que necesita apoyo y vieron en ellos una oportunidad de realizar inclusión social y potenciar las habilidades de las personas con discapacidad auditiva.

Con respecto a la población sorda, se pudieron conocer las perspectivas personales de dos grupos; adultos mayores de 30 años y jóvenes de entre 19 y 30 años. Se analizaron sus respuestas, las cuales se enfocaron principalmente en variables demográficas, conocimiento de la legislación actual, desarrollo profesional y labora, condiciones de trabajo, entre otras.

Es posible concluir que en general los jóvenes no son independientes económicamente, por lo que no tienen un trabajo estable y por ende no conocen sus derechos laborales, En general este grupo está enfocado en desarrollarse profesionalmente y adquirir herramientas específicas para poder desenvolver de mejor manera en el mundo laboral. En cambio, los adultos mayores de 30 años son independientes, no viven con los padres y si cuentan con empleos estables, pero su nivel educacional está por debajo del de los jóvenes, la principal causa de esto fue la falta de oportunidades que tuvieron en su desarrollo.

También, es posible relacionar si conocen los cursos de capacitación otorgados por el Estado, si han participado de estos y si trabajan. Ya que en general los adultos los conocen y han participado de estos y en su mayoría todos trabajan y la principal razón de participar de ellos fue hallar empleo. En cambio, la mayoría de los jóvenes sordos son desempleados

y no tienen conocimiento de estos cursos, por ende, no han participado de capacitaciones, y plantean que en caso de hacerlo sería para hacer amigos y aprender cosas nuevas.

Además, la gran mayoría de los sordos entrevistados se encuentra inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad y perciben la Pensión Básica Solidad de Invalidez, por lo que podemos asegurar que si conocen algunos beneficios otorgados por el estado.

En general todos los sordos entrevistados convergen en que la influencia más grande que ha tenido su discapacidad en el desarrollo de su vida diaria ha sido la barrera comunicacional, la cual es el gatillo para la discriminación, burlas y pocas oportunidades de trabajo que se les han dado. También convergen en sus expectativas de un lugar de trabajo, ellos esperan que sean más inclusivos y amenos, que haya respeto y que no se discrimine como en la actualidad, que se capacite a los trabajadores de las empresas que los contrataran para poder tener un grato trato entre compañeros de trabajo y jefes logrando potenciar el trabajo en equipo, sueñan con que todo en la sociedad sea más inclusivo.

CAPÍTULO IX: MARCO LÓGICO

9.1 Metodología del marco lógico

El Marco Lógico es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de un proyecto. Su foco se centra en identificar el problema y hallar alternativas de solución, con el fin de determinar qué tipo de estrategia se puede implementar para logar cumplir con los objetivos que beneficiaran a los grupos de interesados llegando a la situación ideal planteada como solución.

La primera parte de la metodología del marco lógico se relaciona con la descripción del problema y aplicación de herramientas para su análisis, en donde se debe estudiar a fondo la problemática y luego se debe realizar un análisis de los involucrados. A partir de lo

anterior, se debe realiza un árbol de problemas, un árbol de objetivos, en donde se identifican las acciones y alternativas de solución, para finalmente realizar un análisis de selección de la solución óptima.

En Chile existe una cantidad considerable de personas en situación de discapacidad, los que han sido excluidos inconscientemente por la sociedad, lo que viene de la mano con la falta de oportunidades y barreras existentes que ellos encuentran día a día en la sociedad chilena afectándolos en cómo interactúan. Las personas con discapacidad han sido considerablemente excluidas en ámbitos tan esenciales como la educación y el trabajo. El costo de oportunidad para ellos es muy grande, debido a que no pueden desarrollarse completamente en debido a la gran segregación existente en el país y a las pocas políticas públicas, lo que provoca un descontento en esta proporción de la población. Debido a lo anterior, el gobierno ha implementado diferentes maneras de fomentar la inclusión laboral de las personas en ésta situación logrando paulatinamente avances a lo largo de los últimos años.

A pesar de lo anterior, las empresas no desean salir de su zona de confort, ya que la inclusión laboral de personas discapacitadas a sus filas es un desafío complejo, debido a que esto conlleva a romper con los paradigmas y estereotipos impuestos en la sociedad, debiendo mejorar su gestión interna, modificar sus políticas, infraestructura y entregar las capacitaciones adecuadas a los trabajadores.

Siendo un problema país, la necesidad de incluir a las personas en situación de discapacitadas al mundo laboral en empleos de calidad, buscando desarrollar un plan de gestión que se pueda implementar en empresas nacionales de diferentes áreas, creando políticas corporativas acordes a la Ley N°20.422, las cuales busquen diversidad y conciliación de la vida familiar, laboral y personal. También se plantea la necesidad de

diseñar estándares corporativos en función de dichas políticas, contando con un plan de implementación basado en las brechas existentes en la empresa.

Para Sánchez y Cía. Ltda. contratar personas con discapacidad fue una necesidad netamente de personal, la cual, en su momento, se volvió un gran desafío, debido a la inexperiencia del tema. Inicialmente, contrataron a 12 personas con discapacidad auditiva, de los cuales hoy solo quedan 2 trabajadores con sordera, lo cual indica que algo no funcionó bien en el proceso.

Aun así, Sánchez y Cía. Ltda., tiene la disposición de contratar a más personas con discapacidad auditiva, por lo que tiene como desafío de mejorar su proceso de reclutamiento, considerando el proceso de postulación, selección y capacitación. Además, se deben evaluar otros factores que están directamente relacionados, como son la accidentabilidad, seguridad, entre otros.

Por lo que se define que la problemática es “Un mal modelo de gestión para la contratación e inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva, lo que conlleva a tener pocos postulantes y altos niveles de renuncias”.

9.1.1 Análisis de involucrados

En el análisis de los involucrados, se deben determinar las personas, empresas, grupos e instituciones que sean susceptibles de tener algún vínculo con la problemática expuesta anteriormente, identificando cuál es su posición al respecto. Además, se debe determinar cuáles son sus roles, intereses y expectativas.

Se determinó que los involucrados en esta problemática corresponde a las personas con discapacidad auditiva y sus familias, en el sector privado encontramos a las fundaciones, ONGS, SOFOFA, empresas y trabajadores, otros involucrados corresponden a las

entidades dependientes del Estado, como SENADIS, SENAMA, instituciones de educación pública y subvencionados, entre otras.

A continuación, se presenta un mapa de análisis de los principales involucrados ante la propuesta a desarrollar:



Ilustración 25: Mapa de Análisis de Involucrados, Marco Lógico. Fuente: Elaboración propia.

9.1.1.1 Clasificación y caracterización de los involucrados

Los involucrados en la problemática se pueden dividir en agentes internos y agentes externos, además cada grupo se puede dividir en diferentes categorías. A continuación, se presentan estas categorías:

9.1.1.1.1 Agentes externos

Los agentes externos corresponden a los que se involucran de manera indirecta con el plan de inclusión laboral que se desea implementar. La fuerza que tengan los agentes externos en el proceso de gestión dependerá del rol que cumplan en el proceso. Los agentes externos se dividen en:

- **Empresas interesadas en el programa de inserción laboral de personas discapacitadas**

Corresponden a las empresas que desean de alguna manera contratar a personas discapacitadas, pero aún no lo han hecho debido a diversos tabús provenientes de la sociedad, como, por ejemplo, que las personas con problemas auditivos no trabajaran como sus pares o que pudiesen sufrir más accidentes debido a su falta de audición. Las empresas que están dispuestas a incluir personas con discapacidad auditiva en su personal tienen una fuerza media, debido a que son potenciales puntos de trabajo para las personas en situación de discapacidad, y trabajando con ellas y entregando un enfoque adecuado durante el proceso de gestión es posible que acepten el reto de incluir laboralmente a personas con dificultades para oír, además se debe considerar que son pocas las empresas que busquen este foco a futuro.

- **Empleados de empresas que están interesadas en el programa, pero no tienen trabajadores con discapacidad**

Corresponden a los trabajadores de la empresa que aún no han integrado a las personas discapacitadas como trabajadores. Estos trabajadores son lo que están encargados del óptimo funcionamiento de la organización, en sus áreas específicas, cumpliendo con la carta de valores de la respectiva empresa a la cual trabajan. Este grupo tiene una fuerza baja debido a que de ellos no dependerá si la empresa accede a contratar personas, ya que su poder dentro de esta es reducido. A pesar, de lo anterior, estos trabajadores son un interesado importante, debido a la influencia que podrían tener en el proceso de inclusión laboral de las personas discapacitadas, ya que podrían ayudar como apoyo durante el proceso de integración, debido a que ellos pueden actuar como tutores de éstos, lo cual podría afectar positiva o negativamente el proceso.

- **Gobierno de Chile**

Para el plan de gestión que se desea realizar el Gobierno de Chile corresponde a un involucrado externo, ya que no se involucraría directamente con el plan de gestión que se desea desarrollar para empresas que deseen realizar inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. El Gobierno principalmente se ha enfocado en los últimos años en implementar leyes que busquen potenciar la inclusión laboral de las personas discapacitadas, pero aun así no ha sido suficiente debido a la falta de interés de las empresas.

El 15 de junio de 2017, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.015, la cual incentiva la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral. Esta nueva Ley de Inclusión Laboral tiene la finalidad de promover la inclusión laboral eficaz de las personas en situación de discapacidad en el ámbito público y privado. Alguno de sus principales puntos son que los organismos públicos y las empresas con 100 o más

trabajadores deberán contar con al menos el 1% de personas con discapacidad. Debido a situaciones como la anterior es que el Gobierno tiene una fuerza media, ya que las legislaciones se deben seguir al pie de la letra, por lo que un incumpliendo de las leyes relacionadas a la inclusión laboral de las personas discapacitadas o una violación a sus derechos puede ser sancionado con graves consecuencias, debido a que la población de personas en situación de discapacidad es altamente protegida en temas de discriminación.

- **SENADIS**

SENADIS corresponde al Servicio Nacional de Discapacidad, esta entidad es pública y funciona descentralizada, se relaciona con la presidenta de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social.

La finalidad de SENADIS, es promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, eliminando cualquier forma de discriminación, asegurándose de la ejecución de políticas y programas del Estado, en el marco de estrategias de desarrollo inclusivo. Por esto, SENADIS es considerado un involucrado externo con una fuerza media alta, debido a que podría influir de manera significativa en el desarrollo del plan de gestión que se desea desarrollar apoyando y asesorando en cómo realizar la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad.

- **SOFOFA**

SOFOFA es una Federación Gremial, sin fines de lucro e independiente políticamente. Actualmente reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno (agrupa alrededor de 4 mil empresas, 38 asociaciones sectoriales y 23 gremios regionales). Su solidez de principios, enfoque técnico y prestigio de sus dirigentes, le ha

permitido ser escuchada con respeto por el Gobierno, sectores políticos, económicos y sociales.

La SOFOFA a través de su Comisión Discapacidad ha promovido el establecimiento de Consejos Comunales de la Discapacidad (CCD) en todo el país. La función de estos consejos es ser una red de apoyo comunal y local en la aplicación de políticas en beneficio de las personas en situación de discapacidad.

A pesar de la gran influencia que tiene hoy en día la SOFOFA a nivel nacional y en el ámbito empresarial, se considera como un involucrado con una fuerza media baja, debido a que es una entidad independiente del plan de gestión que se desea realizar y no se involucra directamente con éste, ellos como federación gremial independiente tienen sus propios medios para incentivar la inclusión laboral de las personas discapacitadas en las empresas asociadas.

- **Entidades sin fines de lucro**

En este punto consideramos a las fundaciones y ONGS que se enfocan en la inclusión laboral de las personas discapacitadas, específicamente en las que tienen discapacidad auditiva. Estas instituciones sin fines de lucro corresponden a involucrados externos con una fuerza mediana alta, debido a que no influyen directamente en la propuesta que se desea desarrollar, pero en caso de desarrollarse alguna alianza estratégica para desarrollar un plan para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva podrían incidir de forma favorable en el cumplimiento de los objetivos llegando a tener un mayor impacto la propuesta y en el grupo de interesados. Es un involucrado interesante ya que además ellos como entidad deben ser capaces de captar las empresas que realizan inclusión laboral y ayudarlas en el proceso para lograr que éste sea efectivo.

- **Personas con discapacidad auditiva en algún grado sin trabajo**

Este es un grupo muy relevante para poder realizar la gestión que se busca llevar acabo, debido a que el programa de inclusión laboral que se desea trabajar es enfocado a ellos, siendo los actores principales del proyecto, por lo que su interés y compromiso es importante para lograr los objetivos. Por lo anterior, es que las personas con algún grado de discapacidad auditiva sin trabajo corresponden a un involucrado con una fuerza alta, ya que sin su participación e interés no sería posible desarrollar el proyecto.

- **Familias de las personas discapacitadas auditiva sin trabajo**

Las familias de las personas con discapacidad auditiva cumplen un rol fundamental como apoyo, debido a que generalmente los han sobreprotegido siendo el pilar de ellos y no dejándolos desarrollarse socialmente. Las familias deben comprometerse a apoyar a la persona discapacitada para que logre su independencia, logrando su inclusión en el mundo laboral con el fin de que se realice en todos los ámbitos sociales. La familia corresponde a un involucrado externo, ya que no forman parte del programa que se desea desarrollar apoyando durante el proceso de preparación para la inclusión laboral de su familiar con discapacidad. Tiene una fuerza media, debido a que el no interés puede traer consecuencias como que las personas con discapacidad no postulen a los trabajos.

- **Clientes de Sánchez y Cía. Ltda.**

Corresponde a las principales empresas del país como laboratorios; Garden House, Saval, Bagó, Aguas Vital, Coca-Cola, CCU, Andina, Virginia, Walmart, entre otros. A pesar de ser un agente externo, estas empresas cumplen un rol fundamental, ya que son las que generan el trabajo en las plantas productivas de Sánchez y Cía. Ltda., por lo que la

necesidad de contratar más personal se verá condicionado a las necesidades que tengan los clientes.

Además, los clientes pueden considerar la inclusión laboral de las personas con discapacidad como es un valor agregado a los productos y a la responsabilidad social empresarial, por lo cual la inclusión laboral de las personas sordas se puede convertir en una ventaja competitiva para Sánchez y Cía. Ltda.

- **Competencia de** Sánchez y Cía. Ltda.

Corresponden a las empresas que se desenvuelven en el área de fabricación de productos plástico al igual que Sánchez y Cía. Ltda., por lo que son su competencia directa. Estas empresas no afectan directamente al plan de gestión para contratación de personas con discapacidad auditiva, ya que no tienen influencia en las decisiones de la empresa, por lo que su fuerza es baja.

9.1.1.1.2 Agentes internos

Corresponden a los interesados que se involucran directamente con el plan de gestión que se desea desarrollar para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Sánchez y Cía. Ltda. A continuación, se presentan los principales agentes internos:

- **Trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda. que no presentan discapacidad auditiva**

Son agentes internos, debido a que ellos trabajan en la planta PET de Sánchez y Cía. Ltda., y se verán afectados, ya sea de forma positiva o negativa con la llegada de nuevos trabajadores con discapacidad auditiva.

Este grupo de interés, corresponde a un agente importante, porque entre sus responsabilidades esta apoyar durante el proceso de adaptación a los nuevos trabajadores con discapacidad auditiva, sin la ayuda y disposición de éstos es muy difícil lograr una correcta inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva. Volviéndose un actor fundamental en el proceso.

- **Trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., con discapacidad auditiva**

Los trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda. con discapacidad auditiva, son el actor principal de este plan de mejoramiento, ya que se buscar realizar una correcta inclusión laboral de ellos. Por lo cual es necesario que ellos tengan una buena disposición para que sea posible realizar un buen proceso de reclutamiento y capacitación para que luego se puedan desenvolverse de forma correcta en la empresa.

Los trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., que presentan discapacidad son un involucrado con una fuerza alta ya que el plan de mejoramiento que se está evaluando es para ellos y su correcto desarrollo en el mundo laboral.

- **Familiares de trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., con discapacidad auditiva**

Los familiares de los trabajadores con discapacidad auditiva de Sánchez y Cía. Ltda. son un interesado que se involucra directamente. Ya que ellos muchas veces no dejan independizarse a sus familiares que presentan discapacidad auditiva por el miedo a que les ocurra algo. Las familias deben comprometerse a apoyar al trabajador, para que este pueda desarrollarse y desenvolverse de forma adecuada en su lugar de trabajo.

- **Socios**

Son entidades privadas, sociales o gubernamentales que colaborarían con el proyecto, a través de alianzas estratégicas, que buscan cumplir con el objetivo de aumentar la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva. Este grupo de interesados tiene fuerza alta en el desarrollo del proyecto ya que su apoyo es fundamental para lograr los objetivos.

A continuación, se presenta una tabla resumen de los niveles de fuerza que tiene cada involucrado en el programa que se desea implementar:

Involucrados		Fuerza
Externos	Empresas interesadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad.	3
	Trabajadores de empresas interesadas en la inclusión laboral.	2
	Gobierno de Chile	2,5
	SENADIS	3
	SOFOFA	2
	Entidades sin fines de lucro	4
	Personas con discapacidad auditiva en algún grado que no trabajan en Sánchez y Cía. Ltda.	4
	Familias de las personas discapacitadas que no tienen trabajo.	3
	Clientes de Sánchez y Cía. Ltda.	4
	Competencia de Sánchez y Cía. Ltda.	2
Internos	Trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda. que no presentan discapacidad auditiva	5
	Trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., con discapacidad auditiva	5
	Familiares de trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., con discapacidad auditiva	4
	Socios del programa de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.	4

Tabla 54: Medición de las fuerzas de los involucrados. Fuente: Elaboración propia.

Se debe considerar que, para la medición de las fuerzas de cada uno de los involucrados, las notas van del 1 al 5, en donde 1 corresponde a muy bajo y el 5 a muy alto. Los valores se cada involucrado se determinaron de acuerdo a criterios propios.

9.1.2 Análisis del problema

Para realizar el análisis del problema se utilizó un árbol de problemas en donde se definieron los problemas secundarios y sus causas, lo que ayudó a establecer el problema principal que afecta a este grupo de personas (ver ilustración 55).

Al realizar el análisis de la situación actual de las personas discapacitadas en Chile, se identificó que la principal problemática es la baja inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad. Esto radica en que existen pocas políticas gubernamentales que incentiven la contratación de personas discapacitadas, el bajo nivel educacional que tienen y el efecto negativo que realizan algunas familias sobreprotegiéndolos, además de la existencia de prejuicios por parte de los empleadores como que serán pocos productivos y no se adaptarán a la vida laboral.

Al realizar un análisis cuantitativo de la población discapacitada en el capítulo 3 y su tendencia en los últimos años, se determinó que las personas con discapacidad auditiva corresponden a la tercera mayoría de la población discapacitada, después de las personas con discapacidad física y visual. Por otra parte, la inclusión laboral de este grupo ha ido disminuyendo a medida que pasa el tiempo en comparación a la discapacidad física y visual, las que han aumentado su cuota en el mundo laboral.

De lo anterior, se determinó que el sector más afectado eran las personas que presenta discapacidad auditiva, debido a que ha ido en aumento su población y disminuyendo sus tasas de empleabilidad. Definiéndose como principal problemática la necesidad de incluir a

las personas con discapacidad auditiva al mundo laboral en empleos de calidad, en donde puedan desarrollarse en diferentes áreas de acuerdo a su grado de discapacidad.

A continuación, se presenta el árbol de problemas para la situación actual a nivel país:

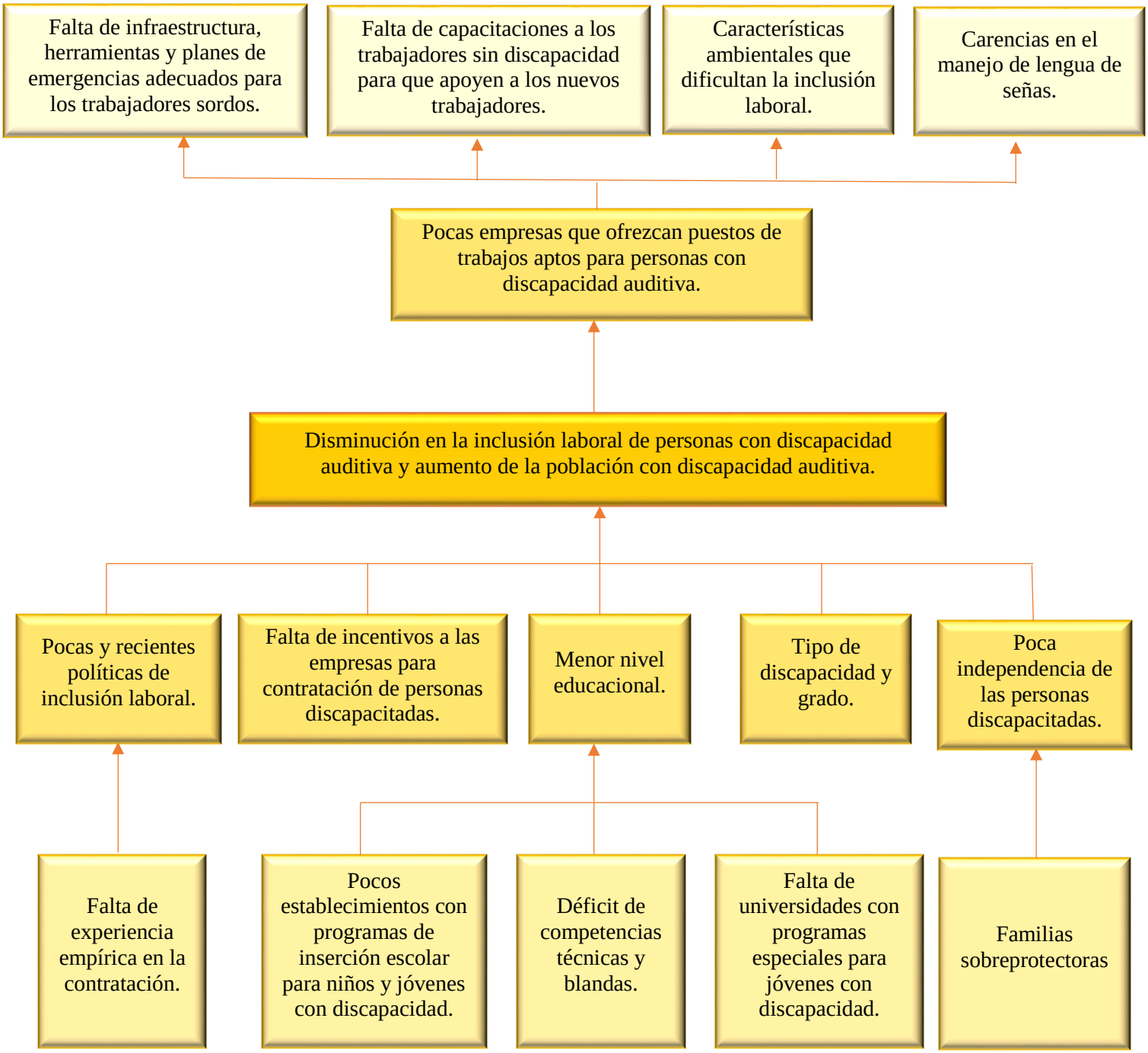


Ilustración 26: Árbol de problemas. Fuente: Elaboración propia.

En el árbol de problemas, se presenta en el centro el problema central, hacia abajo se presentan las causas que dan origen a este problema y hacia arriba se pueden ver los efectos y consecuencias que este conlleva.

9.1.2.1 Análisis de los efectos que conlleva la problemática

En este apartado se analizarán y describirán cada uno de las consecuencias que ha conllevado la problemática presentada.

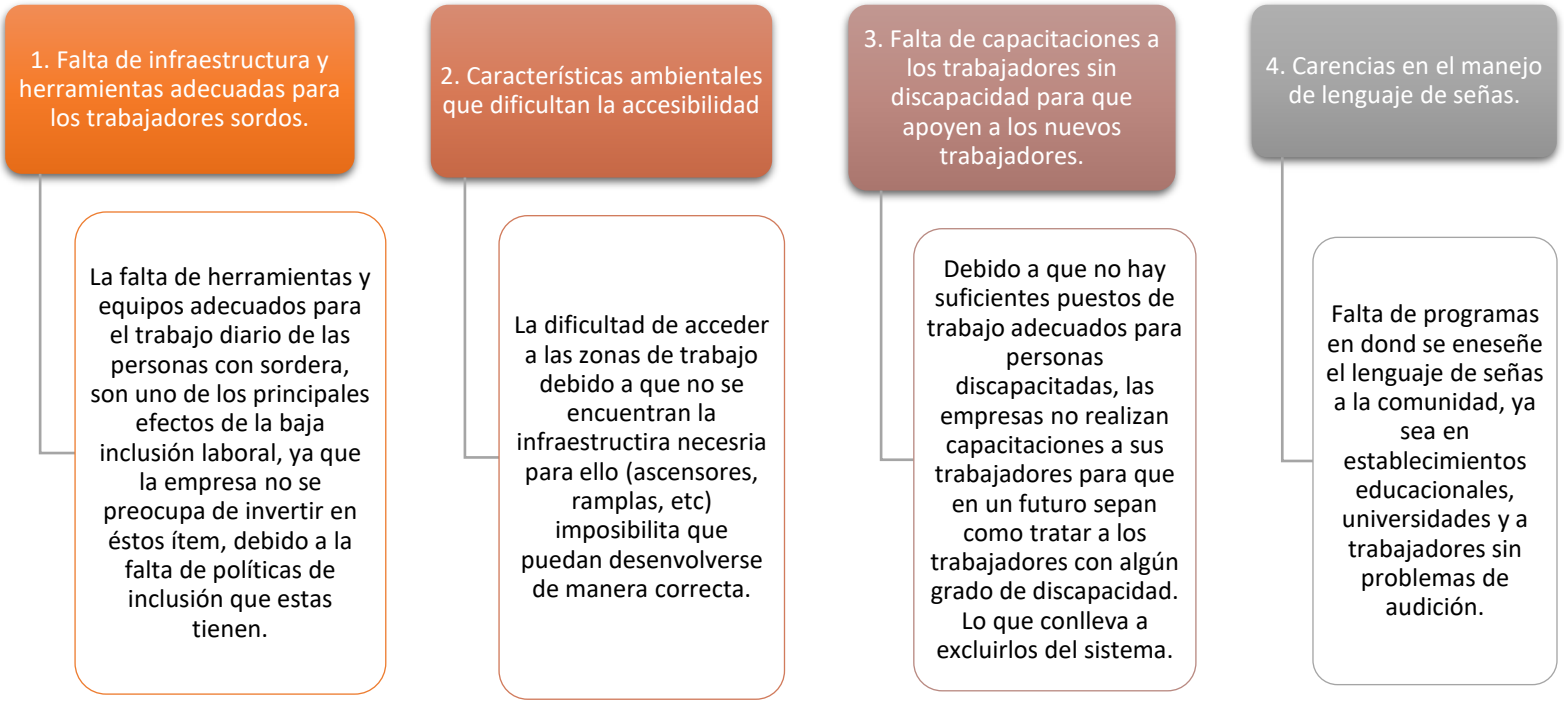


Ilustración 27: Análisis de los efectos que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia

9.1.2.2 Análisis de las causas de la problemática

En este punto se analizarán y describirán las causas que generan el problema central. Entre ellas encontramos las pocas y recientes políticas de inclusión laboral, la falta de incentivos a las empresas para que contraten a personas discapacitadas, el tipo de discapacidad que tiene la persona y su grado de avance, el nivel educacional que presentan y poca independencia de este grupo de la sociedad.

A continuación, se presenta un análisis más detallado de las causas que generan este problema social:

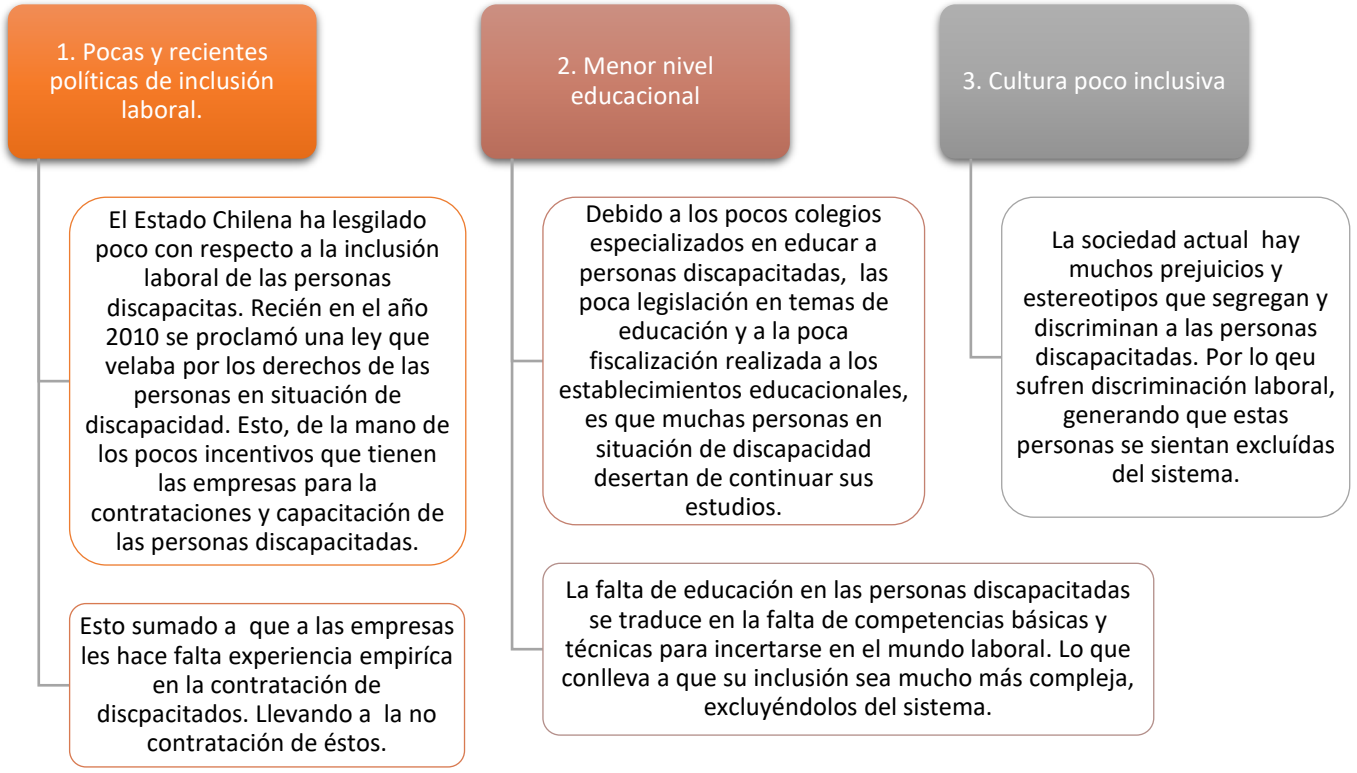


Ilustración 28: Análisis de las casusas que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia.

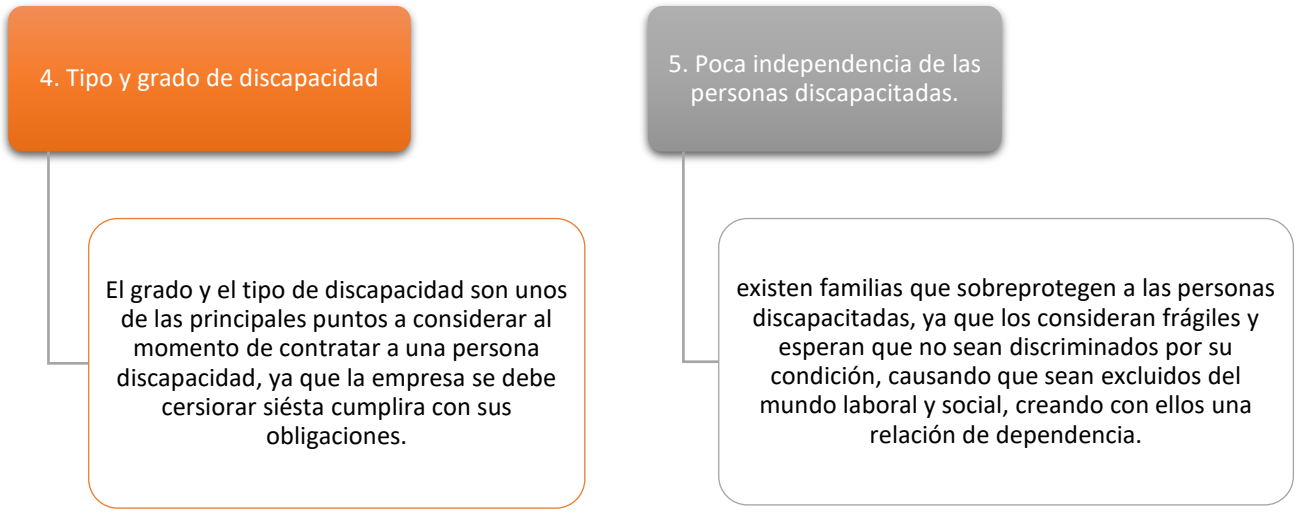


Ilustración 29: Análisis de las casusas que surgen a partir de la problemática. Fuente: Elaboración propia.

9.1.3 Análisis de objetivos

Para realizar el árbol de objetivos, se deben mejorar todas las condiciones negativas del árbol de problemas pasándolas a ser condiciones positivas, siempre y cuando se pueda realizar este proceso. Las causas del árbol de problemas se convierten en los medios en el árbol de objetivos y los efectos se convierten en los fines. El problema central se convierte en el objetivo principal del proyecto. A continuación, se presenta el árbol de objetivos:

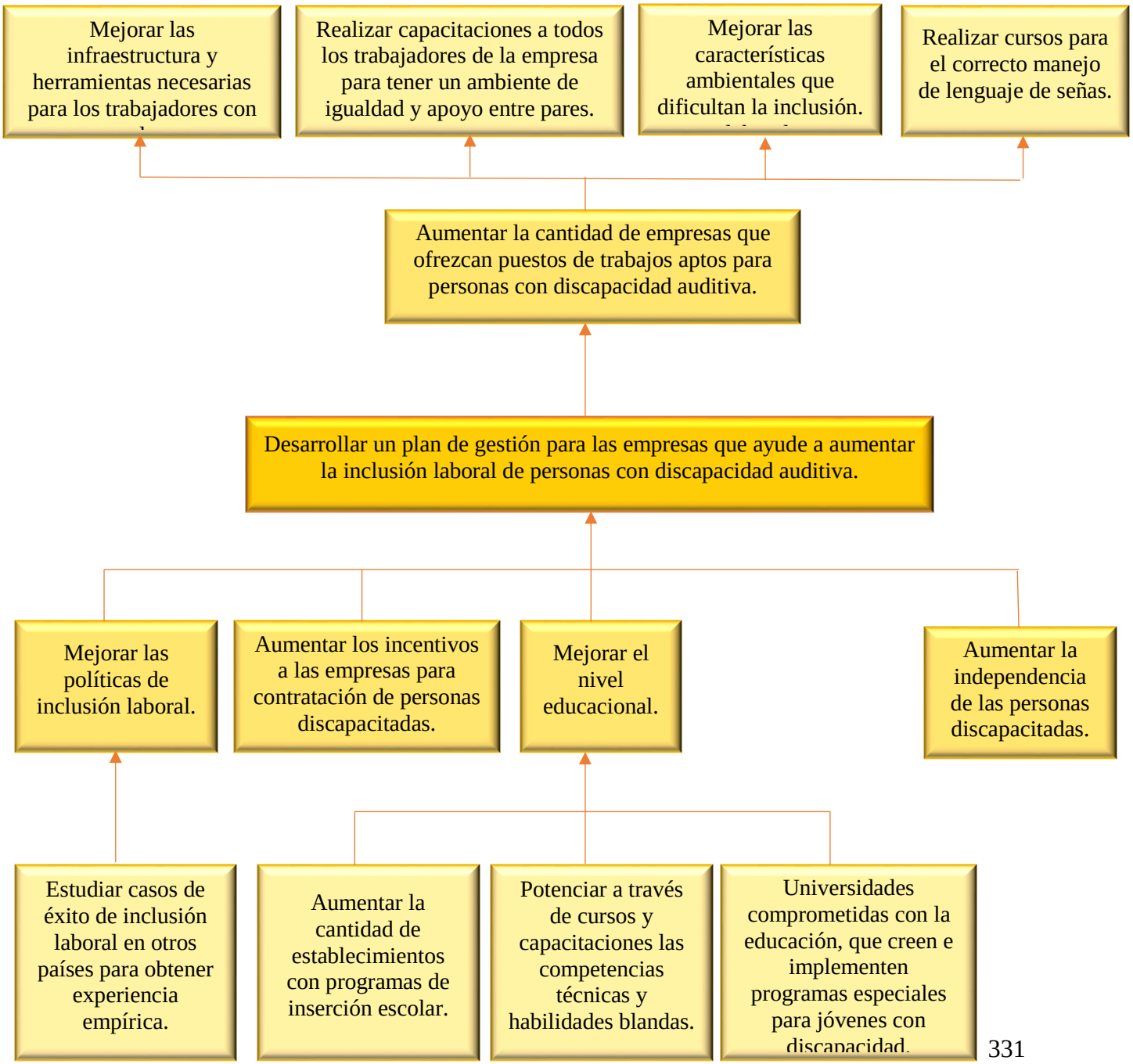


Ilustración 30: Árbol de objetivos. Fuente: Realización propia

9.1.4 Identificación de alternativas de solución al problema

Se deben identificar alternativas de solución a través de un árbol de acciones.

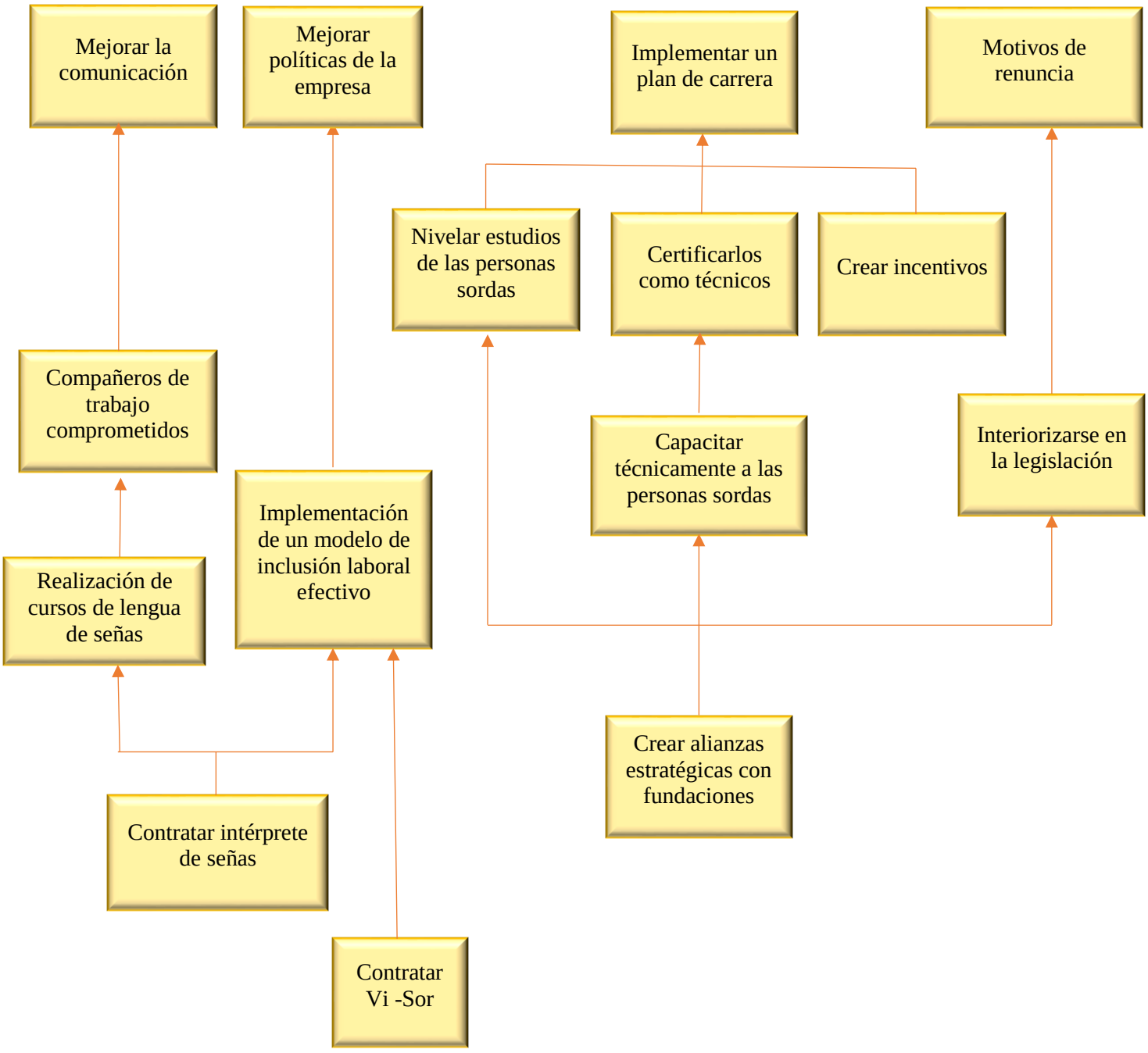


Ilustración 31: Árbol de acciones que concreta los medios. Fuente: Elaboración propia

CAPITULO X: PROPUESTAS DE MEJORA

10.1 Propuestas generales

Para definir las propuestas de mejora hacia el proceso de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad auditiva de Sánchez y Cía. Ltda., fue necesario tomar en cuenta todo el análisis desarrollado anteriormente, es decir, el diagnóstico interno de la empresa apoyándolo del análisis de la situación externa, en donde se definieron los principales problemas del proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva y sus respectivas causas.

Las propuestas se desarrollaron y validaron en una reunión con Andrea Zuzunaga y Gianfranco Arancibia, ambos fonoaudiólogos y directores del Instituto de Rehabilitación de Valparaíso[153].

Las propuestas que se desarrollaron se dividen de acuerdo a cinco grandes ejes o interesados, entre los que encontramos a la empresa, trabajadores sin discapacidad, trabajadores con discapacidad auditiva, familiares de trabajadores con discapacidad auditiva y el estado.

A continuación, se presenta de forma general las propuestas de mejoras para lograr llevar a cabo un proceso efectivo y sostenible en el tiempo para la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva.

Propuestas de mejoras para que implemente la empresa con la finalidad de mejorar el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva.
Propuesta 1: Realizar alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en inclusión social y laboral de personas en situación de discapacidad.

[153] El instituto de Rehabilitación de Valparaíso es una organización no gubernamental sin fines de lucro que trabaja por la inclusión social de las personas en situación de discapacidad.

Propuesta 2: Mecanismo de incorporación de la variable de diversidad e inclusión. Capacitar a sus trabajadores en diversidad e inclusión a través de OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación).
Propuesta 3: Capacitación en modelo de empleo con apoyo.
Propuesta 4: Realizar un análisis de los puestos de trabajos de todas las líneas operativas para conocer las competencias requeridas por el trabajador.
Propuesta 5: Realizar capacitación a trabajadores a través de la modalidad de precontrato.
Propuesta 6: Contratar a personas en situación de discapacidad a través del programa de aprendices, para una formación dual.
Propuesta 7: Contratación de Vi-Sor

Tabla 55: Propuestas de mejoras para Sánchez y Cía. Ltda. Fuente: Elaboración propia.

Propuestas para trabajadores con discapacidad auditiva
Propuesta 1: Certificación de competencias laborales a través de Chile Valora.
Propuesta 2: Formalización de situación de discapacidad.
Propuesta 3: Nivelación de estudios.
Propuesta 4: Generar redes de apoyo.

Tabla 56: Propuestas de mejoras para trabajadores con discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia.

Propuestas para trabajadores sin discapacidad
Propuesta 1: Realizar cursos de capacitación de lengua de señas.
Propuesta 2: Capacitar en inclusión laboral y diversidad, sensibilizando a los trabajadores sin discapacidad.

Tabla 57: Propuestas de mejoras para trabajadores sin discapacidad auditiva. Fuente: Elaboración propia

Propuestas para el gobierno
Propuesta 1: Oficinas municipales de intermediación laboral cuenten con profesionales especializado en discapacidad para realizar un proceso de inclusión laboral efectivo.

Tabla 58: Propuestas de mejoras para el Estado. Fuente: Elaboración propia

10.2 Propuestas para la empresa

Se plantearon 7 propuestas que puede implementar Sánchez y Cía. Ltda., como empresa, con la finalidad de mejorar su proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

10.2.1 Propuesta 1: Alianzas estratégicas con organizaciones especializadas

10.2.1.1 Objetivo de la propuesta

La propuesta busca que la empresa se afilie a un Organismo Técnico Intermediario para Capacitación (OTIC) en caso de no contar con los recursos para realizar capacitaciones que ofrece SENCE o que la empresa se contacte directamente con un Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) para realizar cursos de capacitación.

10.2.1.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta busca que la empresa logre realizar una alianza estratégica con un Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC) reconocida por el SENCE, la cual actúa como ente intermediario entre el SENCE y la empresa, en caso de que esta no cuente con los recursos para financiar directamente un curso a la OTEC, ya sea para que no afecte su liquidez o porque no cuenta con los recursos monetarios totales para financiar.

De esta manera, la OTIC entrega apoyo técnico a la empresa a través de la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación y de asistencia técnica para el desarrollo de sus trabajadores. Una OTIC no puede impartir ni ejecutar directamente cursos de capacitación, sino que sirven como nexo entre la empresa y los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), ya que éstas están autorizadas a dar servicios de capacitación orientados a promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y empresas, así como la calidad de los procesos y productos.

En caso de que la empresa cuente con los recursos para realizar un curso de capacitación directamente con la OTEC, es importante que se seleccione una OTEC especializadas en inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que estas realizan un

acompañamiento personalizado a las personas con discapacidad, buscando facilitar la adaptación social y laboral de ellos, procurando generar igualdad de oportunidades con los demás trabajadores y disminuir las barreras de acceso al empleo, con la finalidad de que los trabajadores no deserten de sus trabajos.

10.2.1.3 Plan de acción

En caso de que la empresa requiera realizar una alianza estratégica con una OTIC para acceder a las capacitaciones que se imparten a través de los programas ofrecidos por el SENCE, la empresa deberá averiguar que OTIC existe en el mercado y realizar la alianza estratégica.

Si la empresa decide trabajar directamente con una OTRC debe determinar con que OTEC realizar las capacitaciones. La OTEC seleccionada debe ser especializadas en inclusión social y laboral de personas con discapacidad, con la finalidad de lograr un apoyo concreto que facilite el proceso de contratación y capacitación de personas en situación de discapacidad. Para esto la organización debe contar con el Servicio de Intermediación Laboral, el cual tienen como finalidad servir de nexo entre el empleador, en este caso Sánchez y Cía. Ltda., que busca trabajadores y la personas en situación de discapacidad en búsqueda de un empleo.

Además, se debe determinar que tipo de capacitaciones realizará la OTEC a la empresa, por lo que se tiene que definir que tipo de capacitaciones son las más adecuadas para los trabajadores con discapacidad y los trabajadores sin discapacidad. De esta manera la OTEC se encargará del proceso de contratación y capacitación de personal con discapacidad, el cual debe estar calificado para el cargo ofrecido, evitando que la empresa lleve las ofertas laborales a las Oficinas de Municipales de Intermediación Laboral, en

dónde generalmente no existe una persona encargada de asegurar una cuota de personas con discapacidad. Finalmente. Para medir los resultados de esta propuesta, se deberán esperar los resultados de las capacitaciones y evaluar el desempeño de las personas capacitadas y de la OTEC.

10.2.1.4 Gestión de riesgos

A continuación, se presentan los principales riesgos de implementar esta propuesta.

- Riesgo 1: Poca disposición a crear alianzas estratégicas de parte de la alta gerencia de la empresa

Corresponde a un riesgo que tiene una baja probabilidad de ocurrencia, pero un alto impacto en el que el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad se realice de forma correcta, ya que si la alta gerencia de la empresa no acepta esta propuesta no será posible lograr realizar inclusión laboral de personas discapacitadas de forma efectiva. Debido a las características del riesgo (alta probabilidad de impacto y baja probabilidad de ocurrencia), es necesario transferir este riesgo con la finalidad de que el proceso de contratación de personas discapacitadas quede en manos de una organización especializada.

- Riesgo 2: Organismo Técnicos de Capacitación acreditados por SENCE, pero con insuficiente experiencia

Una posibilidad, es que la empresa haga una alianza estratégica con alguna OTEC que no tenga la suficiente experiencia o compromiso para realizar capacitaciones de personas con discapacidad, a pesar de estar reconocida por el SENCE, por lo que es importante que la empresa se informe de la amplia oferta existente en el mercado y elija la mejor opción, evitando este riesgo.

Este riesgo tiene una alta probabilidad de impacto en la propuesta, ya que una OTEC con poca experiencia o nulo compromiso en la capacitación de personas con discapacidad auditiva no logaría cumplir con los objetivos de éstas. Por otra parte, este riesgo tiene una probabilidad alta de ocurrencia, ya que existen muchas OTEC acreditadas por SENCE, para ser exactos en la región Metropolitana hay 1709 OTEC de acuerdo al registro nacional de Organismos técnicos de capacitación, pero no todas tienen conocimientos en inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, por lo que la selección de la organización con la cual se trabajará debe ser minuciosa para evitar este riesgo.

10.2.1.5 Gestión de recursos humanos

La persona responsable de llevar acabo esta propuesta es la encargada de recursos humanos con la aprobación de la gerencia.

En primera instancia deberá determinar si es necesario afiliarse a una OTIC, o contactarse directamente con una OTEC, para determinar cuáles son las necesidades de la empresa. Luego, se deberá analizar las propuestas que entregará la OTEC con la finalidad de determinar las que más se adecuan a los objetivos de la empresa, evaluándolas conjuntamente con los altos mandos. Finalmente, se pondrá en marcha las mejores alternativas presentadas, esto queda en manos de la OTEC, por lo luego de los pasos anteriores solo será necesario el apoyo de la empresa en caso de ser necesario en temas puntuales para coordinar tiempos, costos, etc.

10.2.1.6 Gestión de costos

Afiliarse a una OTIC no tienen un costo asociado, ya que se aporta la franquicia tributaria que tenga la empresa a la OTIC para que esta gestione los cursos y sirva de intermediara con el SENCE y la OTEC.

10.2.1.7 Gestión de tiempo

Generalmente afiliarse a una OTIC es rápido, el proceso dura alrededor de una semana a dos. Para las OTEC el proceso para contratar un curso de capacitación puede durar entre 2 semanas y un mes, ya que dependerá si el curso a realizar esta codificado en el SENCE para poder acceder a la franquicia tributaria. En caso de que el curso no esté codificado se debe realizar un documento que tiene ciertos requisitos para presentarlo a SENCE y lo codifique, esto tiene una duración aproximada de un mes.

10.2.1.8 Resultados esperados

- Lograr afiliar a Sánchez y Cía. Ltda., con una OTIC para poder acceder a los cursos de capacitación ofrecidos por SENCE a través de las OTEC en caso de que no cuente con la liquidez para llevar a cabo los cursos de capacitación.
- Acceder al beneficio de franquicia tributaria otorgado por SENCE para realizar cursos de capacitaciones ligados a OTEC reconocidas.
- Poder optar a una gran cantidad de ofertas de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Contar con un servicio de intermediación laboral, servicio entregado por una OTEC. Con la finalidad de que la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva sea flexible, adaptando al nuevo trabajador los requerimientos de la empresa.

10.2.2 Propuesta 2: Mecanismo de incorporación de la variable de diversidad e inclusión.

10.2.2.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es lograr transmitir las intenciones de la alta gerencia de incorporar una nueva política de diversidad e inclusión, a través de capacitaciones que se enfoquen en las líneas más básicas de la empresa.

10.2.2.2 Descripción detallada de la propuesta

La alta gerencia es consciente que es necesario incluir trabajadores con discapacidad, no solo por la ley de la inclusión, sino también por su buena experiencia en el pasado, por lo que tiene la intención de acoger a nuevos trabajadores con discapacidad auditiva, para encontrarse con un entorno diverso, que sea similar al entorno en el que desarrolla su proceso de ventas, ya que sus productos llegan a todo tipo de personas incluyendo minorías sexuales, discapacitados e inmigrantes.

Por lo que es necesario bajar esta intención de encontrarse en un entorno diverso desde la alta gerencia a todo el personal de la empresa, para esto es necesario capacitar a los trabajadores en diversidad e inclusión.

De esta manera, los participantes podrán comprender las ventajas organizacionales de un programa inclusivo empresarial, por lo que podrán detectar los factores para una inclusión laboral efectiva, conocerán los distintos tipos de capacidades y sus características para lograr la inclusión laboral y estarán en condiciones de aplicar algunas técnicas de apoyo para personas con discapacidades

10.2.2.3 Plan de acción

Para llevar a cabo esta propuesta, en primera instancia se debe buscar a través del SENCE los cursos de diversidad e inclusión laboral que estén disponibles y las respectivas OTEC que los imparten. De forma paralela, en caso de que la empresa utilice Franquicia Tributaria y no esté registrada en la plataforma de usuarios de internet de SENCE deberá ingresar un formulario de adhesión en línea al sistema de comunicación SENCE para empresas, con la finalidad de obtener su clave de internet y poder acceder a este beneficio.

Existe una gran variedad de cursos ofrecidos orientados a la diversidad e inclusión en ámbito laboral, por lo que es necesario analizarlos para determinar cuál es la mejor alternativa en relación a precio – calidad, de acuerdo a los objetivos que busca alcanzar la empresa. Una vez determinada la OTEC con la cual trabajará la empresa se debe realizar la contratación del curso seleccionado para bajar la política desde la alta gerencia a las líneas operativas.

Se debe comenzar haciendo un pilotaje en una línea productiva en donde trabajan trabajadores no sensibilizados con trabajadores con discapacidad para ver como evoluciona el clima laboral al interior de esta línea productiva, analizando si existen cambios relevantes en la acogida por parte de los trabajadores sin discapacidad hacia los trabajadores con discapacidad auditiva.

10.2.2.4 Gestión de riesgos

Los principales riesgos de esta propuesta corresponden a:

- Riesgo 1: Poco compromiso de los trabajadores con el programa de capacitación

En el caso de que los trabajadores que serán capacitados en diversidad e inclusión no se comprometan con el programa será un riesgo alto, ya que, si el trabajador no cumple con el

mínimo del 75% de asistencia a los cursos, esto pasa a ser gasto de la empresa, lo cual es un alto costo para ésta, debido a que los cursos tienen altos costos. La probabilidad de que ocurra esto es medio y el impacto que tendría en el área contable de la empresa es alto. Por lo que es necesario evitar este riesgo, buscando maneras de que los accesos a los lugares de capacitación sean accesibles para todos e incentivándolos a que participen activamente de los cursos de capacitación enfatizando en que éstos les sirven para su formación profesional y los hace más competitivos en el mercado.

- Riesgo 2: Rechazo de los trabajadores

Este riesgo es muy similar al anterior, pero se diferencia, ya que está enfocado en el rechazo que pudiesen tener los trabajadores con respecto a la temática del curso que se les realizará, en este caso la diversidad e inclusión laboral de minorías como son los trabajadores discapacitados u otros como extranjeros, ya sea por temas de racismo, xenofobia o discriminación hacia estas minorías. El rechazo de los trabajadores a este tipo de capacitación es un riesgo con poca probabilidad de ocurrencia ya que en la actualidad gran parte de la población es más consciente de esto, por otra parte, el impacto que tendría esto dependería de la cantidad de trabajadores que rechacen la capitación, por lo que la probabilidad de ocurrencia también es baja, siendo un riesgo que se debe aceptar, pero siempre monitorear para ver como evoluciona el desarrollo de las capacitaciones.

- Riesgo 3: Mala elección de OTEC

Este riesgo es igual al riesgo número dos presentado en la propuesta número 1. Ya que existe la posibilidad de que la empresa no determine de buena manera con que OTEC realizar el curso de capacitación debido a la amplia gama de ofertas existente en el

mercado, por lo que es necesario evitar este riesgo realizando una selección minuciosa de la OTEC que impartirá el curso.

10.2.2.5 Gestión de recursos humanos

El encargado de realizar esta propuesta es la persona que trabaja directamente en recursos humanos. Esta persona será la encargada de realizar un estudio de mercado, en donde determine que OTEC son reconocidas por el SENCE y ofrecen cursos de diversidad e inclusión, para luego determinar con cual se trabajará. La decisión deberá ser tomada en conjunto con la gerencia de la empresa.

Por lo anterior, no será necesario contratar personal extra para realizar esta propuesta, solo será necesario contratar los servicios de una OTEC confiable y reconocida por SENCE para que realice el curso de capacitación correspondiente.

El curso se debe impartir idealmente a todos los trabajadores de la empresa, para que la sensibilización respecto a temas como diversidad e inclusión sea mucho más efectivo.

10.2.2.6 Gestión de costos

La empresa puede optar a alguno de los cursos de capacitación enfocado en diversidad e inclusión ofrecidos por las OTEC reconocidas por SENCE. Los cursos de capacitación tienen diferentes costos, dependiendo del alcance que éste tenga, el costo del curso deberá ser desembolsado por la empresa a la OTEC, pero este dinero será reembolsado a través de franquicia tributaria al siguiente año de realizado el curso o a través de los Pagos Previsionales Mensuales (PPM).

En la siguiente tabla se presentan algunos de los cursos de diversidad e inclusión que ofrecen diferentes OTEC a través de SENCE. La información presentada fue rescatada de la página del SENCE, específicamente de los cursos que se encuentran activos y

reconocidos en octubre del año 2017. A continuación, se detalla la OTEC que imparte el curso, el nombre de éste, la duración en horas, el costo y la cantidad de participantes, además del código SENCE por el cual está inscrito.

OTEC	Nombre curso	Código SENCE	Número de participantes	Horas totales	Costo
Decide Spa	Inclusión Laboral	1237955580	30	8	1.200.000
IRV Capacita Spa	Aplicación d las políticas de diversidad e inclusión de personas en situación de discapacidad en la empresa	1237968888	30	16	2.400.000
Instituto Eulen De Capacitación S.A.	Fundamentos técnicos de la Inclusión laboral	1237937453	30	18	2.400.000
Generapro Capacitación Spa	Estrategias para la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad.	1237960248	30	8	3.350.000
Pedalea Organismo Técnico De Capacitación Limitada	Herramientas de inclusión laboral de personas con discapacidad	1237969081	30	8	5.800.000
Capacitación Y Colocación Laboral Agroindustrial, Olave Vera Sandra De Lourde E.I.R.L.	Estrategias del modelo de empleo con apoyo para inclusión laboral de personas con discapacidad	1237956298	20	80	8.000.000

Tabla 59: Cursos de capacitación enfocados en diversidad e inclusión laboral ofrecidos por las OTEC a través del SENCE. Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que la franquicia tributaria solo financia $5.000 por hora por cada persona que se capacitará, el costo extra debe ser desembolsado por la empresa en caso de que lo haya, por lo general las OTEC cumplen con el valor hora de $5.000 por usuario, por lo que se podría decir que los costos para llevar a cabo esta propuesta vendrían siendo casi nulos para la empresa, ya que es posible realizar esta propuesta por franquicia tributaria, lo cual corresponde a la oferta pública que hace el gobierno a través de SENCE por el programa impulsa personas.

Para poder acceder a la franquicia tributaria la empresa debe ser contribuyente de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta de acuerdo al SII, estar inscrita en la plataforma de usuarios de internet de SENCE, el cual corresponde a un sistema de comunicación de SENCE para empresas. Además, la planilla de remuneraciones debe ser superior a 35 UTM, debe pagar la totalidad de cotizaciones previsionales.

La franquicia tributaria a la cual puede acceder la empresa dependerá de la remuneración percibida por cada trabajador que será capacitado. A continuación, se presentan el porcentaje que franquiciará SENCE por hora de capacitación de acuerdo a los rangos de sueldos de los trabajadores.

Remuneración percibida por el trabajador a capacitar	Franquicia Tributaria en % por participante
Remuneración bruta hasta 25 UTM	100%
Remuneración bruta sobre 25 UTM e inferior a 50 UTM	50%
Remuneración bruta que exceda 50 UTM	15%

Tabla 60:Franquicia tributaria en % del valor hora SENCE por participante de acuerdo a su remuneración bruta.

10.2.2.7 Gestión de tiempo

Los cursos de capacitación ofrecidos a través de SENCE, tienen una duración mínima de 8 horas hasta meses de duración dependiendo del tipo de curso de capacitación al cual

se desea acceder, pero la extensión del curso dependerá de la empresa, ya que esta puede hacerlo de forma intensiva o no, por ende, el curso puede durar un par de semanas o meses. Estos cursos de capacitación se pueden realizar en horario de trabajo o fuera del horario de trabajo, en caso de ser fuera del horario de trabajo el curso de capacitación será voluntario para el trabajador.

En el punto de gestión de costos se presentó una tabla con diferentes cursos de capacitación enfocados en la diversidad e inclusión laboral, en donde se pueden ver la duración de éstos.

La empresa puede optar a cualquier curso de diversidad e inclusión que sea ofrecido a través de los organismos reconocidos por SENCE, pero deberá desembolsar el costo total de éste a la OTEC que lo imparte. Recién al año siguiente de realizado el curso de capacitación, la empresa podrá recuperar los gastos asociados al curso como franquicia tributaria.

Por lo que el tiempo de ejecución de esta propuesta corresponde al tiempo que dure el curso de diversidad e inclusión seleccionado y luego al tiempo que se demore en realizar la documentación para acceder a la franquicia tributaria.

Por lo anterior, los procesos de capacitaciones realizadas a través de SENCE en un año determinado, tendrán un comienzo no definido de acuerdo a la fecha en que se comience a impartir el curso de capacitación. Pero tendrán una finalización determinada por la legislación, en donde los cursos de capacitación no pueden finalizar después de febrero del año siguiente. El proceso de la franquicia tributaria dependerá si se realiza por PPM o a través del Formulario N°22, por lo que en el último caso la propuesta habrá finalizado en abril del año siguiente cuando se realice la rebaja tributaria a través del formulario N°22.

Los pasos que debe seguir la empresa para hacer efectivo la franquicia tributaria de acuerdo al formulario n°22 es:

- Liquidar acciones de capacitación, lo cual se refiere a finalizar los cursos de capacitación del año anterior. El plazo para realizar esto generalmente es hasta el 1 de marzo de cada año.
- Presentar la documentación de respaldo que corresponde a la Certificación del Gasto de Impulsa Personas, por el cual se certifican todos los gastos imputables de las actividades de capacitación que la empresa liquido ante el SENCE y/o aporte que efectuó a la OTIC durante el año. Se encuentra disponible para completarlo en enero del año siguiente. Debe ser completado y firmado ante notario, debe contener el pago de las cotizaciones previsionales y de salud de los trabajadores, junto con el total de remuneraciones imponibles, enteradas al 31 de diciembre del respectivo año, luego se debe presentar en la oficina regional del SENCE o en su respectivo OTIC, donde se revisa y valida la información proporcionada.
- A finales de marzo, la empresa puede descargar el certificado de acreditación del gasto por el SENCE, el que podrá ser declarado en el Formulario Nº22 de Declaración de Impuesto a la Renta del SII. En el Certificado de Liquidación, se registran las actividades de capacitación y acciones de evaluación y certificación de competencias laborales que liquidó la empresa ante SENCE, y los aportes enterados al OTIC. SENCE visa aquellas actividades o aportes, registrando en el certificado una suma de dinero total, la que se debe ingresar en el formulario N°22 de Declaración de Renta, en la glosa "Crédito por Gastos de Capacitación".

- Luego la empresa puede utilizar este certificado de acreditación de gastos otorgados por el SENCE para obtener la rebaja tributaria a través del formulario N°22, el cual se realiza en abril de cada año.

10.2.2.8 Resultados esperados

- Mejorar el clima laboral al interior de la empresa para mejorar la productividad y el compañerismo entre trabajadores.
- Concientizar y sensibilizar a los trabajadores de las ventajas organizacionales de un programa inclusivo empresarial.
- Conocer los distintos tipos de capacidades y sus características para lograr la inclusión laboral efectiva a través de herramientas que favorezcan la incorporación de personas con discapacidad y permitan facilitar este proceso.
- Detectar los factores para una inclusión laboral efectiva.

10.2.3 Propuesta 3: Capacitación en modelo de empleo con apoyo

10.2.3.1 Objetivo de la propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo realizar un curso de capacitación enfocado en el sistema con apoyo, para que los participantes sean capaces de aplicar las estrategias del modelo de empleo con apoyo, enfocándose en el programa de inclusión laboral de la empresa considerando la discapacidad que tendrá el trabajador, el entorno en el cual se desenvolverá y el contexto del trabajo.

10.2.3.2 Descripción detallada de la propuesta

El participante del curso debe ser capaz de utilizar herramientas básicas del Modelo de Empleo con Apoyo, por lo que debe aplicar estrategias según las fases del proceso de

inclusión laboral de personas con discapacidad, como convocatoria y búsqueda de empleo, levantamiento de puestos de trabajo, evaluación de postulantes, ajustes de puestos de trabajo y seguimiento del trabajador.

Debido a esto los trabajadores capacitados deben ser los que están directamente relacionados en el reclutamiento, selección y evaluación de los postulantes, en este caso las personas de recursos humanos, este curso también debe ir dirigido a los jefes de producción y de planta para que puedan realizar seguimiento y evaluaciones periódicas de desempeño de los trabajadores con discapacidad.

La finalidad, es que las personas con discapacidad que lleguen a trabajar a la empresa sean evaluadas por una persona capacitada en empleo con apoyo, la cual debe determinar cuál empleo es más acorde a las expectativas y capacidades del postulante con discapacidad, para evitar malas experiencia por parte del trabajador con discapacidad y de la empresa. Además, es necesario realizar un acompañamiento personalizado del trabajador con discapacidad para facilitar su adaptación social y laboral, buscando disminuir barreras de acceso al empleo y generar igualdad de oportunidades con los demás trabajadores.

10.2.3.3 Plan de acción

Como se ha dicho en propuestas anteriores, este curso debe ser contratado a una OTEC reconocida por el SENCE. Se debe determinar que curso se adecua más a las necesidades de la empresa y luego contratarlo. Ya determinado el curso, se debe definir que trabajadores serán capacitados, en este caso, deben ser trabajadores que se encarguen de los procesos de reclutamiento, selección y seguimiento de los trabajadores, por lo que deben ser trabajadores del área de recursos humanos, jefes de turnos y producción. Una vez

terminado el curso se deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos para lograr un correcto proceso inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad.

10.2.3.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Una OTEC concentra toda la oferta de cursos enfocados en empleo con apoyo

Este riesgo es un poco complejo, ya que al haber solo una OTEC que imparta cursos de capacitación enfocados en empleo con apoyo. La OTEC tendrá el mercado totalmente concentrado, porque es la empresa no tendrá la posibilidad de seleccionar otra OTEC, para evitar el riesgo la empresa deberá averiguar la experiencia y reputación de la OTEC.

- Riesgo 2: Trabajadores capacitados poco comprometidos

Si los trabajadores capacitados no están realmente comprometidos con el curso de capacitación en empleo con apoyo, será un alto riesgo para la empresa ya que para hacer validad la utilización de la franquicia tributaria es necesaria el 75% de asistencia de los participantes o el costo total del curso correrá por la empresa siendo un gasto para ésta.

Este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia media y un alto impacto en caso de que ocurra, por lo que es necesario evitar el riesgo incentivando a los trabajadores que serán capacitado a participar activamente del curso de capacitación.

- Riesgo 3: No implementación del Modelo de Empleo con Apoyo

Este riesgo tiene una baja probabilidad de ocurrencia y un impacto medio alto en el proceso de inclusión laboral efectivo, por lo que la empresa debe de alguna manera aceptar el riesgo de realizar las capacitaciones a los trabajadores, y que una vez terminadas, éstos no implementen las principales estrategias y herramientas del Modelo de Empleo con

Apoyo, pero debido a que el riesgo es medio alto la empresa debe asegurarse de transferir el riesgo, por lo que sería una buena estrategia que la misma OTEC los acompañe durante el proceso de implementación.

10.2.3.5 Gestión de recursos humanos

Para realizar el curso de capacitación es necesario que el nexo entre la OTEC y la empresa lo realice la persona encargada de recursos humanos.

Luego se debe determinar que trabajadores serán capacitados, como se dio anteriormente las personas capacitadas serán las que trabajan en el área de recursos humanos y como jefes de planta y producción, ya que son los que mejor encajan en el perfil del curso. Luego el curso será desarrollado por los profesionales de la OTEC.

10.2.3.6 Gestión de costos

Esta propuesta no tiene costos ya que se realiza a través de franquicia tributaria, la cual es otorgada por el SENCE al contratar cursos de capacitación impartidos por OTEC reconocidas por ellos.

El costo inmediato de esta propuesta deberá ser desembolsado por la empresa y dependerá del costo que tenga el curso, en la tabla presentada se puede ver el costo de los únicos dos cursos de estrategias de empleo con apoyo ofrecidos.

Una vez finalizado el curso, al año siguiente de haberse impartido, específicamente en abril será posible recuperar el costo de éste a través de franquicia tributaria rebajando el valor en el formulario N°22.

OTEC	Nombre curso	Código SENCE	Número de participantes	Horas totales	Costo
Capacitación Y Colocación Laboral Agroindustrial, Olave Vera Sandra De Lourde E.I.R.L.	Estrategias de empleo con apoyo para el desarrollo de espacios laborales inclusivos.	1237938254	20	8	2.100.000
Capacitación Y Colocación Laboral Agroindustrial, Olave Vera Sandra De Lourde E.I.R.L.	Estrategias del modelo de empleo con apoyo para inclusión laboral de personas con discapacidad	1237956298	20	80	8.000.000

Tabla 61: Valores de cursos de modelo de empleo con apoyo. Fuente: Elaboración propia.

10.2.3.7 Gestión de tiempo

De acuerdo a los cursos ofrecidos por SENCE, la duración de realizar un curso de capacitación enfocado en el Modelo de Empleo con Apoyo dependerá de cuál de los dos cursos se efectuará, los cuales pueden tener una duración de 8 u 80 horas. Una vez terminado el curso de capacitación en empleo con apoyo, se deberá esperar hasta abril del año siguiente para obtener la rebaja tributaria a través del formulario N°22, dándose por finalizada esta propuesta.

10.2.3.8 Resultados esperados

- Lograr implementar el Modelo de Empleo con Apoyo en la empresa para realizar inclusión laboral efectiva.
- Realizar un correcto proceso de reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad considerando modificaciones que pudiese tener el puesto de trabajo.
- Realizar un seguimiento del trabajador con discapacidad para facilitar su adaptación social y laboral.

10.2.4 Propuesta 4: Realizar análisis de los puestos de trabajo

10.2.4.1 Objetivo de la propuesta

Realizar un análisis de los puestos de trabajo a través de un curso impartido a través de SENCE, para conocer las fortalezas, debilidades y las principales características, identificando cuáles son las discapacidades más acordes para el puesto de acuerdo a las competencias y habilidades que debe tener el trabajador considerando las características del entorno y las barreras para operar en el trabajo, realizando la mínima cantidad de modificaciones posibles.

10.2.4.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta busca definir de la mejor manera posible todos los puestos de trabajo identificando las discapacidades que más se acomoden al perfil requerido de acuerdo a las competencias, habilidades y fortalezas que requiere el trabajador, considerando las barreras del entorno. La finalidad de esta propuesta es que los puestos de trabajos sean utilizados por personas con discapacidad que tengan las características idóneas para que los puestos de trabajo y que estos sufran las menores modificaciones posibles para que la empresa realice la mínima inversión posible, ya que la empresa busca invertir lo mínimo para modificar los puestos de trabajo, ya que los costos podrían llegar a ser muy elevados.

Para lo anterior, se deben aplicar estrategias de adaptación de puestos de trabajo y accesibilidad universal para que el entorno sea inclusivo con los trabajadores con discapacidad, respaldándose por expertos en empleo con apoyo.

10.2.4.3 Plan de acción

Para llevar acabo, esta propuesta, se deberá contratar los servicios de alguna OTEC especializada, que realice un curso de ergonomía y acceso al puesto de trabajo en personas

en situación de discapacidad, y entregue el servicio de empleo con apoyo para realizar una correcta inclusión laboral.

Para esto, en primera instancia la empresa debe realizar un análisis de la oferta de cursos vigentes en SENCE, para luego determinar cuál es el que más se adapta a las necesidades de la empresa, considerando variables como costos, número de participantes, duración, etc. Una vez determinado el curso y la OTEC que lo impartirá, se debe determinar quiénes serán los participantes del curso para comenzar a impartirlo.

Luego, la empresa debe realizar un pilotaje y someter a toda la línea de operación a un análisis de puesto de trabajo, en donde se determinen los accesos (llegada al baño, camarines, comedor, etc.). El análisis realizado debe indicar lo que tiene la empresa y que mejoras se pueden realizar para contratar a cierto tipo de discapacidad, a partir de esto la empresa tiene que determinar la cantidad de cupos que están disponibles para ciertos tipos de discapacidad y lo que está dispuesto a mejorar.

10.2.4.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Mala elección de OTEC

Como se dijo en las dos propuestas anteriores, existe la posibilidad de que la empresa no determine correctamente con que OTEC realizar el curso de análisis de los puestos de trabajo debido a la amplia oferta existente en el mercado, por lo que es necesario evitar este riesgo realizando una selección minuciosa de la OTEC que impartirá el curso y evitar de esta manera el riesgo.

- Riesgo 2: Mala descripción de los puestos de trabajo

La mala descripción de cargos es un riesgo con una baja probabilidad de ocurrencia y un alto impacto en caso de que ocurriera, por esto es necesario que la empresa transfiera este riesgo, es decir, que la descripción de cargos la realice una persona experta en el tema, por lo que la persona que imparta el curso a través de la OTEC debe ser un profesional altamente calificado. El impacto de este riesgo es alto debido a que una mala descripción de cargos no logrará definir de manera correcta las discapacidades que más se adapten al puesto de trabajo ofrecido y a las modificaciones que este debiese ser sometido, lo que generaría que la inclusión laboral de personas con discapacidad no se logre llevar acabo de manera correcta, lo que implica un alto costo monetario y de oportunidad para la empresa.

- Riesgo 3: Mala implementación

La empresa puede incurrir en el riesgo de realizar una mala implementación de los puestos de trabajo una vez finalizado el curso de descripción de cargos, esto se puede deber a la poca experiencia respecto al tema o el poco asesoramiento que tenga por parte de la OTEC. Este riesgo tiene una baja probabilidad de ocurrencia y un alto impacto, por lo que es necesario que al momento de la implementación la empresa cuente con el apoyo de la OTEC que les proporciono el curso.

10.2.4.5 Gestión de recursos humanos

Como se ha dicho anteriormente, la persona encargada de realizar los trámites para contratar a una OTEC debe ser la persona encargada de recursos humanos. Esta debe determinar cuáles son las OTEC que imparten los cursos de análisis de puestos de trabajo, determinando cuales son las que más se acomodan a la realidad de la empresa, luego debe presentar las opciones seleccionados a la gerencia para que se determine que curso se realizará. Una vez comenzado el curso impartido por la OTEC, solo se requerirá que los

profesionales de la OTEC impartan el curso de análisis de puestos de trabajo y asesoren a la empresa en la puesta en marcha.

10.2.4.6 Gestión de costos

Los costos asociados a esta propuesta son nulos, ya que como se ha dicho anteriormente los cursos realizados a través de SENCE son financiados por franquicia tributaria. A pesar de esto, la franquicia tributaria se aplica al año siguiente de realizado el curso, por lo que el costo inmediato de realizar el curso deberá ser desembolsado por la empresa directamente a la OTEC, dinero que será recuperado a través del formulario N°22.

A continuación, se presentan algunos cursos impartidos a través de SENCE

OTEC	Nombre curso	Código SENCE	Número de participantes	Horas totales	Costo
Sergio Alfredo Alzérreca Nova Capacitación E.I.R.L.	Aplicación de conceptos de ergonomía en áreas operativas de la empresa	1237924259	30	16	2.400.000
Kinessik Capacitación Limitada	Desarrollo y aplicación de conceptos de ergonomía en áreas operativas de la empresa.	1237920252	30	22	3.300.000
Creadero Capacitaciones Limitada	Técnicas de ergonomía aplicada a puestos de trabajo	1237921167	30	24	3.600.000
Irv Capacita Spa	Actualización en ergonomía y acceso al puesto de trabajo en personas en situación de discapacidad.	1237960273	30	36	5.400.000

Tabla 62: Tabla de costos y características de realizar cursos de análisis de puestos de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver en la tabla anterior el costo de realizar un curso de análisis de puestos de trabajo dependerá de la cantidad de participantes y horas.

10.2.4.7 Gestión de tiempo

El tiempo requerido para llevar a cabo esta propuesta dependerá de cuando este realizada la alianza estratégica con la OTIC, una vez seleccionado el curso de capacitación se sabrá cuánto tiempo durará éste. Como se explicó anteriormente esta propuesta se realiza a través de franquicia tributaria otorgada por SENCE, por lo cual el proceso completo terminara una vez que el dinero desembolsado sea recuperado por la franquicia tributaria al año siguiente, específicamente en el mes de abril a través del formulario N°22.

10.2.4.8 Resultados esperados

- Lograr una correcta descripción de cargos para facilitar el proceso de contratación de personas con discapacidad.
- Lograr mejorar las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad ya contratados.
- Nuevos trabajadores con discapacidad ingresen a trabajar a través de un análisis de los puestos de trabajo.

10.2.5 Propuesta 5: Realizar capacitación a trabajadores a través de la modalidad de precontrato

10.2.5.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es que la empresa tenga la posibilidad de contar con trabajadores en situación de discapacidad que estén calificados al momento de su incorporación a la organización, para que pueden agregar valor a la empresa.

Lo anterior, se sustenta en que el programa de capacitación de trabajadores en la modalidad de precontrato tiene por finalidad desarrollar las competencias técnicas y transversales para que el trabajador pueda enfrentar de forma adecuada el proceso de incorporación al mundo laboral.

10.2.5.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta está destinada a que la empresa puede utilizar un precontrato de capacitación de manera de capacitar a sus trabajadores con discapacidad auditiva antes de contratarlo, para que adquieran y desarrollen sus aptitudes y habilidades mejorando su desempeño laboral y encontrándose capacitados al momento de contratarlos, de esta manera la empresa puede mejorar su productividad. Este tipo de contrato es útil cuando a las empresas les cuesta encontrar trabajadores capacitados que realicen tareas fáciles con un foco de personas con nivel educativo entre la enseñanza media y antes de un centro de formación técnica., la finalidad es que se puedan adquirir de manera rápida las habilidades para que entren al puesto de trabajo capacitados al 100%.

El precontrato es un proceso que busca certificar las competencias laborales de una persona que no mantiene un vínculo de subordinación y dependencia con la empresa, pero la empresa realiza un contrato de evaluación y certificación que no exceda 2 meses, el cual solo obliga a participante a realizar actividades de evaluación según las indicaciones de SENCE. Una vez finalizado el curso de capacitación, la empresa no está obligada a contratar a los participantes, ya que dependerá de la evaluación que ésta les realice y al desempeño que hayan tenido.

La empresa puede evaluar y capacitar a un máximo del 10% de la dotación contratada el año anterior. Se pueden realizar precontratos por sobre el 10% solo si se realizan con personas vulnerables económicamente o en situación de discapacidad.

10.2.5.3 Plan de acción

Lo primero que se debe hacer es determinar con que OTEC se realizarán las capacitaciones a través de la modalidad de precontrato, ya que es la única manera reconocida por SENCE para acceder a la franquicia tributaria.

Luego la empresa debe presentar el Formulario Único con la información solicitada adjuntando el contrato de capacitación suscrito, y comunicar estas acciones al SENCE con días de antelación al inicio del curso. Además, debe presentar, antes de la fecha de término de la actividad de capacitación, el contrato de capacitación firmado entre la empresa y cada uno de los participantes. Lo anterior, se debe presentar a SENCE a través de una declaración jurada simple la cual debe ser emitida por la empresa.

10.2.5.4 Gestión de riesgos

- Riego 1: Participantes del programa de precontratos no comprometidos

Como se ha dicho en propuestas anteriores en donde se plantea capacitar trabajadores, este es un riesgo transversal.

Si los trabajadores capacitados no están realmente comprometidos en las capacitaciones realizadas a través de la metodología de precontratos, será uy complejo lograr los objetivos de la propuesta, por lo que finalmente la empresa perderá tiempo en la ejecución de esta propuesta. El riesgo de ocurrencia es medio bajo y el impacto en este caso no es alto.

- Riesgo 2: Participantes del programa de precontrato no logran las habilidades y aptitudes mínimas para ser contratados

En caso de que las personas con discapacidad contratadas para formar parte del precontrato no logren desarrollar las competencias necesarias para el puesto de trabajo, no podrá ser contratado por la empresa, ya que esta no se ve obligada a contratarlo, por lo que el objetivo principal de esta propuesta se verá afectado ya que la finalidad de llevar a cabo la contratación de personas en situación de discapacidad a través de la modalidad de precontratos es que la empresa tenga la opción de contratar a trabajadores calificados al momento de su incorporación.

Este riesgo tiene una probabilidad media baja de ocurrencia y un impacto bajo, ya que al ser dos meses el programa de precontrato y el costo es a través de la franquicia tributaria, la empresa no incurre en mayor riesgo que perder un poco de tiempo en capacitar a los posibles nuevos trabajadores. Por lo que el riesgo se debe acepta, pero siempre se debe monitorear cómo evoluciona el proceso de capacitación.

10.2.5.5 Gestión de recursos humanos

En este caso la gestión de recursos humanos vendría siendo igual que en la propuesta de mecanismos de incorporación de la variable de diversidad e inclusión. Pero se debe utilizar a un trabajador para tome el cargo de maestro y capacite en el lugar de trabajo a las personas con discapacidad contratadas bajo la modalidad de precontrato.

10.2.5.6 Gestión de costos

Esta propuesta no tiene costo para la empresa, ya que se financia con cargo a la franquicia tributaria para capacitación, cuyo límite es el uno por ciento de la planilla anual de remuneraciones.

10.2.5.7 Gestión de tiempo

Esta propuesta tiene una duración definida por ley, la cual corresponde a 2 meses, ya que la modalidad de precontrato exige que se realice un contrato por un máximo de dos meses.

10.2.5.8 Resultados esperados

- Lograr contratar trabajadores con discapacidad que cuenten con las competencias necesarias para los puestos de trabajo ofrecidos.

10.2.6 Propuesta 6: Programa de aprendices

10.2.6.1 Objetivo de la propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo formar a trabajadores con discapacidad en el puesto de trabajo apoyándolos con una capacitación externa en habilidades laborales para que logren obtener las competencias necesarias para desenvolverse en el puesto de trabajo sin desmedro de la productividad de la empresa.

10.2.6.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta busca que se genere la empleabilidad del aprendiz y se mejore la productividad de la empresa. En el contrato de aprendizaje el empleador se obliga a impartir a un aprendiz, por sí o a través de un tercero, en un tiempo determinado, los conocimientos y habilidades de un oficio calificado, según un programa establecido. Por otra parte, el aprendiz se obliga a cumplirlo y a trabajar mediante una remuneración convenida.

El aprendiz, en este caso la persona en situación de discapacidad, bajo el programa aprendices, es formada a través de componentes teóricos en donde se le enseñan habilidades que no se desarrollan en el puesto de trabajo para que el aprendiz logre

desarrollar habilidades directamente relacionadas con un oficio fomentando los valores y actitudes aplicables al trabajo. Los componentes prácticos en donde se realiza una formación en la empresa a cargo de un maestro guía, comprende principalmente el desempeño práctico de las funciones y tareas inherentes a un oficio, a fin de desarrollar competencias efectivas para el trabajo.

10.2.6.3 Plan de acción

Para llevar a cabo esta propuesta, la empresa debe postular al programa a través de la página web de SENCE, la etapa de postulación se divide en dos etapas

a) Etapa 1: Postulación Plan de Aprendizaje
b) Etapa 2: Postulación de Contratos de Aprendices

En la etapa 1, se debe ingresar al sistema de postulación y completar el formulario web, en el cual se deben incorporar los datos de la empresa y los del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) que realizara el curso de capacitación formal.

Con respecto a la formación realizada por la empresa, ésta se deberá realizar bajo la supervisión de un maestro guía el cual debe ser un trabajador dependiente, designado por la empresa para guiar la formación del aprendiz, el maestro debe tener al menos dos años de experiencia laboral en el oficio que impartirá y una antigüedad mínima de 6 meses en la empresa, para acreditar esto la empresa debe adjuntar al momento de postular un curriculum vitae del maestro guía y un certificado de antigüedad. El maestro guía podrá recibir una inducción por parte del equipo regional del SENCE en temas de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, ya que deberá ser guía de personas con discapacidad auditiva.

Por otra parte, la enseñanza relacionada, corresponde a la capacitación realizada por la OTEC, la cual corresponde a un conjunto de actividades realizadas fuera del puesto de trabajo, las que están destinadas a impartir conocimiento y desarrollar habilidades relacionadas con una ocupación u oficio y a fomentar valores y actitudes aplicables al trabajo, que se imparten como complementos en la formación de un aprendiz. El curso a ejecutar debe contar previamente con código SENCE. Esta capacitación es obligatoria y al momento de postular, la empresa debe informar el horario, fechas y lugar en que se ejecutará la capacitación.

Una vez realizado el proceso de postulación del plan de Aprendizaje, el SENCE debe evaluar la propuesta otorgándole una nota entre 0 y 3, para esto tiene un plazo de 4 días hábiles. Ya aprobado el plan de aprendizaje por SENCE, la empresa podrá postular los contratos de sus aprendices, pasando a la etapa 2.

En la etapa 2, se realiza la postulación de contratos de aprendices, la empresa debe adjuntar a través del sistema informático de postulación la fotocopia de los contratos de aprendices firmado por ambas partes, el certificado de cotizaciones del trabajador para acreditar que la empresa que lo postula no es el último empleador, para el caso de los trabajadores con discapacidad, se debe presentar la credencial de inscripción en el registro nacional de discapacidad, una copia de resolución de discapacidad emitida por la Comisión de Medicina preventiva (COMPIN), el certificado de inscripción de discapacidad emitido por el Servicio de registro civil e identificación y presentación del pago de la pensión de invalidez. Luego la dirección regional de SENCE revisará la información enviada por las empresas y le comunicará vía mail el resultado a la empresa en un plazo de 3 días hábiles.

10.2.6.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: No aprobar la postulación Plan de Aprendizaje

Este riesgo existe a pesar de que la probabilidad de ocurrencia sea baja y el impacto sea medio, ya que es posible que la empresa no logre pasar la etapa 1 de postulación al plan de aprendizaje, ya sea porque no se detallaron bien los objetivos de los cursos, o el contenido del curso no tiene directa relación con el área o sector productivo en el que se desempeñará el aprendiz.

Este riesgo se debe aceptar, pero es necesario buscar apoyo en la OTEC que se contratará para que ellos a través de su experiencia puedan apoyar a la empresa en el proceso de postulación.

- Riesgo 2: No aprobar la postulación de Contratos de Aprendices

Este riesgo plantea lo mismo que el riesgo 1, en donde no se aprueba la etapa 1 que corresponde a la postulación de la empresa al plan de aprendizaje.

- Riesgo 3: Poco compromiso de los trabajadores con el programa de capacitación

Los aprendices deben cumplir con a lo menos el 75% de asistencia a las horas totales del curso de capacitación para aprobarlo. Además, para que la empresa pueda acceder a la bonificación por concepto de capacitación los aprendices deben cumplir como mínimo con ese porcentaje de asistencia. Por lo que este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia media y el impacto que tendría en el área contable de la empresa es alto, ya que el costo de realizar el curso de capacitación a los aprendices no es menor. Debido a lo anterior, es necesario evitar este riesgo, hallando la manera de que los trabajadores no falten al programa de capacitación.

10.2.6.5 Gestión de recursos humanos

La empresa debe disponer de una persona de recursos humanos para que realice el proceso de postulación al programa de apéndices, y realice el nexo entre la empresa y la OTEC que impartirá el curso.

Con respecto a los contratos de aprendices es importante destacar que el porcentaje de aprendices no puede exceder el diez por ciento del total de trabajadores ocupados en jornada completa de la empresa y que el contrato de aprendices no tiene límite de edad para las personas con discapacidad.

10.2.6.6 Gestión de costos

El SENCE financia parte de la formación del aprendiz. En términos de capacitación, el programa otorga una bonificación por capacitación de hasta $400.000, solo por una vez, por concepto de capacitación ejecutada a través de un OTEC o Curso interno por cada aprendiz contratado. Además, recibe una bonificación por contratación mensual del 50% de un ingreso mínimo mensual por un máximo de 12 meses, para compensar los costos de formación en la empresa. Si el valor del ingreso mínimo mensual es modificado, la bonificación se calculará en función del nuevo monto. Los trabajadores sujetos al contrato de aprendizaje no podrán percibir una remuneración inferior a un ingreso mínimo mensual, pero tampoco puede exceder dos ingresos mínimos.

Si el contrato termina anticipadamente, las bonificaciones sólo se devengarán por el período efectivo.

La empresa sólo puede cobrar la bonificación a la capacitación una vez vencido el plazo indicado para el término del curso, habiéndose realizado completamente la capacitación, la cual deberá ser aprobada con el 75% de asistencia.

Asimismo, con la finalidad de asegurar una permanencia mínima de los aprendices contratados, la empresa debe haber cobrado la primera cuota de bonificación por concepto de contratación, para poder solicitar el pago por concepto de capacitación.

10.2.6.7 Gestión de tiempo

Esta propuesta tiene en su primera etapa, la cual corresponde a la formalización de la propuesta y luego la postulación al plan de aprendizaje aproximadamente 1 semana, una vez presentada la postulación se tienen 4 días para saber si esta fue aprobada. Una vez aprobada la postulación al plan de aprendizaje se deben postular los contratos de aprendices, para saber la resolución de esta postulación se deben esperar 3 días hábiles.

Una vez aprobados los contratos de aprendices, se comenzará con la ejecución del programa de aprendices. El programa de aprendices puede durar como mínimo 6 meses hasta 2 años, la capacitación es obligatoria y debe ser ejecutado por una OTEC, es decir, iniciada y finalizada, dentro de los primeros 4 meses, contados desde la fecha de suscripción del contrato del aprendiz. Esta capacitación se debe realizar dentro de la jornada laboral pactada en el contrato de trabajo y debe tener una duración mínima de 80 horas cronológicas.

10.2.6.8 Resultados esperados

- Formar trabajadores con discapacidad auditiva íntegros en el área que se desempeñarán, para contratarlos fuera del programa de aprendices, asegurando un correcto proceso de inclusión a la empresa.
- Certificar las competencias de los futuros trabajadores de la empresa.

10.2.7 Propuesta 7: Contratación de Vi-Sor

10.2.7.1 Objetivo de la propuesta

Lograr una comunicación efectiva a través de Vi-Sor, resolviendo las dificultades de comunicación entre personas en situación de discapacidad auditiva y el trabajador sin discapacidad que no sabe la lengua de señas.

10.2.7.2 Descripción detallada de la propuesta

Vi-Sor es una aplicación perteneciente a Red Apis, que permite establecer un canal de comunicación por medio de una videoconferencia en tiempo real, que conecta a la persona de la empresa con un intérprete especializado que será puente de comunicación entre ambos interlocutores. La intérprete de lengua de señas estará disponible en cualquier punto de atención y momento que lo requiera la empresa.

El servicio será pertinente cuando un trabajador de la empresa deba atender, capacitar o entrevistar a una persona con discapacidad auditiva. Para lograr lo anterior el trabajador responsable debe ingresar a la aplicación web de Vi-Sor y contactar a un traductor o intérprete de lengua de señas, quien facilitará la interacción entre la persona con discapacidad auditiva y la persona que deba atenderlo.

El Servicio Vi-Sor será supervisado desde Red Apis, garantizando calidad funcional, con la posibilidad de contar con un registro de información audiovisual en el data center de Red-Apis para su posterior revisión, en caso de ser requerida.

El servicio cotizado para que cubra las necesidades de la empresa consideran las siguientes características:

- Atención de colaboradores a través de videollamada con agendamiento previo de 24 horas.

- Horario de agendamiento de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Contará con intérprete español/ lengua de señas chilena.
- 60 minutos a libre disposición de intérprete de lengua de señas.
- Soporte y apoyo Técnico de Supervisor plataforma Vi-Sor

Para que el servicio funcione de forma correcta la empresa debe proveer el contacto de la persona responsables de las redes institucionales para poder validar las condiciones de la red para que el servicio se encuentre operativo. A continuación, se presentan los requerimientos de red:

- Ancho de banda por punto de atención de 4 megas DSL.
- Acceso a punto de red, más cableado para cada instancia o punto.
- Permisos de red asociados a nuestro Data Center, los cuales son entregados al personal de seguridad informática para la implementación del servicio.
- Puertos 443 (TCP); 3478 (TCP/UDP); rango desde el 30000 al 31000 (TCP/UDP).
- Acceso a suministro eléctrico y puntos de corriente para instalación de los equipos.
- Navegador Google Chrome.

Además, para el correcto funcionamiento del sistema Vi-Sor, la empresa debe contar con equipamiento que permita operar el sistema, tales como computador portátil, dispositivo de proyección como TV o proyector, entre otros.

A continuación, se describen las características técnicas requeridas para dichos equipos:

Ambiente PC	
Procesador	Intel Core I3 de 1.18 GHz o superior.
Memoria	4 GB o superior.
Sistema operativo	Windows 7 o superior, Ubuntu, Chrome OS, Mac OS
Navegador (Browser)	Google Chrome
Periféricos	Cámara web, dispositivos multimedia; auriculares con micrófono.
Formato	PC, notebook, all in one.

Tabla 63: Requerimeintos del PC para el correcto funcionamiento de Vi-Sor. Fuente: Elaboración propia.

10.2.7.3 Plan de acción

Esta propuesta, es una herramienta que busca ser un salvavidas para la empresa en caso de que esta no capacite a sus trabajadores en lengua de señas, apoyando al trabajador sin discapacidad en situaciones específicas como en instancias de entrevistas laborales, capacitaciones, etc., facilitando la comunicación con el trabajador con discapacidad auditiva.

La empresa puede implementar esta propuesta cuando ellos lo estimen conveniente de acuerdo a sus necesidades, ya que solo basta con reanudar el contacto con Daniela Mujica, Gerente de desarrollo institucional de Red Apis, quien realizó la cotización del servicio.

10.2.7.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Bajo uso del Software

Este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia e impacto bajo, ya el costo de contratar el servicio de Red Apis bordea $53.000, lo que no es un costo tan alto para la empresa. Por lo que es un riesgo que se debe aceptar, pero se debe monitorear el uso del servicio para cumplir con la cuota de horas contratadas y no incurrir en perdidas.

10.2.7.5 Gestión de recursos humanos

Para concretar esta propuesta no es necesario contratar a nadie extra, solo es necesario contactarse con Red Apis y contratar su servicio de Vi-Sor. Una vez contratado el servicio, ellos a través de su plataforma web y profesionales se encargan de realizar la interpretación en lengua de señas para que los trabajadores con discapacidad y sin discapacidad sean capaces de tener una comunicación efectiva.

10.2.7.6 Gestión de costos

Para el caso de Sánchez y Cía. Ltda., el servicio cotizado contemplará agendamiento de horas, las cuales se deben agendar con 24 horas de anticipación para interpretación exclusiva para la empresa, durante procesos prolongados de interacción, como reuniones, charlas, capacitaciones, entrevistas laborales, entre otras.

La empresa debe considerar la contratación mensual del servicio, el que contempla el apoyo y soporte técnico de supervisor de plataforma, credenciales de acceso a la aplicación web, acceso a videos y métricas de uso de la aplicación.

Sánchez y Cía. Ltda., contará con 60 minutos mensuales a libre disposición, tiempo después del cual, se realizará cobro por la contratación de nuevas horas (o fracción) del servicio. Para eso se deberá realizar el agendamiento de las horas al correo soporte@visor.cl.

A continuación, se presenta la propuesta económica de Red Apis para el servicio Vi-Sor, interprete de lengua de señas chilena.

El valor mensual del servicio Vi-Sor contempla los siguientes ítems	
▪ Plataforma web Vi-Sor. ▪ Atención de usuarios a través de video-llamada con agendamiento previo de 24 horas. ▪ Idioma o lengua de interpretación; Lengua de señas chilena / español. ▪ 60 minutos libre disposición. ▪ Supervisor de plataforma. ▪ Soporte telefónico y correo electrónico. ▪ Registro de audio y video disponible para descarga. ▪ Almacenamiento de registros por 6 meses. ▪ 2 accesos de usuarios a la plataforma Vi-Sor. ▪ Horario de agendamiento de lunes a viernes 9:00 a 18:00 horas. ▪ Tutorial virtual en el uso del sistema de manera on-line. ▪ Proceso de validación y funcionalidad por punto de manera remota.	
Valor fijo mensual del servicio	2 UF
Valor variable por hora o fracción de agendamiento	1,3 UF
Valor variable por hora o fracción de hora, por más de 10 horas mensuales	1 UF

Tabla 64: Cotización presentada por Red Apis para su servicio Vi-Sor. Fuente: Red Apis.

10.2.7.7 Gestión de tiempo

El tiempo requerido para llevar a cabo esta propuesta es mínimo, ya que solo se reduce a realizar la contratación del servicio y a instalar todos los requerimientos necesarios para que se pueda utilizar el servicio.

Luego el tiempo de contratación de servicio deberá ser determinado por la empresa dependiendo de las necesidades que esta tenga.

10.2.7.8 Resultados esperados

De esta propuesta se espera promover un mejor ambiente laboral, más inclusivo que acoja de mejor manera a los trabajadores y que sirva de apoyo para que exista buena

comunicación entre los trabajadores y se realice un proceso de inclusión laboral más consiente.

Se espera utilizar esta propuesta, como un complemento de apoyo mientras los trabajadores se capacitan en lengua de señas.

10.3 Propuestas para los trabajadores con discapacidad auditiva

10.3.1 Propuesta 1: Certificación de competencias a través de Chile Valora

10.3.1.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es reconocer formalmente las competencias laborales de los trabajadores, específicamente de los trabajadores con discapacidad auditiva, independiente de la forma en que hayan adquirido estas competencias y de si tienen o no un título o grado académico. Para favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de los trabajadores con discapacidad. De esta manera los trabajadores con discapacidad auditiva serán reconocidos y valorados como un trabajador competente, el cual tiene el reconocimiento de la empresa y el reconocimiento de la sociedad.

10.3.1.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta busca beneficiar directamente a los trabajadores con discapacidad auditiva, ya que han pasado por capacitaciones dentro de la empresa en el puesto de trabajo, en donde se formó con apoyo de un maestro guía. Al certificarse el trabajador con discapacidad auditiva puede ingresar al Registro de Personas Certificadas, en donde puede rescatar su título en cualquier momento aumentando de esta forma las posibilidades de acceder a un empleo formal, lo cual es una herramienta que le puede servir en el futuro en caso de que decida irse de la empresa, o la empresa lo despida o quiebre.

Además, es una alternativa que le entrega valor a la empresa, ya que la propuesta busca desarrollar el capital humano lo que le permite a Sánchez y Cía. Ltda., contar con trabajadores competentes que cuenten con conocimientos y experiencia certificada, de acuerdo a los requerimientos que esta tenga. Además, esto hace que Sánchez y Cía. Ltda., sea considerada como una empresa socialmente responsable desde el punto de vista de la inclusión.

10.3.1.3 Plan de acción

Para poder certificar a los trabajadores con discapacidad auditiva, primero se debe verificar que el perfil ocupacional (oficio) éste se encuentre acreditado, por lo que el trabajador encargado de ejecutar esta propuesta debe consultar el Catálogo de Competencias Laborales de ChileValora, una vez realizado esto debe buscar un Centro de Evaluación y Certificación acreditado por ChileValora para desarrollar el proceso de certificación, el cual debe tener el o los perfiles ocupacionales para evaluar y certificar. Para que la empresa no incurra en gastos extras al realizar la certificación de sus trabajadores, puede disponer de mecanismos de financiamiento que ofrece el SENCE.

Luego el centro de evaluación debe evaluar al trabajador considerando conocimientos, habilidades y destrezas, directamente en su puesto de trabajo o ambiente simulado que tenga el centro, presentando evidencias de su desempeño en el oficio. Si el trabajador con discapacidad que es evaluado cumple con lo descrito en el perfil ocupacional será certificado y registrado en el Registro de Personas Certificadas.

10.3.1.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Trabajador con discapacidad auditiva no es certificado

Este riesgo ocurre en el caso de que el trabajador a certificar no sea competente en el perfil ocupacional en el cual será evaluado, debido a que no tiene las competencias laborales exigidas por el oficio. Ya sea porque no cuenta con los conocimientos y las habilidades requeridas para ejecutar una tarea espercifica de su puesto de trabajo, o su disposición o postura frente a la ejecución de una función laboral no es la correcta. Por lo que deberá ser capacitado a través de un organismo de capacitación (OTEC) para luego certificar sus competencias en el oficio.

Este es un riesgo que en la actualidad tiene una baja probabilidad de ocurrencia, ya que los trabajadores con discapacidad auditiva llevan varios años en su puesto de trabajo, por lo que saben realizar bien su oficio. El impacto que tendría este riesgo en la empresa es alto, ya que se demostraría que los trabajadores no están capacitados para realizar su trabajo, debiéndolos capacitar.

10.3.1.5 Gestión de recursos humanos

Para ejecutar esta propuesta debe haber una persona de la empresa que se encargue de realizar las acciones antes descritas, esta persona debe ser idealmente un trabajador del área de recursos humanos o trabajador social que busque mejorar las condiciones de los trabajadores con discapacidad. Ente sus funciones deberá realizar la verificación de los perfiles ocupacionales a acreditar, realizar el nexo entre a empresa y el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditado por ChileValora, determinar que trabajadores serán certificados a través de ChileValora.

Un trabajador del área de finanzas deberá ver como se financiarán las certificaciones y deberá realizar la tramitación correspondiente para que la empresa pueda acceder a la franquicia tributaria de SENCE.

10.3.1.6 Gestión de costos

El valor del proceso de evaluación y certificación depende de cada Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditado por ChileValora de acuerdo a el nivel de competencia a evaluar.

La empresa podrá financiar esta certificación a través de recursos propios o puede acceder a financiamiento del estado a través de SENCE, en donde puede optar a la franquicia tributaria, que opera de igual manera que en las propuestas anteriores y fue descrita en la propuesta número 2 para las empresas.

10.3.1.7 Gestión de tiempo

Llevar acabo esa propuesta considera los tiempos necesarios para que la empresa verifique los perfiles ocupacionales, y luego realice el nexo con el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, lo cual puede demorarse de una semana aproximadamente. Luego cuando se comience a realizar la certificación de las competencias de los trabajadores, el tiempo dependerá de cuanto tarde el Centro en ejecutar la evaluación.

10.3.1.8 Resultados esperados

- Empresa más productividad y competitividad.
- Mejorar la gestión de recursos humanos de la empresa con trabajadores más calificados.
- Lograr que la empresa tenga más responsabilidad social empresarial.
- Movilidad laboral del trabajador.
- Lograr mejorar empleabilidad del trabajador en caso de que sea despedido o la empresa quiebre.

- Profesionalismo del oficio del trabajador, con la posibilidad de orientar mejora su formación.
- Empoderamiento del trabajador debido al reconocimiento por parte de la sociedad y empresa, orgullo y satisfacción personal.

10.3.2 Propuesta 2: Formalización situación de discapacidad

10.3.2.1 Objetivo de la propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo que la empresa ayude a los trabajadores con discapacidad auditiva a formalizar su situación de discapacidad inscribiéndose en el Registro Nacional de Discapacidad para que puedan acceder a diversos beneficios, mejorando sus condiciones a propósito de su discapacidad. Además, se busca que el trabajador pueda regular su pensión básica de invalidez.

Además, de esta manera la empresa podrá certificar a sus trabajadores con discapacidad auditiva ante la nueva legislación de inclusión laboral, la cual exige que el 1% de los trabajadores sean personas en situación de discapacidad, para certificar esto los trabajadores en situación de discapacidad deben contar su credencial de discapacidad, la cual acredita su situación.

10.3.2.2 Descripción detallada de la propuesta

Al realizar el diagnóstico a la empresa se determinó que los trabajadores con discapacidad auditiva no contaban con su situación de discapacidad al día, por lo que nace esta propuesta que busca formalizar su situación de discapacidad obteniendo su credencial de discapacidad y de esta manera pueda acceder a beneficios como subsidios habitacionales u otras prestaciones sociales asociadas a la condición de discapacidad, acceder a rebajas arancelarias en la importación de vehículos, hacer uso de

estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad. Además, con la credencial de discapacidad el trabajador podrá postular a ayudas técnicas del SENADIS y fondos concursables.

Por otra parte, la Pensión básica solidaria de invalidez permite acceder a un monto de $104.646 pesos a personas entre 18 años y menores de 65 años hasta los 65 años, quien debe pertenecer a un grupo familiar perteneciente al 60% más pobre de la población y debe presentar invalidez, además que no debe tener derecho a pensión en algún régimen previsional. La pensión básica solidaria de invalidez se reajusta automáticamente, el 1 de julio de cada año, en el 100% de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) de los últimos 12 meses, contados desde el último reajuste. Si la pensión básica solidaria de invalidez es percibida por una persona con invalidez que tiene un empleo, esta se reajusta de acuerdo a los siguientes criterios:

- Los trabajadores que tengan un sueldo mensual igual o inferior a un ingreso mínimo mensual mantienen al 100% la pensión.
- Si el trabajador tiene un ingreso superior a un ingreso mínimo mensual e inferior o igual a 2 ingresos mínimos mensuales, la pensión se reducirá de acuerdo con un factor. Esta disminución no se aplica durante los dos primeros años continuos o discontinuos en los que se perciba ingresos, es decir, el trabajador recibirá el beneficio sin ningún tipo de rebaja. A partir del tercer año continuo o discontinuo, se aplica el 50% de ese factor y a contar del cuarto año continuo o discontinuo, la disminución será del 100% de acuerdo del mismo factor.

- Si la remuneración mensual excede 2 sueldos mínimos, la pensión básica solidaria de invalidez se reduce de la misma forma; pero a contar del cuarto año continuo o discontinuo se deja de percibir.

10.3.2.3 Plan de acción

Para que el trabajador con discapacidad auditiva pueda obtener la credencial de discapacidad debe seguir los siguientes pasos:

- Paso 1: Calificación de la discapacidad

La persona con discapacidad o su representante puede iniciar este trámite de dos maneras ir a la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) que corresponda a su domicilio o ir directamente al Centro de Salud público que corresponde a su domicilio (Centro de salud familiar, Centro comunitario de rehabilitación) para retirar el formulario de Solicitud de Evaluación de la Discapacidad e iniciar el proceso de calificación.

En ambos lugares, se realizan tres informes obligatorios, los que forman parte del expediente de calificación estos informes son: Informe Biomédico Funcional, Informe Social y de Redes de Apoyo, y el Informe de Desempeño (IVADEC). Todos estos informes deben ser presentados a la COMPIN correspondiente.

- Paso 2: Certificación de Discapacidad

Una vez entregado el expediente de calificación en la COMPIN, evalúa el caso y certifica el grado de discapacidad de la persona, estableciendo el porcentaje de discapacidad global, la causa principal de discapacidad, la vigencia de la certificación y la existencia o no de movilidad reducida.

Luego la COMPIN, envía el certificado al Servicio de Registro Civil para la inscripción de la persona en el Registro Nacional de la Discapacidad y entrega al solicitante una copia de los antecedentes enviados.

- Paso 3: Inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad

Con la Certificación de Discapacidad, el Servicio de Registro Civil realiza la inscripción de la persona en situación de discapacidad y emite la Credencial de Discapacidad indica el tipo y grado de discapacidad que presenta, la que acredita que la persona está inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad.

La Credencial de Discapacidad es enviada al domicilio o dirección que informado el solicitante al momento del inicio del trámite en la COMPIN.

Para que la persona con discapacidad pueda optar a este beneficio debe pasar por un proceso de revisión realizado por el Instituto de Previsión Social (IPS), el cual busca verificar que el beneficiario mantiene todos los requisitos exigidos por la ley.

Para obtener la pensión de invalidez el trabajador debe presentar en el Instituto de Previsión Social la razón por la cual desea obtener la pensión básica solidaria de invalidez, la copia del dictamen de invalidez, emitido por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), su cedula de identidad vigente y el puntaje de la ficha de protección social. Se obtendrá respuesta a la solicitud en un plazo de tres meses.

10.3.2.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: No lograr formalización de situación de discapacidad del trabajador

Este es un riesgo que se debe aceptar al momento de realizar esta propuesta, ya que tiene poca probabilidad de ocurrencia y un impacto bajo, ya que los dos trabajadores con

discapacidad auditiva tienen pérdida total de audición por lo que son considerados personas invalidas debido a su condición. Además, se considera que el impacto de que ocurra este riesgo es bajo, esto se debe a que ninguno de los dos trabajadores con discapacidad auditiva ha tenido esta pensión, por lo que obtenerla aumentaría su ingreso monetario favoreciéndolos, pero en caso de no obtenerla no denigraría su condición económica actual.

- Riesgo 2: Pérdida de la pensión básica solidaria de invalidez

En caso de que el trabajador con discapacidad auditiva obtenga la pensión, este trabajador podría mantenerla al 100% en caso de percibir un sueldo igual o inferior al sueldo mensual o correr el riesgo que luego de dos años comience a disminuir su monto llegando quizás hasta perderla dependiendo de la remuneración mensual percibida.

Este es un riesgo con una probabilidad media de impacto y de ocurrencia, ya que al ser paulatino la disminución, el trabajador no sentirá que la disminución le afecte tanto, por lo que es un riesgo que se debe aceptar.

10.3.2.5 Gestión de recursos humanos

Para llevar a cabo esta propuesta, el trabajador puede realizar solo los trámites, pero como desconocen de la existencia de estos beneficios (credencial de discapacidad y pensión básica solidaria de invalidez) es necesario que alguien los informe del procedimiento que deben seguir para la obtención de esta.

En este caso la propuesta, pretende que la empresa los asesore durante el proceso de regulación de su situación de discapacidad, ya que no solo le sirve a los trabajadores, sino que también a la empresa para que regularice su situación ante la ley de inclusión que

comienza a regir a comienzos del año 2018. La empresa debe contar con una persona de recursos humanos o trabajador social que ejecute a propuesta y asesore a los trabajadores.

10.3.2.6 Gestión de costos

Realizar esta propuesta no tiene costos para los trabajadores con discapacidad, ya que es un trámite que se realiza a través de entidades públicas. Tampoco tiene un costo asociado a la empresa, ya que, al ejecutar la propuesta por parte de la empresa, solo se deberá asesorar y ayudar a los trabajadores a ejecutarla, la persona que realizará esto debe ser alguien ya contrato, lo que no implica un costo extra.

10.3.2.7 Gestión de tiempo

Para regularizar la situación de discapacidad del trabajador, este deberá realizar la calificación dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde que realizó la solicitud en el COMPIN, luego la certificación se debe realizar dentro de los 5 días siguientes a la fecha de realizada la calificación.

Para el caso, de la pensión de invalidez el resultado de si se obtuvo será entregado en un plazo de 3 meses desde que se presentó la solicitud.

10.3.2.8 Resultados esperados

- Que la empresa pueda regularizar la situación de discapacidad de sus trabajadores para cumplir con los requerimientos de la ley de inclusión laboral.
- Lograr que el trabajador formalice su situación de discapacidad obteniendo su credencial de discapacidad para que pueda acceder a diversos beneficios otorgados por el estado.
- Que pueda obtener un ingreso extra para mejorar su condición económica actual.

10.3.3 Propuesta 3: Nivelación de estudios

10.3.3.1 Objetivo de la propuesta

Esta propuesta busca que la empresa apoye a los trabajadores con discapacidad auditiva a nivelar sus estudios, ya que la educación especial no tiene equivalencia con la educación regular. La finalidad de nivelar los estudios es para que puedan acceder a una mejor preparación laboral ya que hoy en día la capacitación en oficios no es suficiente, ya que a veces son oficios muy básicos y poco calificados. Por otra parte, se busca disminuir la brecha educacional con respecto a los trabajadores sin discapacidad.

10.3.3.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta, busca que la empresa apoye a los trabajadores con discapacidad auditiva que no han cumplido con la educación formal a nivelar sus estudios básicos y medios, financiándolos a través de la franquicia tributaria para capacitación y Empleo ofrecida por SENCE a las empresas.

Los cursos de nivelación son de modalidad flexible, permiten obtener certificación de estudios y se deben realizarse de acuerdo a los planes y programas formales del Ministerio de Educación. A continuación, se presentan los diferentes niveles y su equivalencia a cursos de educación regular:

Niveles y Ciclos Educacionales	Equivalencia Cursos Educación Regular
Nivel 1	1º a 4° año de Educación Básica
Nivel 2	5º y 6° año de Educación Básica
Nivel 3	7º y 8° año de Educación Básica
1er Ciclo de Educación Media	1º y 2° año de Educación Media
2° Ciclo de Educación Media	3º y 4° año de Educación Media

Tabla 65: Niveles y ciclos educacionales con su respectiva equivalencia. Fuente: Elaboración propia.

Los trabajadores que pueden nivelar sus estudios a través de la franquicia tributaria de la empresa lo deben realizar a través de cursos de capacitación, los cuales son ofrecidos a través de SENCE e impartidos por diversas OTEC.

Los requisitos que deben cumplir los trabajadores con discapacidad para poder nivelar sus estudios dependerán de que nivel desean nivelar. A continuación, se presentan os requisitos:

- Para Educación Básica

El trabajador debe tener 15 años cumplidos y acreditar la aprobación del cuarto año de educación básica o el sexto año de educación básica, o sus equivalentes en educación especial, para ingresar al Nivel 2 o Nivel 3, respectivamente. Luego deben realizar un diagnóstica, para determinar si debe ingresar al Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3 del plan de estudio.

- Para Educación Media

El trabajador debe tener 18 años cumplidos y acreditar la aprobación del curso anterior al cual postula. Las personas que tengan aprobado el primero o tercer año de educación media, deben cumplir obligatoriamente con la totalidad del programa para el primer y segundo ciclo, respectivamente.

Para determinar, si el trabajador logro cumplir con la nivelación de estudios, se le realizará una evaluación final a través de la modalidad de exámenes libres, los cuales son realizados por entidades que son reconocidas oficialmente.

10.3.3.3 Plan de acción

Para ejecutar esta propuesta, la empresa debe comunicarse con una OTEC que imparta los cursos de nivelación como cursos de capacitación o con un Centro de Educación Integral de Adultos (CEIA), el cual dependen de la municipalidad y es subvencionada por el Ministerio de Educación.

Si la nivelación de estudios se realiza a través de una OTEC, la empresa puede imputar el costo a través de franquicia tributaria.

Una vez comenzado el curso de nivelación, el usuario deberá cumplir con el 75% de asistencia para aprobarlo, y para poder acreditar la nivelación de estudios, deberá rendir los exámenes libres en octubre.

Luego par que la empresa pueda dar por terminado el curso de nivelación debe liquidar el curso presentando los siguientes documentos a SENCE:

- El Formulario de Comunicación, Rectificación y Liquidación del curso de nivelación.
- Factura cancelada con los datos de ejecución del curso de nivelación, donde se especifique el código SENCE, número de participantes, fecha de inicio y término del curso.
- Certificado de presentación al examen de evaluación final emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Educación.

10.3.3.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Trabajador con discapacidad no cumpla con la asistencia mínima

Si los trabajadores no se comprometan con su nivelación de estudios, y no cumplen con el mínimo del 75% de asistencia a los cursos de nivelación, el costo del curso pasará a ser gasto de la empresa. La probabilidad de que ocurra esto es medio y el impacto que tendría es alto, ya que los costos de los cursos de nivelación son altísimos por la cantidad de horas de duracion. Por esto es necesario evitar este riesgo monitoreando la asistencia de los trabajadores e incentivándolos a que participen activamente de los cursos.

- Riesgo 2: Trabajador con discapacidad no aprueba la nivelación de estudios

Si los trabajadores con discapacidad no aprueban los exámenes para nivelar sus estudios, se considera un riesgo medio bajo, ya que la probabilidad de que ocurra esto dependerá de su desempeño personal y de su compromiso con los cursos de nivelación, es medio bajo ya que tendrán tres oportunidades para realizar el examen.

El impacto que tendrá este riesgo en la empresa es bajo, ya que es de alguna manera una ayuda para los trabajadores con discapacidad mejoren su situación, pero para los trabajadores que no logren aprobar los exámenes será un impacto mayor, ya que de alguna manera sus expectativas de superarse se verán truncadas. De alguna manera, este es un riesgo que la empresa debe aceptar, ya que no afecta directamente su productividad y costos, en cambio ara los trabajadores con discapacidad el riesgo es un riesgo que debiesen reducir estudiando y comprometiéndose al 100% con el curso de nivelación de estudios, a pesar de que se les entregue más oportunidades de realizar el examen en caso de fallar.

- Riesgo 3: Trabajador no se presenta a rendir examen de nivelación de estudios

Este riesgo presenta las mismas características que el riesgo 1, ya que, si los trabajadores no se comprometen con su nivelación de estudios, y no se presentan a rendir el examen, la empresa no podrá acogerse a la franquicia tributaria, respecto a los

trabajadores que no se presenten a rendir el examen, por lo que el costo del curso pasará a ser gasto de la empresa.

La probabilidad de que ocurra esto es medio y el impacto que tendría es alto, ya que los costos de los cursos de nivelación son altísimos por la cantidad de horas de duración. Por esto es necesario evitar este riesgo monitoreando la asistencia de los trabajadores e incentivándolos a que participen activamente de los cursos.

10.3.3.5 Gestión de recursos humanos

Para ejecutar esta propuesta es necesario que la empresa realice las gestiones necesarias para que los trabajadores con discapacidad auditiva puedan acceder a nivelar sus estudios. Para esto la empresa deberá designarle la ejecución de esta propuesta a una persona de recursos humanos o a el trabajador social, en caso de que esta tenga contrato uno, para que la empresa no incurra en gastos extras.

Una vez comenzado el curso, la empresa deberá preocuparse de monitorear la asistencia de los trabajadores que formen parte del plan de nivelación de estudios para cerciorarse de que se cumpla la asistencia mínima requerida para hacer efectiva la franquicia tributaria.

10.3.3.6 Gestión de costos

Como se dijo en el plan de acción de esta propuesta, la empresa puede realizar la nivelación de estudio de sus trabajadores a través alguna OTEC, por lo que podrá imputar el costo de capacitación a través de franquicia tributaria.

Los cursos que se realicen a través de franquicia tributaria consideran:

- El proceso de enseñanza y aprendizaje.

- La presentación de los alumnos a la examinación correspondiente por parte de la entidad ejecutora, por un máximo de tres oportunidades.
- Descuento tributario que dé lugar a la ejecución de los cursos de nivelación de estudios.
- Que los trabajadores que son usuarios del curso se presenten a rendir los exámenes finales.

10.3.3.7 Gestión de tiempo

Esta propuesta tiene un periodo de ejecución que abarca desde marzo a octubre, ya que se espera que la preparación de los trabajadores con discapacidad auditiva sea continua y constante en el tiempo para que se encuentren preparados al momento de realizar el examen, el cual se rinde a finales de octubre en la modalidad de exámenes libres.

10.3.3.8 Resultados esperados

- Se espera que los trabajadores con discapacidad auditiva aprueben la nivelación de estudios para que adquieran herramientas que les sirvan para optar a capacitaciones laborales más completas y mejoren su calidad de vida.
- Trabajadores con discapacidad se sientan más capaces de sus habilidades y orgullosos de si mismo.

10.3.4 Propuesta 4: Redes de apoyo

10.3.4.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es que la empresa ayude a generar redes de apoyo para los trabajadores con discapacidad y su familia, apuntando a su bienestar y calidad de vida. Estas redes de apoyo deben promover su desarrollo social a través de actividad física o el desarrollo cultural de los trabajadores en situación de discapacidad y sus familias.

10.3.4.2 Plan de acción

Para llevar a cabo esta propuesta, la empresa debe comunicarse y hacer redes con la municipalidad y gobernación, ya que estas entidades estatales tienen departamento de discapacidad y servirán como primer soporte social para generar las redes de apoyo.

Una vez realizadas estas redes entre la empresa y las entidades públicas, se podrá informar a los trabajadores con discapacidad y sus familias acerca de las actividades, talleres que se impartan para personas en situación de discapacidad. De esta manera, los trabajadores con discapacidad podrán determinar que tipo de actividad desean realizar de acuerdo a sus gustos y preferencias.

10.3.4.3 Gestión de riesgos

Esta propuesta no presenta mayores riesgos, ya que una persona de recursos humanos debe realizar las gestiones con la municipalidad para informarse de las actividades que existen en la comuna para personas con discapacidad auditiva, lo que no tiene costo para la empresa. Además, si el trabajador con discapacidad no quiere participar de alguna actividad, taller o comunidad de personas sordas será decisión de él o ella. Por lo que el riesgo de ejecutar esta propuesta se puede aceptar por parte del trabajador y de la empresa.

10.3.4.4 Gestión de recursos humanos

Las gestiones las debe realizar un trabajador de la empresa que sea del área de recursos humanos idealmente y se enfoque en el bienestar de los trabajadores, lo cual no genera un gasto extra para la empresa.

10.3.4.5 Gestión de costos

El costo de realizar esta propuesta es cero, debido a que solo se realizara un estudio de los talleres y cursos que se imparten a través de las municipalidades para personas en

situación de discapacidad, los cuales no tienen costos para el usuario y es optativo asistir a ellos.

10.3.4.6 Gestión de tiempo

Esta propuesta puede ejecutarse en un tiempo estimado de 1 a 3 semanas, ya que solo se requiere averiguar la oferta de talleres y cursos gratuititos que hay en la comuna para luego informar a los trabajadores con discapacidad.

10.3.4.7 Resultados esperados

- Que los trabajadores con discapacidad auditiva puedan mejorar su calidad de vida, realizando actividades de esparcimientos enfocadas en su discapacidad creando redes de apoyo.

10.4 Propuestas para los trabajadores sin discapacidad

10.4.1 Propuesta 1: Capacitación en lengua de señas

10.4.1.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es que todos los trabajadores sin sordera puedan aprender la lengua de señas para lograr una comunicación eficaz con sus compañeros de trabajo que padecen de discapacidad auditiva. De esta manera se busca acoger a los trabajadores sordos, llevando a cabo un proceso de inclusión más integral.

10.4.1.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta busca que, al realizar los cursos de lengua de señas a los trabajadores sin sordera, logren desarrollar habilidades de comunicación en señas para la comunicación efectiva a través de lengua de señas sobre temas de la vida cotidiana y laborales, lo que busca facilitar el acceso igualitario y oportuno al trabajo, reduciendo las barreras de

entrada al trabajo, haciendo que la empresa sea más inclusiva al integrar trabajadores con discapacidad auditiva.

10.4.1.3 Plan de acción

Para realizar un curso de capacitación de lengua de señas es en primer lugar se debe realizar un estudio de mercado, evaluando todas las ofertas de cursos que hay a través de SENCE para determinar cuál es el que más se acomoda a las necesidades de la empresa.

Una vez determinado el curso y la OTEC que lo impartirá, se debe definir que trabajadores sin discapacidad auditiva serán capacitados en lengua de señas. Ya finalizado el curso de lengua de señas se deberá implementar el uso de la lengua de señas entre trabajadores con y sin discapacidad auditiva.

10.4.1.4 Gestión de riesgos

- Riesgo 1: Poco compromiso de los trabajadores con el curso de lengua de señas

Este es un riesgo alto, ya que, si los trabajadores que serán capacitados no están comprometidos con el curso de lengua de señas y no cumplen con el 75% de, el curso no podrá ser financiado por franquicia tributaria, por lo que el costo del curso pasará a ser gasto de la empresa. Es necesario evitar este riesgo, buscando maneras para que todos los trabajadores que se capaciten participen activamente del curso, incentivándolos en que éstos los hace más competitivos en el mercado y para su desarrollo profesional.

- Riesgo 2: Mala elección de OTEC

Este riesgo es transversal a todas las propuestas que se refieran a realizar cursos de capacitación a través de SENCE, debido a que existe la posibilidad de que la empresa no determine correctamente con que OTEC realizar el curso de capacitación debido a la

amplia gama de ofertas existente en el mercado. Este riesgo se debe evitar, realizando una selección rigurosa de la OTEC que se contratará.

10.4.1.5 Gestión de recursos humanos

Para realizar esta propuesta, en primera instancia se debe determinar que curso de lengua de señas se realizará y que OTEC lo imparte. Luego es necesario realizar el contrato del curso, por lo que la persona encargada de recursos humanos deberá realizar el nexo entre la empresa y la OTEC. Una vez contratados los servicios de la OTEC, se debe determinar los trabajadores que participan en el curso de lengua de señas, actividad realizada por el departamento de recursos humanos, luego se dará inicio al curso, el cual es impartido por los profesionales de la OTEC.

10.4.1.6 Gestión de costos

Llevar acabo esta propuesta no tiene un costo para la empresa ya que los cursos de capacitación se pueden realizar a través de SENCE por franquicia tributaria al contratar un curso impartido por una OTEC reconocida.

La franquicia tributaria se aplica al año siguiente de realizado el curso, en el mes de abril cuando la empresa realiza el formulario N°22, por lo que el dinero que fue desembolsado a la OTEC para realizar el curso será recuperado al año siguiente.

A continuación, se presentan los costos de algunos cursos ofrecidos por diferentes OTEC a través de SENCE.

OTEC	Nombre curso	Código SENCE	Número de participantes	Horas totales	Costo
Irv Capacita Spa	Herramientas para la comunicación efectiva mediante lengua de señas chilena	1237958966	30	3	4.500.000

Tacora Capacitación Limitada	Programa lengua de señas intermedio	1237966884	30	60	9.230.283
Capacitaciones Horizonte Nuevo Limitada	Técnica de lengua de señas nivel básico	1237965391	30	60	10.800.000
Formación Y Capacitación Descúbreme Spa	Nivel básico de comunicación en lengua de señas chilena	1237962063	30	24	3.600.000
Instituto Eulen De Capacitación S.A.	Técnicas aplicadas de lengua de señas chilena.	1237949769	30	40	9.600.000
Liliana Menares Servicios De Capacitación E.I.R.L.	Técnicas básicas de lengua de señas chilena	1237942161	20	40	4.000.000
Servicios De Capacitación Prosense Ltda.	Fundamentos de la lengua de señas	1237927773	30	40	6.000.000
Servicios De Capacitación Calidad Y Mejoramiento Limitada	Interpretación de la lengua de señas chilena	1237936345	1	45	125.000

Tabla 66: Detalle y costo de los cursos de capacitación en lengua de señas. Fuente: Elaboración propia.

10.4.1.7 Gestión de tiempo

El tiempo para realizar esta propuesta conlleva el tiempo en que la persona de recursos humanos analice de los cursos ofrecidos y determine cual es el curso más óptimo de acuerdo a las necesidades de la empresa, luego se debe considerar el tiempo que se demore en contratar el curso y la selección de los participantes. Una vez terminado lo anterior se deberá tomar en consideración el tiempo formal de ejecución del curso de lengua de señas. En general los cursos de lengua de señas tienen una duración de entre 20 y 70 horas, los cuales son impartidos a través de horas prácticas y teóricas. Una vez terminado el curso se deberá esperar hasta abril del año siguiente para obtener la rebaja tributaria a través del formulario N°22, dándose por finalizada esta propuesta.

10.4.1.8 Resultados esperados

- Lograr una comunicación efectiva entre todos los trabajadores de la empresa para que no exista discriminación.
- Acoger de mejor manera a los trabajadores con discapacidad auditiva.
- Trabajadores más capacitados para lograr una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad auditiva.

10.4.2 Propuesta 2: Capacitar en inclusión laboral y diversidad

Esta propuesta es idéntica a la propuesta número dos de las empresas en donde se busca transmitir las intenciones de la alta gerencia de incorporar una nueva política de diversidad e inclusión a los trabajadores, a través de capacitaciones que se enfoquen en las líneas más básicas de la empresa. La finalidad es lograr sensibilizar a los compañeros de trabajo para que incluyan de mejor manera a los trabajadores sordos.

10.5 Propuestas para el Estado

10.5.1 Propuesta 1: Oficinas municipales de intermediación laboral con profesionales preparados en inclusión laboral

10.5.1.1 Objetivo de la propuesta

El objetivo de esta propuesta es tener profesionales especializados en discapacidad en todas las oficinas municipales de intermediación laboral, para que de acuerdo a las ofertas laborales ofrecidas por las empresas, levanten ofertas laborales y aseguren una cuota de puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad.

10.5.1.2 Descripción detallada de la propuesta

Esta propuesta nace debido a que en general las personas con discapacidad no tienen acceso a las OMIL y estas no tienen mecanismos para que las personas con discapacidad sepan que puede haber una oferta laboral para ellos.

En general las OMIL no tienen a profesionales especializados en discapacidad que levante ofertas de puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad y las haga llegar a estas. Lo anterior, ocurre ya que las OMIL no tienen como foco determinar que un porcentaje determinado del 100% de las ofertas laborales ofrecidas por la empresa sean para personas en situación de discapacidad.

Por otra parte, las OMIL tampoco informan a las empresas los diversos mecanismos que existen para contratar a personas en situación de discapacidad a través de franquicia tributaria como son los precontratos laborales o programas de aprendices en donde se pueden capacitar a los trabajadores con discapacidad.

Por esto se plantea la necesidad de que las OMIL cuenten con profesionales calificados como terapeutas ocupacionales o kinesiólogos que puedan sancionar la oferta de puestos de

trabajo y asegura una cuota para las personas en situación de discapacidad. De esta manera, se está sensibilizando a la OMIL en temas de inclusión aboral de personas con discapacidad.

El costo de contratar a un profesional capacitado en discapacidad como un terapeuta ocupacional o kinesiólogo por parte de as municipalidades para que se desempeñe en una OMIL es entre $750.000 a $900.000 mensuales.

CAPITULO XI: CONCLUSIONES

11.1Conclusiones generales

Actualmente existen varias empresas que desean realizar o han comenzado a realizar inclusión laboral de personas con discapacidad, pero no cuentan con los conocimientos o herramientas básicas para hacerlo, ya que no conocen la legislación o los incentivos que otorga el Estado para impulsar la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Todo esto viene de la mano, con el auge que se ha dado últimamente a esta temática por parte del Estado a través de diferentes entidades del gobierno como SENADIS, SENCE, entre otros, los que buscan mejorar la calidad y condiciones de vida de las personas en situación de discapacidad.

También se debe destacar, que esta urgente necesidad de inclusión laboral, se ha visto obligada de cierto modo potenciada por parte del Estado hacia las empresas, ya que, al crear la Ley de Inclusión Laboral, se exige que las empresas que cuenten con 100 o más trabajadores deben cumplir con una cuota de contratación del 1% de trabajadores con discapacidad.

Al ser la inclusión laboral de personas con discapacidad en Chile un mercado incipiente, existe poca información acerca de cómo llevar a cabo el proceso de inclusión, las empresas no se conocen las modalidades de empleo con apoyo o la intermediación laboral, por lo que en general la mayoría de los casos de inclusión laboral se realizan como prueba y error. Las fundaciones u ONG que se dedican al tema de inclusión laboral en Chile, se enfocan principalmente en personas que presentan discapacidad mental y no en discapacidad sensorial, por lo que realizar la inclusión laboral de una persona con discapacidad auditiva o ciega es mucho más complejo, ya que no existen entidades especializadas al respecto o existen muy pocas.

Al realizar la inclusión laboral de manera artesanal, se cae en diversos problemas que finalmente desembocan en una mala inclusión laboral, por lo que los empleadores y trabajadores no se sienten totalmente cómodos en su ambiente de trabajo, ya que las diferencias entre unos y otros son abrumantes, a esto se le debe agregar que la empresa malgasta los recursos por no realizar un proceso adecuado.

Al realizar el análisis interno y externo a la empresa, se pudo determinar cuáles son las falencias y debilidades que presenta el modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad en Sánchez y Cía. Ltd., y cuál es la perspectiva y opinión de los trabajadores e interesados externos a la empresa.

A partir de la determinación de las causas que provocan la problemática de acuerdo a cada interesado, es que todas las propuestas buscan atacar cada uno de los problemas de raíz para dar soluciones concretas, mejorando el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en Sánchez y Cía. Ltda., haciéndolo sostenible y más efectivo en el tiempo.

11.2Conclusiones especificas

Una vez realizado el análisis de la situación interna de la empresa, se pudo concluir lo siguiente:

- Grandes falencias en la metodología utilizada para realizar el proceso de reclutamiento de personal con discapacidad auditiva, debido a que no existe un plan de gestión para contratar personas con discapacidad.
- Trabajadores no están capacitados en lengua de señas, por lo que la principal barrera entre los trabajadores es la comunicación, imposibilitando un correcto proceso de selección al momento de contratar y afectando al clima laboral posteriormente.
- Los puestos de trabajos ofrecidos a los trabajadores con discapacidad auditiva no requieren de mayores habilidades y competencia, por lo que se facilita el proceso de aprendizaje haciendo más factible la posibilidad de contratar personas con discapacidad auditiva.
- Altas dificultades para realizar capacitaciones de seguridad y cerciorarse de que los trabajadores con discapacidad entendieron las normativas de seguridad y planes de emergencia de la empresa.
- Trabajadores con discapacidad auditiva son consideradas más productivas, debido a que su desempeño es mejor que los trabajadores sin discapacidad.
- Trabajadores sin discapacidad son consciente de la condición de los trabajadores con discapacidad por lo que se preocupan de sus actividades con cuidado para evitar accidentes laborales.
- Gran fuga de trabajadores a medida que pasaron los años debido a desconocimiento de la legislación referente a las pensiones básicas de invalidez y el trabajo.

A partir del análisis externo fue posible validar la información levantada de fuentes secundarias y concluir lo siguiente:

- Población oyente más joven del país tiene una necesidad y un mayor compromiso de realizar inclusión hoy y en su futuro profesional.
- En general los jóvenes sordos de entre 18 y 30 años no son independientes económicamente, porque no tienen un trabajo estable, además no conocen sus derechos laborales.
- Los jóvenes sordos buscan desarrollarse profesionalmente y adquirir herramientas específicas para poder desenvolver en el futuro de mejor manera en el mundo laboral.
- La gran mayoría de los adultos mayores de 30 años son independientes y si cuentan con empleos estables, pero su nivel educacional está por debajo del de los jóvenes, la principal causa de esto fue la falta de oportunidades que tuvieron en su desarrollo escolar.
- Los jóvenes con discapacidad auditiva no conocen los cursos de capacitación impartidos por el SENCE, a través de su programa más capaz línea de discapacidad, por lo que no han participado de capacitaciones.
- Los principales intereses de los jóvenes de participar en talleres y cursos de capacitación corresponden a la necesidad de generar redes de apoyo como hacer amigos y aprender cosas nuevas.
- Las personas con discapacidad entrevistadas convergen en que el problema más grande que han tendido en su vida ha sido la barrera comunicacional, la cual es el una detonante de la discriminación, y las pocas oportunidades de trabajo.

- Las personas con discapacidad auditiva esperan que los lugares de trabajo sean más inclusivos y amenos, que haya respeto y que no se discrimine como en la actualidad.
- Los trabajadores con discapacidad auditiva esperan que las empresas capaciten a los trabajadores de las empresas en lengua de señas para poder comunicarse.

De la información presentada, a través de la metodología del Marco Lógico fue posible identificar las causas que explican la problemática de la inclusión laboral. Estas causas son:

- Barreras comunicacional entre los trabajadores con discapacidad auditiva y los trabajadores sin discapacidad.
- Proceso de reclutamiento no efectivo por barrera comunicacional, ya que los trabajadores de recursos humanos no conocen la lengua de señas.
- Levantamiento de ofertas laborales no logran llegar a las personas con discapacidad, debido a una mala difusión de éstas y a que no se asegura una cuota de contratación.
- Alta tasa de renuncia de trabajadores con discapacidad auditiva ya que no conocen sus derechos laborales y las condiciones de su pensión básica solidaria de invalidez.
- Trabajadores sin discapacidad no sensibilizados en diversidad e inclusión laboral lo que genera un clima laboral no adecuado.
- Desmotivación por el trabajo por parte de los trabajadores con discapacidad auditiva
- La empresa desconoce los beneficios que otorga el estado para contratar personas en situación de discapcidad.
- La empresa no capacita a sus trabajadores con discapacidad auditiva.

- Los trabajadores con discapacidad auditiva tienen niveles educacionales bajo, lo que afecta a regularizar su situación de discapacidad.

Siguiendo con la metodología de Marco Lógico, se presentaron propuestas de mejoras enfocadas en cada involucrado de la problemática, en este caso la empresa (7), los trabajadores con discapacidad (4), los trabajadores sin discapcidad (2) y el Estado (1).

A continuación, se presentan las 7 propuestas presentadas para la empresa:

- Propuesta 1: Alianzas estratégicas con organizaciones especializadas

La propuesta busca que la empresa se afilie a un Organismo Técnico Intermediario para Capacitación en caso de no contar con los recursos para realizar capacitaciones que ofrece SENCE o que la empresa se contacte directamente con un Organismos Técnicos de Capacitación para capacitar a sus trabajadores.

- Propuesta 2: Mecanismo de incorporación de la variable de diversidad e inclusión.

Esta propuesta busca transmitir las intenciones de la alta gerencia de incorporar una nueva política de diversidad e inclusión, a través de capacitaciones que se enfoquen en las líneas más básicas de la empresa.

- Propuesta 3: Capacitación en modelo de empleo con apoyo

Esta propuesta busca realizar un curso de capacitación enfocado en el sistema de empleo con apoyo, para que los participantes apliquen estrategias del modelo de empleo con apoyo.

- Propuesta 4: Realizar análisis de los puestos de trabajo

Realizar un análisis de los puestos de trabajo a través de un curso impartido a través de SENCE, para conocer las fortalezas, debilidades y las principales características, que debe tener el trabajador en un puesto de trabajo determinado, identificando las competencias y habilidades.

- Propuesta 5: Realizar capacitación a trabajadores a través de la modalidad de precontrato

Que la empresa cuente con trabajadores en situación de discapacidad que estén calificados al momento de su incorporación a la empresa, agregando valor a ésta.

- Propuesta 6: Programa de aprendices

Formar a trabajadores con discapacidad en el puesto de trabajo apoyándolos con una capacitación externa en habilidades laborales para que tengan las competencias necesarias para desenvolverse en el puesto de trabajo.

- Propuesta 7: Contratación de Vi-Sor

Lograr una comunicación efectiva a través de Vi-Sor, evitando las barreras comunicacionales entre personas en situación de discapacidad auditiva y el trabajador sin discapacidad que no sabe la lengua de señas.

A continuación, se presentan las propuestas de mejoras enfocadas en los trabajadores con discapacidad auditiva:

- Propuesta 1: Certificación de competencias a través de Chile Valora

Reconocer y valorar formalmente las competencias laborales de los trabajadores con discapacidad auditiva, independiente de la forma en que hayan adquirido estas competencias para favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo.

- Propuesta 2: Formalización situación de discapacidad

La empresa ayude a los trabajadores con discapacidad auditiva a formalizar su situación de discapacidad inscribiéndose en el Registro Nacional de Discapacidad para que puedan acceder a diversos beneficios.

- Propuesta 3: Nivelación de estudios

Que la empresa apoye a los trabajadores con discapacidad auditiva a nivelar sus estudios, ya que la educación especial no tiene equivalencia con la educación regular. Se busca disminuir la brecha educacional con respecto a los trabajadores sin discapacidad.

- Propuesta 4: Redes de apoyo

Que los trabajadores con discapacidad generen redes de apoyo para promover su desarrollo social.

A continuación, se presentan las propuestas de mejoras enfocadas en los trabajadores sin discapacidad:

- Propuesta 1: Capacitación en lengua de señas

Busca que los trabajadores sin discapacidad aprendan lengua de señas para acoger a los trabajadores sordos y lograr una comunicación eficaz.

- Propuesta 2: Capacitar en inclusión laboral y diversidad

Esta propuesta busca sensibilizar a los compañeros de trabajo para que incluyan de mejor manera a los trabajadores sordos.

A continuación, se presentan las propuestas de mejoras enfocadas en el Estado:

- Propuesta 1: Oficinas municipales de intermediación laboral con profesionales preparados en inclusión laboral

Esta propuesta busca que las OMIL cuenten con profesionales especializados en discapacidad, para que de acuerdo a las ofertas laborales ofrecidas por las empresas aseguren una cuota de puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad.

Todas las propuestas presentadas fueron validadas y evaluadas por el Instituto de Rehabilitación de Valparaíso, quien acompaño en el proceso de validación de las propuestas por parte de la empresa.

CAPITULO XII: RECOMENDACIONES

12.1 Recomendaciones

Luego de realizado el estudio detallado del problema y presentado las soluciones pertinentes que lo atacan directamente, se puede recomendar a la empresa lo siguiente:

- Desarrollar un plan estratégico a largo plazo para mejora el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva, intentando abarcar otro tipo de discapacidad ayudándose para esto con la descripción de puestos de trabajo que busca determinar el tipo de discapacidad más idóneo.
- Que se afilie a aluna OTIC, como la de SOFOFA, para que pueda acceder a los cursos impartidos por SENCE a través de su franquicia tributaria y en caso de no utilizar el beneficio donarlo a alguna OTEC para que esta pueda realizar

cursos de capacitación a personas en situación de discapacidad sin costo asociado.

- Que realice capacitaciones periódicas enfocadas en inclusión y diversidad a sus trabajadores, ya que realizar solo una no genera un sentido propio de la empresa, la idea es que los trabajadores de Sánchez y Cía. Ltda., consideren un valor propio de la empresa la inclusión y diversidad.
- Se recomienda también, realizar un constaste análisis de los intereses de todos los involucrados en la empresa para entender cuáles son sus aspiraciones y motivaciones.
- Se recomienda realizar un seguimiento de los trabajadores y un análisis de cómo evoluciona la productividad y el nivel de ausentismo de los trabajadores con discapacidad versus los trabajadores sin discapacidad una vez implementado el plan estratégico.
- Además, se recomienda a la empresa que se mantenga informada de las estrategias y metodologías implementadas en otras empresa que han tenido éxito en inclusión laboral de personas con discapacidad a nivel nacional e internaciones, para que puedan aplicar sus metodologías realizando los cambios pertinentes.

CAPITULO XIII: REFERENCIAS

13.1 CAPÍTULO I

- ENEDISC (2015). Segundo estudio nacional de la discapacidad en Chile. Resumen de resultados. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/5255/informacion-sobre-el-ii-estudio-nacional-de-la

- Euse (2005). Folleto informativo y modelo de calidad. Recuperado de: http://www.actas.cat/docs/indicadors%20qualitat.pdf
- Evans, M. (2009). Supported employment methodology theme. 9th Conference of the European Union of Supported Employment. Recuperado de: http://www.euseconference2009.org
- Fullana, J.; Pallisera, M.; Vilà, M. (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario. Un estudio de casos cualitativo. Revista de Investigación Educativa, 21,2.
- González S, Tello J, Silva P, et al. Calidad de vida en pacientes con discapacidad motora según factores sociodemográficos y salud mental. Revista Chilena Neuropsiquiatría, 2012;50(1):23-34. doi:10.4067/S0717-92272012000100003.
- Instituto Nacional de Estadística (2011). Publicaciones, boletines: Empleo (enero 2010, marzo 2016). Recuperado de: http://www.ine.cl/home.php
- Jordán de Urríes, F. y Verdugo, M. A. (2007). El futuro del empleo con apoyo. ¿Hacia dónde nos dirigimos? Revista de Servicios Sociales, 41, 145-152
- Jordán de Urríes, F. (2008). Empleo con apoyo para personas con enfermedad mental. Intervención Psicosocial, 17(3). Madrid.
- Jordán de Urríes, F. (2010). Fundamentos del empleo con apoyo. Recuperado de: http://sid.usal.es/idocs/F8/FD020918/fedace_fundamentos_eca.pdf
- Kaye, H. (2003). Improved employment opportunities for people with disabilities. Disability Statictics Center, Institute for Healt and Aging. Recuperado de: http://dsc.ucsf.edu/pdf/report17.pdf.

- Pallisera, M. y Rius, M. (2007) ¿Y después del trabajo qué? ¿Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad? Revista de Educación, 342, 329 - 348.

13.2CAPÍTULO 2

- AIDS epidemic update, December 2009. Geneva, Joint United Nations Programme on HIV/AIDS and World Health Organization, 2009
- Assistive Technology Act. United States Congress 2004 (Public Law 108–364) (http://www.ataporg.org/atap/atact_law.pdf, accessed 12 December 2010).
- Atijosan O et al. The orthopaedic needs of children in Rwanda: results from a national survey and orthopaedic service implications. Journal of Pediatric Orthopedics, 2009,29:948-951. PMID:19934715
- Buddelmeyer H, Verick S. Understanding the drivers of poverty dynamics in Australian households. The Economic Record,2008,84:310-321. doi:10.1111/j.1475-4932.2008.00493.x
- Caulfield LE et al. Stunting, wasting and micronutrient deficiency disorders. In: Jamison DT et al., eds. Disease control priorities in developing countries. Washington, Oxford University Press and World Bank, 2006:551–567.
- Chaná P. y Alburquerque D. (2006). The International Classification of Functioning, Disability, and Health and the Neurological Practice. Revista Chileno Neuro-Psiquiatría 2006; 44(2): 89-97
- Clasificación de tipo de discapacidad. Histórica. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

- Collado.H. Situación mundial de la discapacidad. Universidad Autónoma de Honduras. Recuperado de: http://www.bvs.hn/Honduras/Discapacidad/Docentes/Situacion%20Mundial%20de%20la%20Discapacidad.pdf
- Contreras DG et al. Socio-economic impact of disability in Latin America: Chile and Uruguay. Santiago, Universidad de Chile, Departamento de Economía, 2006
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York, United Nations, 2006.
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Geneva, United Nations, 2006 (http://www2.ohchr.org/english/law/disabilities-convention.htm, accessed 16 May 2009).
- Decreto N°1, Ley N° 19.284. Recuperado de: http://www.comunidadescolar.cl/marco_legal/Decretos/Decreto%201%20Reglamenta%20Plena%20Integracion.pdf
- Disability prevention and rehabilitation: report of the WHO expert committee on disability prevention and rehabilitation. Geneva, World Health Organization, 1981 (Technical Report Series 668) (http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_668.pdf, accessed 9 December 2009).
- Disability and its relationship to health conditions and other factors. Canberra, Australian Institute of Health and Welfare, 2004 (http://www.aihw.gov.au/publications/dis/drhcf/drhcf.pdf, accessed 9 December 2009).
- Education for All. Salamanca framework for action. Washington, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994.

- Education for All Global Monitoring Report. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009.
- ENEDISC (2015). Segundo estudio nacional de la discapacidad en Chile. Resumen de resultados. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/5255/informacion-sobre-el-ii-estudio-nacional-de-la
- Filmer D. Disability, poverty, and schooling in developing countries: results from 14 household surveys. The World Bank Economic Review, 2008,22:141-163. doi:10.1093/wber/lhm021
- Finch E et al. Physical rehabilitation outcome measures: a guide to enhanced clinical decision-making, 2nd editon. Hamilton, Ontario, Canadian Physiotherapy Association, 2002.
- Global status report on road safety: time for action. Geneva, World Health Organization, 2009 (http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2009, accessed 5 January 2010).
- Global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008.
- Grantham-McGregor S et al. International Child Development Steering GroupDevelopmental potential in the first 5 years for children in developing countries. Lancet, 2007,369:60-70. doi:10.1016/S0140-6736(07)60032-4 PMID:17208643
- Gutenbrunner C, Ward AB, Chamberlain MA. White book on Physical and Rehabilitation Medicine in Europe. Journal of Rehabilitation Medicine: official

journal of the UEMS European Board of Physical and Rehabilitation Medicine, 2007,45:Suppl6- 47. PMID:17206318

- Ingstad B, Whyte SR, eds. Disability and culture. Berkley, University of California Press, 1995.
- Injury: a leading cause of the global burden of disease, 2000. Geneva, World Health Organization, 2002.
- Jenkins SP, Rigg JA. Disability and disadvantage: selection, onset and duration effects. London, Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics, 2003 (CASEpaper 74).
- Jones MK, Latreille PL, Sloane PJ. Disability, gender and the British labour market. Oxford Economic Papers, 2006,58:407-449. doi:10.1093/oep/gpl004
- Lee R. The demographic transition: three centuries of fundamental change. The Journal of Economic Perspectives, 2003,17:167-190. doi:10.1257/089533003772034943
- Ley N°20.422. Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/114/documento
- Llewellyn G Et al. Development and psychometric properties of the Family Life Interview. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 2010,23:52-62. doi:10.1111/j.1468-3148.2009. 00545.x
- Maart S, Jelsma J. The sexual behaviour of physically disabled adolescents. Disability and Rehabilitation, 2010,32:438-443. doi:10.3109/09638280902846368 PMID:20113191

- Malm S Et al. Risk of permanent medical impairment (RPMI) in road traffic accidents. Annals of advances in automotive medicine / Annual Scientific Conference ... Association for the Advancement of Automotive Medicine. Scientific Conference, 2008,52:93-100. PMID:19026226
- Mathers CD, Loncar D. Projections of global mortality and burden of disease from 2002 to 2030. PLoS Medicine, 2006,3: e442-doi:10.1371/journal.pmed.0030442 PMID:17132052
- Mathers CD, Lopez AD, Murray CJL. The burden of disease and mortality by condition: data, methods and results for 2001.In: Lopez AD et al., eds. Global burden of disease and risk factors, 1st ed. Washington, Oxford University Press and WorldBank, 2006:45–240.
- McIlfatrick S, Taggart L, Truesdale-Kennedy M. Supporting women with intellectual disabilities to access breast cáncer screening: a healthcare professional perspective. European Journal of Cancer Care, 2011,20:412-20. doi:10.1111/j.1365- 2354.2010.01221.x PMID:20825462
- Megret F. The disabilities convention: human rights of persons with disabilities or disability rights? Human Rights Quarterly, 2008,30:494-516.
- Mete C, ed. Economic implications of chronic illness and disease in Eastern Europe and the former Soviet Union. Washington, World Bank, 2008.
- Microfinance and people with disabilities [Social Finance Highlight 1]. Geneva, International Labour Organization, 2007.
- Murray CJ, Lopez AD. The Global Burden of Disease: a comprehensive assessment of mortality and disability from diseases, injuries and risk factors in

1990 and projected to 2020. Cambridge, MA, Harvard School of Public Health, (Global Burden of Disease and Injury Series, vol. I), 1996

- National Health Survey 2007–8: summary of results. Canberra, Australian Bureau of Statistics, 2009.
- Nott J. Impaired identities? Disability and personhood in Uganda and implications for an international policy on disability. Oslo, Department of Social Anthropology, University of Oslo, 1998.
- Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. Madrid, 1980. Actualmente está en revisión.
- Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. People with disabilities in India: from commitments to outcomes. Washington, Human Development Unit, South Asia Region, World Bank, 2009.
- Park A et al. British social attitudes survey 23rd report. London, Sage, 2007.
- People with disabilities in India: from commitments to outcomes. Washington, Human Development Unit, South Asia Region, World Bank, 2009.
- Pérez de Arce (2015) La discapacidad en Chile, ¿somos realmente inclusivos? Recuperado de: http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/
- Preventing chronic diseases: a vital investment. WHO global report. Geneva, World Health Organization, 2005.
- Principios y Recomendaciones para los Censos de Población. ONU, 1998. 14 Commission on Social Determinants of Health. Closing the gap in a generation:

Health equity through action on the social determinants of health. Geneva, World Health Organization, 2008.

- Quinn G, Degener T. A survey of international, comparative and regional disability law reform. In: Breslin ML, Yee S, eds. Disability rights law and policy - international and national perspectives. Ardsley, Transnational, 2002a.
- Quinn G et al. The current use and future potential of United Nations human rights instruments in the context of disability. New York and Geneva, United Nations, 2002b (http://www.icrpd.net/ratification/documents/en/Extras/Quinn%20Degener%20study%20for%20OHCHR.pdf, accessed 21 Sept 2010).
- Rischewski D Et al. Poverty and musculoskeletal impairment in Rwanda. Transactions of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene, 2008,102:608-617. doi: 10.1016/j.trstmh.2008.02.023 PMID:18430444
- Ready, willing, and disabled: survey of UK employers. London, Scope, 2003 (http://www.scope.org.uk/work/, accessed 17 March 2008)
- Roberts S Et al. Disability in the workplace: employers' and service providers' responses to the Disability Discrimination Act in 2003 and preparation for 2004 changes. London, Department of Work and Pensions Research Summary, 2004.
- SENADIS (2013) Sello Inclusivo. Recuperado de: http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/818
- Scherer MJ. Assessing the benefits of using assistive technologies and other supports for thinking, remembering and learning. Disability and Rehabilitation, 2005,27:731-739. doi:10.1080/09638280400014816 PMID:16096225

- Scott K, Mete C. Measurement of disability and linkages with welfare, employment, and schooling. In: Mete C, ed. Economic implications of chronic illness and disability in Eastern Europe and the Former Soviet Union. Washington, World Bank, 2008 (http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/ECA/EconomicImplicationsMete.pdf, accessed 2 February 2011).
- Sickness, disability and work: breaking the barriers. A synthesis of findings across OECD countries. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010.
- Sickness, Disability and Work: Keeping on Track in the Economic Downturn. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2009 (Background Paper).
- Stucki G, Reinhardt JD, Grimby G. Organizing human functioning and rehabilitation research into distinct scientific fields. Part II: Conceptual descriptions and domains for research. Journal of Rehabilitative Medicine: official journal of the UEMS European Board of Physical and Rehabilitation Medicine, 2007,39:299-307. doi:10.2340/16501977-0051 PMID:17468802
- Swedish disability policy: services and care for people with functional impairments: habilitation, rehabilitation, and technical aids [Article No. 2006–114–24]. Stockholm, Socialstyrelsen, The National Board of Health and Welfare, 2006 (http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9548/2006-114-24_200611424.pdf, accessed 11 May 2010).
- The global burden of disease: 2004 update. Geneva, World Health Organization, 2008.

- The state of the world's children 2006: excluded and invisible. New York, United Nations Children's Fund, 2005.
- The present situation of special education. Paris, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1988.
- United Nations Children's Fund, University of Wisconsin. Monitoring child disability in developing countries: results from the multiple indicator cluster surveys. New York, United Nations Children's Fund, 2008.
- Unger D. Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: myths or realities? Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 2002,17:2-10. doi:10.1177/108835760201700101
- Verdonschot MM et al. Community participation of people with an intellectual disability: a review of empirical findings. Journal of Intellectual Disability Research: JIDR, 2009,53:303-318. doi:10.1111/j.1365-2788.2008.01144.x PMID:19087215
- Wallen M, Gillies D. Intra-articular steroids and splints/rest for children with juvenile idiopathic arthritis and adults with rheumatoid arthritis. Cochrane Database of Systematic Reviews (Online), 2006,1CD002824- PMID:16437446
- Wang J et al. A ten year review of the iodine deficiency disorders program of the People's Republic of China. Journal of Public Health Policy, 1997,18:219-241. doi:10.2307/3343436 PMID:9238845
- Watson N. Well, I know this is going to sound very strange to you, but I don't see myself as a disabled person: identity and disability. Disability & Society, 2002,17:509-527. doi:10.1080/09687590220148496

- World Bank. World Development Report 1993: investing in health. New York, Oxford University Press, 1993.
- Zaidi A, Burchardt T. Comparing incomes when needs differ: equivalization for the extra costs of disability in the UK. Review of Income and Wealth, 2005,51:89-114. doi:10.1111/j.1475-4991.2005.00146.x

13.3CAPÍTULO 3

- Barnes, C. (1992). Disability and Employment.
- Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de: http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-completo-2013.pdf
- Fundación Chile. (2013). Implementación de programas escolares en establecimientos educacionales con estudiantes con necesidades educativas especiales transitorias. Santiago: Chile. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201402101720120.ResumenEstudioImplementacionPIE2013.pdf
- Guerra, T; Arcos, N; Riquelme, G; Ramírez, P; & Guzmán, J. (2012). Ley SEP: Ranking de las 20 municipalidades más cuestionadas por Contraloría. Recuperado de: http://ciperchile.cl/2012/05/28/ley-sep-ranking-de-la-20-municipalidades-mas-cuestionadas-por-contraloria/Links]" class="newStyle8" lang="ES-MX">
- Libro Resultados II Estudio Nacional de la Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/02/Libro-Resultados-II-Estudio-Nacional-de-la-Discapacidad.pdf

- Ministerio de Planificación. (2010). Ley 20.422. Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado el 12 de enero de 2015 de: http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422
- Ministerio de Educación Pública. (1990). Aprueba planes y programas de estudio para educandos con déficit visual. República de Chile. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de: http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201304231642460.DecretoN89.pdf
- OMS & BM. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Ginebra.
- O'Reilly, A. (2007). El Derecho al Trabajo Decente de las Personas con Discapacidades. Ginebra: Cornell University ILR School.
- Palet, A. (2009). *Informe anual sobre derechos humanos en Chile 2009*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16884682016000100005&lang=pt
- Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE). (2011). Informe de Resultados Nacionales. Ministerio de Educación. Unidad de Currículum y Evaluación SIMCE. Recuperado el 15 de abril de 2014 de: http://www.agenciaeducacion.cl/wpcontent/files_mf/informenacionalderesultadossimce 2010247mb.pdf

- Torres, A.M. (2013). Las oportunidades de la integración educativa al ingreso de la educación regular según el decreto 170. Perspectiva Educacional, Vol.52, nº1, 124-146. Valparaíso: Chile.
- Zondek, A., Zepeda, M., González, F., & Recabarren, E. (2006). Discapacidad en Chile. Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano. Santiago de Chile: FONADIS.

13.4CAPÍTULO 4

- Zondek. (2015). Manual para una de Personas con Discapacidad Inclusión Laboral Efectiva. 46.
- Montero, Catalina. Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica, 2003.
- Ortegón, E., Pacheco J. y Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, EEUU. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

13.5CAPÍTULO 5

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2005). *Censo de población y vivienda 2005.* Bogotá
- Grupo Telefónica (2005). Comunicación para todos: pautas para la comunicación accesible. Recuperado de: http://www.cermi.es/esES/Biblioteca/Paginas/Inicio.aspx?TSMEIdPub=26.
- Kunsch, M. (2003). Planejamento de relacoes públicas na comunicando integrada. Sao Paulo: Summus.

13.6 CAPÍTULO 6

- Decreto fue derogado posteriormente por el Decreto Supremo Nº1 del MINEDUC (1998).
- Fundación Chile. (2013). Implementación de programas escolares en establecimientos educacionales con estudiantes con necesidades educativas especiales transitorias. Santiago: Chile, Página 21. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201402101720120.ResumenEstudioImplementacionPIE2013.pdf
- Mella, S., Díaz, N., Muñoz, S., Orrego, M., & Rivera, C. (2014). Percepción de facilitadores, barreras y necesidades de apoyo de estudiantes con discapacidad en la Universidad de Chile. Revista latinoamericana de educación inclusiva, 8(1), 63-80.
- Ministerio de Planificación. (2010). Ley 20.422. Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Recuperado el 12 de enero de 2015 de: http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422
- Prácticas sociales en torno a la inclusión de la discapacidad sensorial en escuelas públicas de Copiapó de Chile. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100005&lang=pt#MinisteriodePlanificacion10
- Torres, A.M. (2013). Las oportunidades de la integración educativa al ingreso de la educación regular según el decreto 170. Perspectiva Educacional, Vol.52, nº1, 124-146. Valparaíso: Chile.

CAPITULO XIV: ANEXOS

14.1 Formato y respuestas de entrevistas para análisis externo

14.1.1 Entrevista para jóvenes participantes de taller de lengua de señas del Instituto de la Juventud

Entrevista para jóvenes que participan en el taller de lengua de señas

Objetivo

Levantamiento de información de fuentes primarias para desarrollo de tesis enfocada en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

Completar

Nombre completo: _____

Edad: _____

Carrera: _____

Universidad: _____

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?
2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?
3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?
4. ¿Qué cambios le harías a este taller?
5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?
6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social asociada a la discapacidad? Menciónala.
7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.
8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?
9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?
10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc).

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?
12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?
13. Comentarios.

14.1.1.1 Respuestas de entrevistados

14.1.1.1.1 Respuestas de Eduardo Galdames

Completar

Nombre completo: Eduardo Galdames

Edad: 29 años

Carrera: Ingeniería civil electrónica

Universidad: UTFSM

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?
   R: A través del Facebook de la INJUV.
2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?
   R: Es importante aprender otra cultura y así mejorar la inclusión
3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?
   R: Aprender lo básico para poder desenvolverme e ir aprendiendo por mi cuenta.
4. ¿Qué cambios le harías a este taller?
   R: Probablemente grupos más chicos y entregar información o algo de donde estudiar.
5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?
   R: No.
6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social asociada a la discapacidad? Menciónala.
   R: Si, no recuerdo el nombre, pero trabajábamos con niños del SENAME haciendo reforzamiento.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.
   R: No.
8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?
   R: No.
9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?
   R: Mejorar habilidades blandas y humanizar a la comunidad.
10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).
    R: Primero que sea obligación que los empleados públicos sepan lengua de señas, segundo agregarlo en las universidades y posiblemente colegios, y generar más talleres.
11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?
    R: No.
12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?
    R: No.
13. Comentarios.
    R: Esperemos más talleres y mejoras para la comunidad.

14.1.1.1.2 Respuestas de Natalia Aguilera

Completar

Nombre completo: Natalia Aguilera Robles

Edad: 30 años

Carrera: Dibujante proyectista. Actualmente estudiante de Medicina Veterinaria.

Universidad: UVM

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?
   R: Del taller me enteré vía Facebook.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: El motivo es porque siempre quise aprender, es más, había buscado clases pagadas, pero quedé sin trabajo y no pude tomarlas.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Mis expectativas son mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva, espero aprender más antes de terminar la carrera y poder trabajar la veterinaria de una manera más inclusiva.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: En realidad no le haría cambios, me gusta la manera en la que enseñan y encuentro genial que vayan personas no oyentes a ayudarnos a aprender mejor.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: No he participado de ningún otro taller.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: Soy coordinadora del grupo provetas, un grupo de profesionalización de veterinarios y asistencia social.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: Conocí a una niña con discapacidad auditiva en las clases de salsa, y a lo largo de mi vida he conocido unas 6 personas más con discapacidad auditiva. Una vez conocí a un hombre con discapacidad auditiva, y estaba feliz que yo entendiera y pudiera hablar con él, fue hace unos 10 años atrás, siempre nos juntábamos a conversar, ya que, por su forma de hablar, decía que nadie le entendía.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: Esa experiencia me marco mucho, ya que él era muy feliz solo pudiendo comunicarse

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Como mencioné antes, me gustaría ser más inclusiva y desarrollar talleres de lengua de señas para veterinarios, y poder atender mejor a la gente con diversas discapacidades.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Creo que debería ser como el inglés, una lengua que se enseñe en los colegios también. Además, hay que mejorar muchas leyes, desde el derecho a la información hasta una real inclusión. Mi opinión actual es que nos falta mucho por crecer y por ser empáticos.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: No conozco esa ley.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Tampoco conozco la ley de inclusión laboral.

13. Comentarios.

    R: No tengo más comentarios.

14.1.1.1.3 Respuestas de Yuly Salinas

Completar

Nombre completo: Yuly Salinas Taibo

Edad: 27 años

Carrera: Enfermería.

Universidad: UVM

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: Mediante el fan page de Facebook.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: Soy Enfermera Holística, por lo que me interesa llegar a todo tipo de personas para poder entregar mis servicios como enfermera y terapias complementarias como terapeuta, y al presentarse la oportunidad no dude en tomarla.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

R: Lograr comunicarme con una persona sorda y poder aportar desde mi profesión a su vida.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: No sé si cambios, lo que, si me gustaría tener además un apoyo visual, ya que es mucha información que memorizar.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: No.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: No, pero me encantaría participar.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No tengo conocidos ni familia con discapacidad auditiva. Si tengo una tía con una discapacidad visual, que, si bien no es ceguera 100%, es una discapacidad importante.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: Aún no he tenido una experiencia relacionada a la discapacidad.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Quiero poder atender ya sea como enfermera o como terapeuta a personas con discapacidad y que no sientan que están en desventaja por si situación, que sientan que son una persona más frente a una enfermera/terapeuta.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Espero que, en un futuro próximo, se incorpore la lengua de señas en la educación desde enseñanza básica. Que los profesionales sobre todo de salud y educación, manejen esta lengua y que no sea optativo, sino que obligatorio. Inclusión.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: No conozco esa ley.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Desconozco totalmente.

13. Comentarios.

    R: Como lo he repetido anteriormente, la lengua de señas debiese ser masificado a niños, jóvenes, adultos, etc. Debemos ser capaces de comunicarnos y entregar servicios básicos. Felicidades por escoger un tema de ésta índole para tu tesis.

14.1.1.1.4 Respuestas de Rocío Salinas

Completar

Nombre completo: Rocío Salinas Taibo

Edad: 23 años

Carrera: Nutrición y dietética.

Universidad: UVM

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: A través de redes sociales.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: Hace mucho tiempo que tenía ganas de hacer un curso de lengua de señas, me doy cuenta que en el sistema de salud no hay quien sepa y considero importante tener la herramienta para comunicarse con todos, no solo atender a oyentes...y si lo ofrecían de forma gratuita no tenía donde perderme.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

R: La verdad la verdad es que al ser de la INJUV no tenía muchas expectativas, pero no estaba demás aprender. Sinceramente pensé que sería menos y algo mas básico, pero a medida que pasa el tiempo y las clases, me cambio la perspectiva y ahora le tengo más fe.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: No sé si le haría cambios, como te comenté le tenía menos fe...ahora siento que está súper, bien aprovechados los tiempos.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: No.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: No.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: No.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Quisiera que el curso fuera útil para mi vida profesional y útil para algún sordo que algún día requiera mis servicios.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: ¡Todo! ...inclusión de todo tipo, es insólito que si algún sordo simplemente quiera un baño o comprar el pan y no pueda hacerlo porque los demás no pueden comunicarse con él. Con respecto a mi opinión…soy una convencida que el país solo se preocupa de las "discapacidades" visibles...y se sensibiliza solo cuando alguien tiene alguna diferencia física. Pero hay poca empatía con quien tiene

discapacidad visual o auditiva, solo por el hecho de que no tengas las oportunidades laborales.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: Sí, la conozco, pero no la comparto, si bien tuvieron la intención de crear normativas de inclusión, esto no debió ser de oportunidades si no de derechos.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Algo he escuchado acerca de la cantidad de trabajadores de una empresa que tienen que tener cierta discapacidad...pero es todo lo que se.

13. Comentarios.
    R: Si bien no manejo el tema legal actual, se nota a simple vista que las normativas no se están cumpliendo del todo.

14.1.1.1.5 Respuestas de Camila Valenzuela

Completar

Nombre completo: Camila Valenzuela

Edad: 22 años

Carrera: Pedagogía en Historia y Ciencias Sociales.

Universidad: UV

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: Me interesan bastante las actividades que realiza la INJUV, por lo que siempre estoy pendiente de los cursos, talleres y movimientos en general que la página pública. Así fue como un día revisando, me llamo la atención que se impartiría un taller de lengua de señas acá en Valparaíso, y que solo necesitaba una inscripción con un par de datos y lo hice.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

R: Me llama bastante la atención todo lo que implica la lengua de señas, y bueno, como en un par de años ejerceré como docente, hay cosas que la universidad no te lo enseña, como la lengua de señas, y mi idea principalmente es ser una profe que este capacitada para afrontar la mayoría de las situaciones que se dan con niños con capacidades diferentes. Creo que es mi deber no solo como profe sino también como persona, intentar hacer un mundo más inclusivo. Además, justo me coincide el horario en que se realiza, que es los viernes y yo no tengo clases esos días.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Grandes expectativas no tengo, porque no he tenido experiencias previas con la lengua sordomuda, pero lo que más me interesa es poder aprender el aspecto básico. Obviamente si puedo seguir aprendiendo y ‘‘subir de nivel’’ lo hare.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: No sé si sea un cambio, pero agregaría más material para repaso de tipo online, además de poder conversar con gente sordo muda, eso sería una experiencia más significativa y fortalecería bastante la práctica.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: De lengua de señas, no, este es el primero, pero he participado en otro taller para aprender otros idiomas o lenguas.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: Lamentablemente, no.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: Significativamente, no. Pero en varias oportunidades, en el trabajo o en la universidad o simplemente en la calle, me han tocado situaciones en que no he

podido ayudar a alguien que es sordomudo, y pienso en lo incomoda que se debe sentir esa persona por no poder comunicarse, no poder expresar y que nadie le entienda.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Como mencione hace un rato, planeo desarrollarme en el ámbito de la educación y la pedagogía, así que por ahí va mi proyección, está enfocada al desarrollo personal y al profesional.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Mejorar las políticas educativas, es fundamental si pensamos en la inclusión como solución a la discriminación. Pero fuera de todo eso, también es necesario que se eduque tanto a padres como a niños y a la sociedad en general, para poder generar una mayor inclusión.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: O sea solo generalmente, a grandes rasgos sé que se trata de la garantía que da el Estado a las personas con discapacidad para ingresas a establecimientos públicos o privados. Además, que se integra un programa que abarca las necesidades educativas especiales de los alumnos con discapacidad.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: La verdad es que no.

13. Comentarios.

    R: No tengo más comentarios.

14.1.1.1.16Respuestas de Madelayne Miño

Completar

Nombre completo: Madelayne Miño

Edad: 23 años

Carrera: Fonoaudiología

Universidad: Universidad Santo Tomás

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: Me enteré del taller por las redes sociales, por la página de Facebook de INJUV.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: Mi motivo consistió principalmente por mi futura profesión, ya que estamos en relación continua con niños y jóvenes que se encuentran en situación de discapacidad, en este caso, pérdida auditiva y utilizan lengua de señas. Pero con la finalidad de mejorar la comunicación y generar mayor inclusión social.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Mis expectativas del curso consisten en que pueda ser una herramienta, en este caso social, que pueda generar mayor conciencia en los participantes sobre la inclusión y que se aplique con mayor frecuencia en la comunidad.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: El único cambio que haría del taller, sería una mayor cantidad de cupos y en un espacio más amplio para que abarque mayor población, en este caso no solo jóvenes, si no también niños y adultos.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: No, no he tenido la oportunidad de participar en otro taller de lengua de señas, pero tenía un conocimiento básico previo por mi práctica profesional, en el cual aprendí de forma independiente con artículos de imágenes y videos.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

R: En el verano de este año tuve la oportunidad grata de participar en una fundación llamada “formar para crecer” de Valparaíso sin fines de lucro, la que entrega apoyo actualmente a niños con y sin situación de discapacidad con diferentes profesionales terapeutas (Fonoaudiólogo, kinesiólogo, educador diferencial, psicólogo) de forma voluntaria en el área de educación.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: Si, un primo con parálisis cerebral espástica.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: No hasta el momento.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: En lo personal, me encantaría seguir aprendiendo y conociendo sobre la lengua de señas, ya que independiente de mi futura profesión, siento la vocación y anhelo de generar conciencia en la población sobre la inclusión y que en un futuro ojalá cercano, todos podamos conocer y saber lengua de señas y ya no se hable de inclusión si no que sea una lengua natural.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Ya que me relaciona esta pregunta directamente con mi profesión, creo que en un futuro debiese realizarse un screening auditivo universal a todos los bebés nacidos y no que sea una opción, ya que muchos de los recién nacidos con pérdida auditiva congénita no son detectados aproximadamente hasta los 2 años, por ende, lo que es adquisición del lenguaje pre y post lingüístico se ve considerablemente descendido, afectando a este niño y su familia en diversas áreas, sobre todo educación. Por ende, con este screening (evaluación) temprana sería lo más favorable en la vida de todo niño con pérdida auditiva. Además, de que una vez detectada su pérdida auditiva, que las organizaciones como Junaeb, Senadis y las guías ges relacionadas con el tema, sean más accesibles para que estos niños adquieran una rehabilitación y su respectiva prótesis auditiva, dependiendo del

caso, como los audífonos, implante coclear u otro, como cintillo óseo que tiene un valor particular muy alto.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: Si

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Si, pero no del todo.

13. Comentarios.

    R: Actualmente, desde mi punto de vista, se han logrado avances, pero no del todo, como lo mencioné anteriormente hay un descenso en lo que es detección auditiva temprana, lo que podría generar grandes cambios en el ámbito de salud auditiva, que va de la mano del ámbito social y educativo. Falta mayor conciencia en el ámbito social, ya que, hasta el día de hoy, se ve de forma extraña a toda persona que utiliza la lengua de señas para comunicarse. Falta educación a la población, por ende, me parece una muy buena iniciativa de INJUV para educar y generar conciencia.

14.1.1.1.17Respuestas de Andrea Gaona

Completar

Nombre completo: Andrea Gaona Betancur

Edad: 19 años

Carrera: Trabajo Social.

Universidad: PUCV

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: Me enteré del taller porque una amiga con la que asistí a otro taller lo compartió en Facebook.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: Porque ya estaba participando en otro taller de lengua de señas y estábamos en vacaciones, era para lo olvidar las palabras y para aprender aún más, además que, si buscas cursos de, por ejemplo, esilence, son súper caros, en cambio éstos son gratuitos y contemplan el mismo plan de estudio.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Mis expectativas eran aprender aún más.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: Lo que cambiaría del taller es la pésima postura que tienen los que organizan, por ejemplo, el encargado de seleccionar a las personas y todo eso dice que esto es "fome", no ha venido a ninguna clase más que la primera sólo a presentarse, en cambio los otros dos encargados si vienen, participan... Creo que si tienen por propósito hacer un taller qué propicie el tema de lo inclusivo se debe "partir por casa" y ellos también tomar esa postura siendo que ellos ya son profesionales inmersos en la sociedad donde se vive día a día esto. Por otro lado, lo que no cambiaría es que aquí tenemos la instancia de participar con dos personas sordas de generaciones distintas y que por tanto hacen señas y modismos distintos, sirve mucho para practicar y enfrentarse al futuro, como es la verdadera sociedad.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: Sí participe en otro taller de lengua de señas dictado por La casa de los peces a comienzos de año, además de uno de braille.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: Sí participo del centro inclusivo la casa de los peces desde comienzo de año.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No tengo familiares con este tipo de discapacidad de nacimiento, sino dos tíos en que su audición se está degenerando al igual que a mi mamá, además de otros dos familiares en situación de discapacidad intelectual.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: Sinceramente, al entrar a los talleres de la casa de los peces creo que viví muchas... Es distinto estar en este taller con pura gente "normal" tratando y aprendiendo un tema extraño o ajeno, a estar en una sala con profesores de taller en situación de discapacidad y compañeros también. Al primer taller que asistí de ellos fue al de braille donde la profesora tiene discapacidad visual, dos alumnos eran de la comunidad sorda y había una intérprete de lengua de señas también. Igual es fuerte como ellos mismos te cuentan sus experiencias. El hecho de cuidar a un bebé para una persona ciega los limita a pedir ayuda para el hecho de ponerle gotitas en los ojos, o a las personas en situación de discapacidad auditiva cuando tocan el timbre y tener que adaptar su casa con luces, son cosas a las que uno se enfrenta todos los días, pero no piensa en cómo es para otros

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Mis proyecciones es trabajar directamente en esta área, creo que mis experiencias han sido súper enriquecedoras y creo que puedo generar un cambio grande, ya que aún hay demasiado por hacer.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Mm de todo, partiendo por enseñar lengua de señas en escuelas, trabajos y otros... Es como el inglés, yo creo que es aún más probable encontrarse con personas en situación de discapacidad auditiva en vez de extranjeros y "ayudarles", creo que son soluciones parches las que se les han dado, pese a todo siguen súper aislados y mirados como bichos raros... Al igual que en todas las discapacidades.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: Sí la conozco, de hecho, la analizamos al comienzo de este taller... Puedo reducir mi opinión a que algo tan general y básico como que se debiese cambiar las

palabras de oportunidades a derechos, hay que ser realistas y decir que nadie hace un cambio hasta que esto sea obligatorio.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Sólo lo general.

13. Comentarios.

    R: Mi opinión actual, es que como sociedad no miramos para el lado, creemos que estamos en una mala situación y que nos deben ayudar, pero no me pensamos en estos casos especiales, que son más comunes de lo que uno piensa. Creo que además las personas que comienzan a perder la audición lo ven como una gran dificultad y se quedan ahí, sin buscar otras alternativas sino sólo el común audífono, siendo que las señas también facilitarían mucho su desempeño diario. Este tema es tremendamente significativo y transversal a la realidad social, hoy existen muchos medios en que intentan expresarse y aun así son invisibilizados, han hecho proyectos como de la radio todos juntos, campañas para apoyar la aprobación de la ley de acceso a la tv, la convocatoria al documental resonancia y a la marcha... Falta que todos seamos conscientes de esto y de su lucha.

14.1.1.1.18Respuestas de María José Rivas

Completar

Nombre completo: María José Rivas

Edad: 29 años

Carrera: Tecnología Médica.

Universidad: UV

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: mediante la página INJUV de Facebook.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

R: Siempre he querido aprender la lengua de señas para utilizarla en mi profesión.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Aprender lo básico para comunicarme con una persona sordomuda.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: Realizar el taller por sección para hacerlo más personalizado mayor entrega de material e incluir la posibilidad de practicar con más personas sordomudas.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: No.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: No.

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: No.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

   R: Realmente no lo sé.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Incluirlo como parte del curricular de la educación básica, media y superior.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: Sólo aquel artículo dónde lo llaman el medio de comunicación de las personas sordas, sin reconocer que es vital para ellos.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: No la conozco.

13. Comentarios.

    R: No tengo más comentarios.

14.1.1.1.19Respuestas de Caroline Valenzuela

Completar

Nombre completo: Caroline Valenzuela Páez

Edad: 21 años

Carrera: Pedagogía en educación básica.

Universidad: Universidad de Playa Ancha.

Preguntas

1. ¿Cómo te enteraste del taller?

   R: Me entere del taller por Facebook, ya que sigo a la página de Injuv Valparaíso.

2. ¿Cuál es el motivo por el cuál decidiste participar de este taller?

   R: Decidí participar porque me proyecto en un futuro en estudiar diferencial, y poder trabajar en instituciones que promuevan la inclusión o tener como profesora, mayores herramientas para que en mi sala de clases ser inclusiva y poder enseñar esto a mis estudiantes.

3. ¿Cuáles son tus expectativas de este taller?

   R: Mis expectativas a la primera clase eran muchas, en verdad llegué con muchas ansias ya que era algo que había esperado hacer durante mucho tiempo.

4. ¿Qué cambios le harías a este taller?

   R: Los cambios esenciales sería a los lugares donde el taller se realiza, ya que la posición de las sillas o el tamaño de la sala dificulta mucho la atención o visión de lo que está enseñando el profesor, otro cambio sería con respecto al horario, ya que

el curso se inició en un periodo donde todos estaban de vacaciones, pero al mantener el horario ahora se ha visto una menor asistencia, y temo que me pasará lo mismo al iniciar mi práctica en un par de semanas.

5. ¿Has participado de otro taller relacionado a la discapacidad?

   R: Si es con respecto a otro taller de lengua de señas, no, no había participado antes.

6. ¿Has participado o participas de alguna fundación, organización social o voluntariado? Menciónalo.

   R: Si, trabajé cómo voluntaria en Teletón, participé en el programa ABRE, donde se construyen diversos medios para romper las barreras estructurales dentro del hogar, escuela o calle de los pacientes que asisten a teletón, participé en RECREAR, donde en la sala de espera se realiza un acompañamiento a los niños con juegos, dibujos, canciones, etc., y se acompaña a la familia que muchas veces les cuesta aceptar la condición de su hijo, y participé en actividades masivas externas como paseos, trabajos de invierno, celebraciones, visitas, campaña teletón, etc. En esto participé desde el 2014 hasta el 2016

7. ¿Tienes algún familiar, amigo o conocido con discapacidad? Menciónala.

   R: No, no tengo familiares o amigos con algún tipo de discapacidad, pero si, por mi trabajo en teletón he conocido a mucha gente con discapacidad.

8. ¿Tienes alguna experiencia relacionada a la(s) discapacidad(es) que te haya(n) impactado positiva o negativamente?

   R: Experiencias vistas tengo muchas, pero para una persona que no está en una discapacidad permanente, es impactante a veces cuando uno tiene un esguince en la mano, por ejemplo, y el hecho de tener ese esguince te hace ser una persona en situación de discapacidad, yo creo que el sentir eso te hace darte cuenta que el mundo, este país no es adaptado.

9. ¿Tienes alguna proyección profesional relacionada a la discapacidad?

R: Mis proyecciones son que a partir de mis experiencias y mi interés por la inclusión sería que me proyecto en unos años más a estudiar diferencial, pero por ahora mi proyección más cercana es poder enseñar a las personas la temática, informarlos y hacerlos parte a que vean y promuevan un chile inclusivo.

10. ¿Qué piensas que se debiese realizar a futuro con respecto a la discapacidad auditiva? (Educación, leyes, trabajo, área social, etc.).

    R: Es una pregunta compleja, porque creo que el primer cambio debiese hacerse desde la región, por ejemplo, las personas con discapacidad auditiva muchas veces son visuales, por lo tanto, el que la ciudad utilice mucho más lo visual para ayudarlos, o promover la enseñanza de la lengua de señas en escuelas.

11. ¿Conoces la ley 20.422, la cual corresponde a las normas sobre la igualdad de oportunidades?

    R: Si, en mi universidad en un ramo se tocaron el tema de las nuevas leyes y las antiguas, leyéndolas y analizándolas, muchas veces viendo que gramaticalmente están más redactadas o en su mismo párrafo llaman a ser inclusivos pero de una manera bastante poco honesta.

12. ¿Conoces la ley de inclusión labora para personas discapacitadas promulgada en el año 2017?

    R: Si, y debo decir que esta ley en su redacción es bastante poco inclusiva con las personas con discapacidad, ya que el poner que cierto porcentaje de trabajadores debe ser “incluido” en una empresa de trabajo es bastante mínimo, y en esta ley tampoco obliga a contratar a personas en situaciones de discapacidad, lo da prácticamente como una opción, además, en los trabajos ven muchas veces a personas en situación de discapacidad como un problema, ya que para el poder ser incluido deben realizar un cambio a nivel estructural, lo que para muchos significa un gasto innecesario de dinero.

13. Comentarios.

    R: Mi opinión es que si la región de Valparaíso no es inclusiva ‘¿Cómo podríamos llevar el tema de la inclusión a chile en general? Calles mal hechas, rampas muy

altas, semáforos sin sonido, falta de sistema braile en calles, entre otros, pienso que cada región debiese ponerse la meta de ser inclusivo, de ayudar a la persona que vive con alguna discapacidad, no solo estructuralmente, sino que las personas, cada ciudadano apoye la causa.

14.1.2 Entrevista para adultos sordo que imparte el taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud Valparaíso

Entrevista para profesor sordos que imparte el taller de lengua de señas impartido por el Instituto de la Juventud Valparaíso

Objetivo

Levantamiento de información de fuentes primarias para desarrollo de tesis enfocada en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

Completar

Nombre completo: _____

Edad: _____

Nivel educacional: _____

Preguntas

1. ¿Usted está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
2. ¿Usted cuenta con la pensión Básica Solidaria de Invalidez?
3. ¿Cómo ha influido su discapacidad en su desarrollo social e inclusivo?
4. ¿Qué proyectos, motivación u objetivos tienes a corto y largo plazo?
5. ¿Qué hace en su tiempo libre?
6. ¿Por qué realiza este taller?
7. ¿Cómo logró impartir este taller?
8. ¿Ha impartido algún otro tipo de taller de lengua de señas?
9. ¿Has participado en talleres de capacitación? Menciónelos.
10. ¿Tiene un trabajo estable?
11. ¿En qué área trabaja?
12. ¿Qué tipo de jornada laboral es tu trabajo?

13. ¿Conoces la ley 20.422?
14. ¿Conoces los cursos de capacitación SENCE + Capaz?
15. ¿Cómo te ha apoyado tu familia?
16. Comentarios

14.1.2.1 Respuestas de entrevistado

14.1.2.1.1 Respuestas de Marcos Bustamante

Completar

Nombre completo: Marcos Bustamante

Edad: 65 años

Nivel educacional: Técnico universitario en Mecánica Industrial de la UTFSM

Preguntas

1. ¿Usted está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   R: Sí.
2. ¿Usted cuenta con la pensión Básica Solidaria de Invalidez?
   R: No, solo la de AFP.
3. ¿Cómo ha influido su discapacidad en su desarrollo social, laboral?
   R: A pesar de que haya sido muy difícil, yo tuve muchos trabajos. Trabaje en barracas de madera cortando palos, en una ferretería, pero ordenando porque no podía vender por la sordera. También trabaje en una bomba de bencina, revisando que no haya agua en la bencina y realizando control de cuanta bencina quedaba.
4. ¿Qué proyectos, motivación u objetivos tienes a corto y largo plazo?
   R: Quiero seguir realizando clases de Dactilología y Lengua de Señas en el Instituto Helen Keller de Valparaíso.
5. ¿Qué hace en su tiempo libre?
   R: Me gusta ir a la Corporación de Sordos de Valparaíso, en donde fui el primer presidente en el año 1978, hoy soy el asesor de la corporación. Yo soy líder, me gusta ayudar a persona sorda.
6. ¿Cómo logró impartir este taller?
   R: A través de Francisco, es sordo de un oído y el me ofreció participar como apoyo en el taller.

7. ¿Ha impartido algún otro tipo de taller de lengua de señas?

   R: No, solo he realizado clases en el Instituto.

8. ¿Has participado en talleres de capacitación? Menciónelos.

   R: Sí, uno de lengua de señas que era impartido por el estado.

9. ¿Conoces los cursos de capacitación SENCE + Capaz?

   R: Sí. Realizan cursos de repostería, mucamas. Conozco dos niñas que se capacitaron por el SENCE y ahora están haciendo su práctica en el Hotel del Mar de Enjoy.

10. ¿Tiene un trabajo estable?

    R: Sí.

11. ¿En qué área trabaja?

    R: Como profesor de lengua de señas.

12. ¿Qué tipo de jornada laboral es tu trabajo?

    R: Parcial, 3 veces a la semana.

13. ¿Conoces la ley 20.422?

    R: Sí, la conozco toda. Incluso la enseño en la CORSOVAL.

14. ¿Cómo te ha apoyado tu familia?

    R: Cuando era niño siempre me ayudo mi mamá, ella lucho por mí, pero no aprendí lengua de señas, no se enseñaba y me obligaban a hablar, aunque no sabía, aprendí a leer los labios y a hablar un poco. Cuando crecí conocí a mi señora que también es sorda, ella sabía la lengua de enseñas y ella me la enseño. Somos 4 sordos en la familia, mi señora, concuñado y la hermana de mi señora, todos sabemos lengua de señas. Con mi señora tuvimos dos hijos que no son sordos y saben lengua de señas, ambos estudiaron en la universidad. Mi hija mayor es profesora de educación parvulario e independiente, mi hijo menor estudia para ser profesor de educación física y además enseñar anatomía, él vive con nosotros.

15. Cometarios

    R: Hoy día los celulares muy importantes para persona sorda, porque podemos comunicarnos por WhatsApp y además usar la cámara y hacer señas.

14.1.3 Entrevista para mayores de edad sordos

<u>Entrevista para personas sordas que son mayores de edad</u>

Objetivo

Levantamiento de información de fuentes primarias para desarrollo de tesis enfocada en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

Datos

Profesora: Johana Moya Alfaro

Alumno: Juanita Miranda Negrón

Carrera: Ingeniería Civil Industrial

Completar

Nombre completo: _____

Edad: _____

Nivel educacional: _____

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No
4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

a) Si b) No

¿Cuál? _____

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?
   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?
   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?
   a) Si b) No
10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo
    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?
13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?
14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?
15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida
16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?
17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio

c) Mis papás no me dejan
d) No quiero
e) Miedo
f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

a) Si b) No

Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?

a) Tiempo completo
b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?

a) 0 a 1 año
b) 1 a 2 años
c) 2 a 3 años
d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?			
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?			
¿Te gusta el trabajo que realizas?			
Has tenido alguna dificultad			
¿Te molestas que te corrijan?			

¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?			
¿Eres puntual con los horarios?			
¿Estas conforme con tu desempeño?			
¿Comparte con sus compañeros?			
¿Participa en actividades de la empresa?			
¿Tienes buena relación con tus jefes?			
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?			
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?			

14.1.3.1 Respuesta de entrevistados en el Taller de Oficios financiado por el Instituto de la Juventud de Valparaíso

14.1.3.1.1 Respuestas de Nicole Marín

Completar

Nombre completo: Nicole Marín

Edad: 25 años

Nivel educacional: Educación Superior, 5to año, egresada de Educación Diferencial.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál? _____

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: Disfrutar con mi hija, salir a pasear, dormir y estudiar.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Soy estudiosa, alegre, participativa y curiosa.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

R: Terminar mi carrera profesional.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: En todo ámbito ya que la sociedad no está preparada para relacionarse con nosotros las personas sordas.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Siempre, en todo momento y en todo lugar. La sociedad nos tilda de retrasados, de incapaces ante cualquier situación.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: Inclusivo. Respeten las leyes, falta que los respeten y falta que capaciten a las empresas.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Igualdad entre sordos y oyentes, que nos preparen a todos por igual.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No
    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?

a) 0 a 1 año
b) 1 a 2 años
c) 2 a 3 años
d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: He trabajado como técnico contable, asistente diferencial, temporera y cocinera.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?		X	
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?		X	
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
¿Has tenido alguna dificultad?		X	
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?		X	
¿Eres puntual con los horarios?		X	
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?	X		
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?		X	

14.1.3.1.2 Respuestas de Cristóbal Cisternas

Completar

Nombre completo: Cristóbal Cisternas Araya

Edad: 19 años

Nivel educacional: Educación media completa, ahora estudio en la Escuela de Bellas Artes.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.
   a) Si b) No
   ¿Cuál? _____

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?
   a) Si b) No
8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?
   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

R: Muchas muchas cosas, disfrutar con amigos, hacer pinturas y dibujo en mucho tiempo y otros en siempre.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

R: Soy pintor, me gusta escribir y actuar.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

R: Dar a conocer mis libros.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

R: Un poco de discriminación.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

R: No.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

R: El apoyo de la comunidad sorda.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

R: Hacer un buen trabajo que sea valorado.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?

a) No he encontrado trabajo
b) Estudio
c) Mis papás no me dejan
d) No quiero
e) Miedo
f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

a) Si b) No

Área: En cine, arte y cultura.

14.1.3.1.3 Respuestas de Pablo Sierra S

Completar

Nombre completo: Pablo Sierra

Edad: 29 años

Nivel educacional: Educación media completa.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

a) Si b) No

¿Cuál? _____

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

a) Hallar trabajo
b) Aprender cosas nuevas
c) Hacer amigos
d) Inclusión social
e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

R: Me gusta pasear.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

R: Soy bueno para el trabajo.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

R: Seguir perfeccionándome como soldador.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

R: En todo ámbito ya que la sociedad no está preparada para relacionarse con nosotros las personas sordas.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

R: Burlas…

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: Que sea más inclusivo.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Tener más apoyo para perfeccionarnos.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?

    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

    a) Si b) No

    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?

    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?

    a) 0 a 1 año
    b) 1 a 2 años
    c) 2 a 3 años
    d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

    R: Soldador M.I.G y T.I.G.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?		X	
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?		X	
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
¿Has tenido alguna dificultad?		X	
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?		X	
¿Eres puntual con los horarios?		X	
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?		X	
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?		X	

14.1.3.1.4 Respuestas de Mitchel Hernández

Completar

Nombre completo: Mitchel Hernández

Edad: 29 años

Nivel educacional: Educación media completa.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?

   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál? SENCE

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: Vestuario.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Dibujar y coser a máquina.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: Ser modista independiente.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: Si difícil, discriminación laboral por ser sorda.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Experiencia buena fiesta de termino de año en 4to medio y olimpiadas escolares. Experiencia mala cuando me fui a vivir con mi pololo, me dio depresión.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: Aprender a hacer ropa.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Ser independiente.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?

    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

    a) Si b) No

    Área: Diseño de vestuario.

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?
    a) 0 a 1 año
    b) 1 a 2 años
    c) 2 a 3 años
    d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?
    R: Trabaje en costuras en máquina recta, fue una práctica.

14.1.3.1.5 Respuestas de Marcos Alarcón

Completar

Nombre completo: Marcos Alarcón Milicevic

Edad: 28 años

Nivel educacional: Técnico en Animación Digital.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
    a) Bajo
    b) Medio
    c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
    a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
    a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál? No recuerdo

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: Juntar con amigos, cine y viajar.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Dibujo.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: Mejorar en computación digital.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: La comunicación es el problema.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Mi mamá me sobreprotege.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: No contesta.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Trabajar en computación digital.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No

    Área: Computación Digital.

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?
    a) 0 a 1 año

b) 1 a 2 años

c) 2 a 3 años

d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: Trabaje solo haciendo diseños en computador para empresas o amigos.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?	X		
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?	X		
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad		X	
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?		X	
¿Eres puntual con los horarios?		X	
¿Estas conforme con tu desempeño?			X
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?			X
¿Tienes buena relación con tus jefes?			
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?			
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?		X	

14.1.3.1.6 Respuestas de María José Valdés

Completar

Nombre completo: María José Valdés

Edad: 28

Nivel educacional: Profesional (Diseño Industrial):

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio

c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?

a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?

a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

a) Si b) No

¿Cuál? _____

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

a) Hallar trabajo
b) Aprender cosas nuevas
c) Hacer amigos
d) Inclusión social
e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: Leer libro, Facebook y viajar.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Creatividad, empatía y transparente.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: Sí, formar una comunidad de misioneros.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: Dificultad debido a la atención pública y personas difíciles.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Sí, las dos cosas.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: Lugar amable, positivo, respeto y buena modulación para leer los labios.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Emprender una microempresa de diseño para ayudar a la gente que no tiene plata (servicio).

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?

    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan

d) No quiero
e) Miedo
f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

a) Si b) No

Área: En lo que estudie.

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?

a) Tiempo completo
b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo has trabajado?

a) 0 a 1 año
b) 1 a 2 años
c) 2 a 3 años
d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: Según mi profesión en el Departamento de Planificación en fábrica de productos de madera nativa. También en cargo de cotización de kg y pintura en maestranza Águila. Y apoyo en diseños de fomento productivo de Municipalidad de Viña del Mar.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?	X		
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?		X	

¿Te gusta el trabajo que realizas?		X	
Has tenido alguna dificultad		X	
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		
¿Estas conforme con tu desempeño?		X	
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?		X	
¿Tienes buena relación con tus jefes?		X	
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?		X	

14.1.3.2 Respuesta de personas sordas mayores de 30 años entrevistadas

14.1.3.2.1 Respuestas de Dagoberto Huerta

Completar

Nombre completo: Dagoberto Antonio Huerta Arrué

Edad: 30 años

Nivel educacional: Profesional

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál?

   R: Programas de capacitación para artistas de CNCA, Servicio País Cultura y Fundación para la pobreza.

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

R: El poco tiempo libre que tengo realizo actividades de planificación, compras, salir, tomar clases etc.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Es una pregunta muy amplia, pero podríamos decir que mi principal habilidad son las artes escénicas, cualidades soy una persona proactiva, con ideas claras, con habilidades comunicacionales, con capacidad para organizar y dirigir, empático, positivo y muy alegre.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: A mediano plazo tengo variados proyectos como la implementación de clases de teatro y música en mi escuela de danza, realizar 10 videos clip inclusivos, formar mi segunda escuela de danza, festival internacional de artistas sordos, 2 galas de danza regionales, una obra de danza inclusiva.

    A largo plazo: Desarrollo en la actuación, estudiar, formar nuevas sedes de Academia de danza, y abrir un centro integral de artes escénicas para sordos y PseD.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: Ha influido positivamente, ya que para mí el ser sordo es una identidad, lo acepto, y lo comparto. Estoy en contra del implante coclear debido a que para mí, mi mundo silencioso es algo que me gusta mucho, y no siento la necesidad de volver a oír, bailar en silencio para mí ha sido toda una experiencia llena de desafíos.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Positivamente si, el entrar a la comunidad sorda, fue toda una experiencia enriquecedora para mi desarrollo profesional, antes de ingresas a la cultura sorda, veía el entorno de manera diferente, por lo que hoy en día al estar dentro de esta comunidad que por cierto son personas que están en situación similar a mi, influyo positivamente para todas mis ideas que estoy ejecutando en la actualidad.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: El ambiente laboral, el trabajo en equipo y poder realizar actividades para con y las personas, creo importante la generación de redes para hacer crecer nuestra labor. Dentro de las expectativas más personales están el crecimiento laboral, la incentivación y la una buena remuneración.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Creo importante el adquirir conocimientos nuevos por los que estoy constantemente capacitándome, aprendiendo cosas nuevas, viajando y participando de instancias que aportes a mi desarrollo como artista, tanto en Chile como en el extranjero.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No
    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

a) 0 a 1 año
b) 1 a 2 años
c) 2 a 3 años
d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: Interprete en danza

Profesor de Danza y Coreografía

Coreógrafo

Director Academia de danza Dagoberto Huerta

Director ejecutivos Compañía de danza S.A DOS

Productor

Actor

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?			X
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?	X		
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad			X
¿Te molestas que te corrijan?		X	
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?		X	
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?			X

14.1.3.2.2 Respuestas de Karen Muga

Completar

Nombre completo: Karen Andrea Muga Portilla

Edad: 42 años

Nivel educacional: Media completa

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.
   a) Si b) No
   ¿Cuál?
   R: Si, de pastelería.

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?
   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?
   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?
   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo
    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
    R: Me gusta tejer y usar el computador.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?
    R: Leer y me gusta aprender para conocer.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?
    R: Quiero ser profesora de lengua de seña.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?
    R: Difícil para conocer compañeros de trabajo oyentes y tener trabajo. Yo sola sorda, difícil para que me puedan ayudar.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida
    R: No

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: Que sea ameno.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Quiero ser profesora de lengua de señas.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No

    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?
    a) 0 a 1 año
    b) 1 a 2 años
    c) 2 a 3 años
    d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: En el área de comida, haciendo pizzas.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?		X	
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?		X	
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad			X
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?	X		
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?			X

14.1.3.2.3 Respuestas de Guillermo Vega

Completar

Nombre completo: Guillermo Benedicto Vega Hernández

Edad: 45 años

Nivel educacional: 4to medio año 2000.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?

   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?

   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál? No responde

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
    R: Me gusta ir a la corporación de sordos.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?
    R: Soy bueno para los deportes.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?
    R: Me gustaría tener una mueblería.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?
    R: Muy difícil para conversación.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida
    R: No.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?
    R: No contesta.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?
    R: Hacer serigrafía y enseñar.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo

f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área

a) Si b) No

Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?

a) Tiempo completo

b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

a) 0 a 1 año

b) 1 a 2 años

c) 2 a 3 años

d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: Oficios como construcción y mueblería.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?		X	
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?	X		
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad			X
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		

¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?			X
¿Participa en actividades de la empresa?			X
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?			X

14.1.3.2.4 Respuestas de Yocelyn Tapia

Completar

Nombre completo: Yocelyn Tapia

Edad: 34 años

Nivel educacional: Media completa

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál?

   R: Pastelería.

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: No responde.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: No responde.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: Trabajar en cualquier cosa.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: No responde.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Mucha protección de mamá.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: No contesta.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: No tiene.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No

    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

a) 0 a 1 año

b) 1 a 2 años

c) 2 a 3 años

d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?

R: Trabaje preparando pastas.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?	X		
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?			X
¿Te gusta el trabajo que realizas?		X	
Has tenido alguna dificultad	X		
¿Te molestas que te corrijan?	X		
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?			X
¿Eres puntual con los horarios?			X
¿Estas conforme con tu desempeño?			X
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?			X
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?	X		

14.1.3.2.5 Respuestas de Gilmar Araya

Completar

Nombre completo: Gilmar Araya Barra

Edad: 30 años

Nivel educacional: 4to medio.

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?
   a) Bajo
   b) Medio
   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?
   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?
   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?
   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?
   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.
   a) Si b) No
   ¿Cuál?
   R: Panadería

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?
   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?
   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas

c) Hacer amigos
d) Inclusión social
e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?
   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo
    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
    R: Yo me gusta jugar futbol.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?
    R: Panadería.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?
    R: Yo quiere estudiar.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?
    R: Yo conversar solo con sordos, personas normales difícil.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida
    R: Yo solo en la vida

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?
    R: Ser maestro.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?
    R: Yo quiero ser futuro profesor de clase de señas.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No
    Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?
    a) 0 a 1 año
    b) 1 a 2 años
    c) 2 a 3 años
    d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?
    R: Trabajo de palta y arándanos como temporero.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?	X		
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?	X		
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad	X		
¿Te molestas que te corrijan?	X		
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?		X	
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		
¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?			X
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?	X		

14.1.3.2.6 Respuestas de Ingrid Ñancul

Completar

Nombre completo: Ingrid Ñancul

Edad: 31 años

Nivel educacional: Técnica costurera

Preguntas de selección

1. ¿Cuál es tu nivel económico?

   a) Bajo

   b) Medio

   c) Alto

2. ¿Vives con tus padres?

   a) Si b) No

3. Actualmente, ¿Eres independiente económicamente?

   a) Si b) No

4. ¿Estas inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad?

   a) Si b) No

5. ¿Cuentas con la pensión básica solidaria de invalidez (PBSI) o el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APS)?

   a) Si b) No

6. ¿Has participado en programas de capacitación? Mencione uno si ha participado.

   a) Si b) No

   ¿Cuál?

   R: Pastelería

7. ¿Conoces los cursos + Capaz realizados por SENCE?

   a) Si b) No

8. ¿Cuál es tu motivación por realizar cursos de capacitación?

   a) Hallar trabajo
   b) Aprender cosas nuevas
   c) Hacer amigos
   d) Inclusión social
   e) Otros. Mencione _____

9. ¿Has tenido algún trabajo remunerado?

   a) Si b) No

10. Conoces tus derechos con respecto al trabajo

    a) Si b) No

Preguntas de desarrollo

11. ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

    R: Voy de paseo.

12. ¿Qué habilidades y cualidades tienes?

    R: Hacer ropa.

13. ¿Qué proyectos u objetivos tienes a mediano y largo plazo?

    R: Yo quiero vivir con mis hijos.

14. ¿Cómo ha influido tu discapacidad en tu desarrollo social, educativo y/o laboral?

    R: Es difícil comunicación.

15. Has tenido alguna experiencia que te haya impactado positiva o negativamente en tu vida

    R: Mi vida se marcó cuando nacieron mis dos hijos.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo?

    R: No contesta.

17. ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

    R: Yo quiero trabajar en platos preparados y en fututo ser profesora de clase de seña.

Si no has trabajado o no estás trabajando, conteste lo siguiente:

18. ¿Por qué no has trabajado?
    a) No he encontrado trabajo
    b) Estudio
    c) Mis papás no me dejan
    d) No quiero
    e) Miedo
    f) Otros _____

19. ¿Te gustaría trabajar? Mencione un área
    a) Si b) No

Área: _____

Si estás trabajando o trabajaste, conteste lo siguiente:

20. ¿Trabajaste en tiempo completo o parcial?
    a) Tiempo completo
    b) Tiempo parcial

21. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?
    a) 0 a 1 año
    b) 1 a 2 años
    c) 2 a 3 años
    d) Más de 3 años

22. ¿En qué áreas o cargos has trabajado?
    R: Mueblería y práctica de pastelería.

Marque con una cruz de acuerdo a su criterio personal.

Variables a evaluar	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
¿Fue muy difícil encontrar este trabajo?	X		
¿Te gusta el lugar dónde trabajas?	X		
¿Te gusta el trabajo que realizas?	X		
Has tenido alguna dificultad	X		
¿Te molestas que te corrijan?			X
¿Tienes la posibilidad de aclarar tus dudas?	X		
¿Eres puntual con los horarios?	X		
¿Estas conforme con tu desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros?	X		
¿Participa en actividades de la empresa?	X		
¿Tienes buena relación con tus jefes?	X		

¿Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo?	X		
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño?	X		

14.1.4 Entrevista organizadores de los talleres de oficios para jóvenes sordos

Entrevista a organizadores de los Talleres de Oficios

1. ¿Cuál es tu nombre y edad?
2. ¿Qué carrera estudiaste?
3. ¿Por qué nació la necesidad de realizar el taller y postular a los fondos concursables del Instituto de la Juventud?
4. Pero, ¿tienes conocidos con discapacidad?
5. ¿Esto influyo en la decisión de hacer talleres para discapacitados?
6. ¿Cómo lo has hecho para comunicarte con las personas sordas?
7. ¿Cómo han recibido el taller las personas sordas?
8. ¿Por qué decidieron hacer el taller de oficios para personas con discapacidad auditiva y no para personas con otro tipo de discapacidad?
9. ¿Qué tan difícil fue hallar participantes sordos?
10. ¿Por qué no trabajan con niños?
11. ¿Cuando finaliza ese taller de oficios?
12. ¿Dónde se realizará la exposición?
13. ¿Ustedes imparten las clases o contrataron a profesores especializados?
14. ¿Cuándo se acabe el taller de oficios que objetivos tienen a mediano y largo plazo?

14.1.4.1 Respuestas de organizadores de los talleres de oficios para jóvenes sordos

14.1.4.1.1 Gonzalo Aguilera

1. ¿Cuál es tu nombre y edad?

R: Me llamo Gonzalo Aguilera y tengo 30 años.

2. ¿Qué carrera estudiaste?

   R: Tengo una carrera buena, estudie Diseño Gráfico en la católica de Valparaíso.

3. ¿Por qué nació la necesidad de realizar el taller y postular a los fondos concursables del Instituto de la Juventud?

   R: Todo parte porque conocí a Mauricio, y a través de eso conocí este mundo que era desconocido para mí, pocas personas tienen la posibilidad de acercarse, porque en realidad la comunidad sorda está súper aparte o escondida. Y bueno tuvimos esta oportunidad, a partir de eso conocimos a Laura que es su esposa y que también es interprete y a través de eso nos motivamos a hacer cosas por las personas sordas. Porque vemos que no hay nada, nadie está haciendo cosa por ellos y vimos que era una buena oportunidad. Paralelo a esto nos conformamos con un centro cultural legalmente, a través de eso descubrimos que hay una serie de fondos a los que uno puede postular y decidimos complementar ambas formas, es decir, trabajar con personas sordas y hacer algo con este fondo para ellos. Así llegamos a la INJUV a postular a este primer fondo que se llama fondo Participa y nos adjudicamos el proyecto y podemos organizarnos, conocimos otras personas que tenía interés de trabajar con personas con el tema de la inclusión y todo eso.

4. Pero, ¿tienes conocidos con discapacidad?

   R: No tengo conocidos con discapacidad física, sordos o ciegos, pero si con discapacidad mental, creo que finalmente todo se relaciona.

5. ¿Esto influyo en la decisión de hacer talleres para discapacitados?

   R: Mi caso parte por la experiencia cercana de un familiar que tienen un trastorno y eso genero una sensibilidad y llevo a que cuando conocí a Mauricio me diera lata

que nadie los tomara en cuenta, ni la municipalidad. Ni nadie, uno nunca en ninguna parte se relaciona con gente sorda.

6. ¿Cómo lo has hecho para comunicarte con las personas sordas?

   R: A veces uno ve a alguien sordo y da miedo o cosa acercarse porque no sabe cómo abordarlo, crees que no te van a entender, pero con la experiencia que he tenido compartiendo con ellos es que te puedes entender de la manera que sea, de hecho, yo no hablo lengua de señas, pero ahora he ido aprendiendo un par de cosas y como que son gestos, es como actuar algo y nos entendemos de alguna forma.

7. ¿Cómo han recibido el taller las personas sordas?

   R: Los sordos son súper abiertos, alegres. La experiencia que hemos tenido aquí en el taller que fue la primera la del miércoles pasado las personas han estado súper motivados, con ganas de aprender. Yo siempre hago taller de serigrafía en el espacio que tenemos hace años, ellos te escuchan más que personas que son oyentes, como que están más motivados y te respetan más. Nos gustó tanto la primera sesión y la segunda, que queremos seguir haciendo cosas para ellos, quiero aprender lengua de señas, se te abre un mundo de posibilidades.

8. ¿Por qué decidieron hacer el taller de oficios para personas con discapacidad auditiva y no para personas con otro tipo de discapacidad?

   R: Porque conocimos a Mauricio, él es sordo. Fue por él que decidimos realizarlo de ahí nace la motivación, Por Mauricio conocimos a Laura y por Laura llegamos a la corporación. Nos gustó este mundo. Mauricio estudia animación digital y Laura, su esposa le ayuda, lo acompaña a las clases y le explica todo. A ella el gobierno le paga un bono para que lo acompañe y ayude en clases. Igual se esfuerzan mucho

para que él pueda terminar sus estudios siendo que estos lugares no están adaptados para personas con discapacidad.

9. ¿Qué tan difícil fue hallar participantes sordos?

   R: Nos costó mucho llegar a las personas sordas a pesar de pegar mucha publicidad, es muy difícil llegar a ellos. Todas las personas que llegaron han sido por las intérpretes o por personas cercanas a ellos que los han motivado a venir, y otras qué si han llegado por el correo o por el WhatsApp, que lo que más usan es WhatsApp. De hecho, nos costó mucho difundir, llegar a las personas.

10. ¿Por qué no trabajan con niños?

    R: Aquí hay un drama, los papás por lo que me han contado y hablado con ellos son muy aprensivos con los menores de edad, tampoco se dan el tiempo de llevarlos a alguna actividad. No solo lo hemos visto en menores de edad, sino hemos visto niños que vinieron al taller de 25 años que las mamás súper aprensivas nos llaman y preguntan oye ¿está bien?, ¿ya se fue?, entonces es la comunidad en general, son muy aprensivos siendo que son súper independientes y tienen todas las habilidades que tenemos todos, solo que no pueden escuchar.

11. ¿Cuando finaliza ese taller de oficios?

    R: Este taller dura un mes y son los días miércoles y viernes de agosto. Partió el 9 de agosto y termina 2 de septiembre con una exposición de todos los trabajos que se logreen realizar en el taller.

12. ¿Dónde se realizará la exposición?

    R: La exposición se realizará en la corporación y se mostrarán todos los trabajos realizados en xilografía, serigrafía, robótica y acuarela.

13. ¿Ustedes imparten las clases o contrataron a profesores especializados?

    R: Por el proyecto debimos colocar a cuatro profesores que impartirían estos talleres, además de dos intérpretes de lengua de señas para que puedan transmitir el conocimiento a las personas sordas.

14. ¿Cuándo se acabe el taller de oficios que objetivos tienen a mediano y largo plazo?

    R: Lo más inmediato por mi parte es aprender lengua de señas. A largo plazo me gustaría seguir postulando a proyectos, como los de la SENADIS.

14.1.5 Entrevista realizada a Directora Regional del Servicio Nacional de Discapacidad

1. ¿Cómo atienden a las personas con discapacidad auditiva?

2. ¿Red-Apis tiene algún otro tipo de servicio para las personas sordas?

3. ¿En Valparaíso en el ámbito educacional existe algún establecimiento especializado para jóvenes sordos?

4. ¿Y en el área de la salud existe algún proyecto que se esté realizando a nivel regional?

5. ¿Qué tipo de subsidios existen para incentivar a las empresas a contratar personas discapacitadas?

6. ¿Cómo se puede postular a los sellos inclusivos?

7. ¿Con respecto a la ley de inclusión, habrá beneficios para las empresas?

8. ¿Quién va a ser el encargado de fiscalizar que se cumpla esta ley?

14.1.5.1 Respuesta entrevistados

14.1.5.1.1 Directora Regional de SENADIS, Valparaíso

1. ¿Cómo atienden a las personas con discapacidad auditiva?

R: Utilizamos el software Vi-Sor de la empresa Red-Apis, la cual se encuentra en Santiago. Este sistema Vi-Sor es el más idóneo cuando hay atención a público que son personas sordas, que manejan la lengua de señas, porque la mayoría lo maneja, pero hay gente que no manejan la lengua de señas y otros que son oralistas o que tienen un resto auditivo que les permite escuchar a lo mejor muy poquito con ayuda técnica como son los audífonos. En el caso de la empresa, mi impresión es que les puede facilitar bastante la comunicación con sus empleados el uso de esta tecnología.

2. ¿Red-Apis tiene algún otro tipo de servicio para las personas sordas?

R: si, uno software que se llama TransVoz. Lo tenemos contratados con apoyo SENADIS para los chiquillos que están en la educación superior, nosotros les pagamos a Red-Apis por los chiquillos. Por eso te digo que mensualmente hay meses en que la factura es de $600.000 porque los chicos tuvieron muchas clases en el mes y otros meses, por ejemplo, julio que bajo considerablemente porque habían vacaciones dos semanas, entonces la mitad $300.000. Entonces el valor del servicio va a depender de las horas de transcripción o de interpretación en el caso del Vi-Sor. El TransVoz es muy bueno porque a los chiquillos les permite estar con un computar y hay un servicio de transcripción online en tiempo real, lo que puede ser incómodo para el profesor es el uso de un micrófono que tiene un alto costo en caso de echar a perder.

En el caso de la empresa yo no recomiendo tanto este servicio, saber porque, porque este tiene que ver también con que las personas sordas en general son concretas. Y cuando no tuvieron, los chiquillos que llegan a la educación superior pasaron enseñanza básica y enseñanza media, entonces tienen otro nivel de educación y eso les permite a lo mejor tener mejor lectoescritura. Cuando tu no pasas por procesos formales de educación o no culminas la enseñanza media, porque la verdad la inclusión de personas que ya están en edad laboral es muy difícil que tengan más de 4to medio, son muy pocos casos de chicos que ya tienen sus títulos. Ahora lo estamos viendo recién. Y que es mejor el Vi-Sor que el TransVoz porque quizás son capaces de leer lo que esta transcrito, pero no lo van a entender, porque el cerebro tu sabes es cognición y la cognición tiene mucho que ver con el tema de poder comprender lo que se lee y como ellos no oyen, no escuchan les cuesta mucho más poder comprender lo que leen, y palabras que son más abstractas no las entienden. En cambio, una interpretación en lengua de señas te interpreta el concepto incluso de una frase.

El Vi-Sor cada vez se está utilizando más en los servicios públicos por ejemplo el Vi-Sor en el Poder Judicial. Al menos nosotros lo tenemos, lo tiene el DEMRE que están encargados del tema de la PSU y todos los procesos de selección de estudiantes, Movistar también los tienen y los servicios de a poquito IPS, SENADIS. Nosotros tenemos pensado que registro civil lo pudiese tener porque las personas sordas no acuden a servicios porque no tienen como darse a entender, los hospitales, los consultorios.

3. ¿En Valparaíso en el ámbito educacional existe algún establecimiento especializado para jóvenes sordos?

R: Sí, el CECASOV o Centro de Capacitación de Sordos Valparaíso. Esta escuela, es la única escuela en Chile que es bilingüe, les enseñan hasta inglés a los niños y les enseñan todo el curriculum regular. Entonces los niños aprenden la lengua oral y también aprenden en señas.

4. ¿Y en el área de la salud existe algún proyecto que se esté realizando a nivel regional?

R: Hay un proyecto con el consultorio de Plaza de Justicia de Valparaíso con un fondo de Chile de todas y todos del Ministerio de Desarrollo Social, en donde se está capacitando al personal del SOME y del consultorio para que ellos puedan atender a las personas sordas. Este sería el primer consultorio en Chile con estas características y estaría funcionando en dos meses más.

Por lo general, no llegan a los consultorios porque no se dan a entender y llegan después al hospital con una situación de enfermedad mayor porque no pudieron ir al consultorio derechamente.

Si tú quieres ver el tema con la empresa sugiéreles el uso de Vi-Sor porque quizás la interprete te cobra por hora y no la van a necesitar todo el día ahí, solo para procesos e instrucciones súper puntuales. Entonces es cosa de que ellos se contacten con estas personas. Lo más probable es que sea una herramienta súper buena para la empresa.

5. ¿Qué tipo de subsidios existen para incentivar a las empresas a contratar personas discapacitadas?

R: Existe el subsidio de aprendices para as empresas, yo no sé si la empresa lo está usando o si lo uso con esas personas. Hasta el día de hoy ellos pueden usar el subsidio de aprendices que es sin tope de edad para las personas con discapacidad, ese servicio es más conocido a propósito de la contratación de personas jóvenes y lo usan las empresas para subsidiar el 50% de la remuneración de estas personas con una duración de 6 meses. Al finalizar los 6 meses si no hay un buen desempeño no es obligación mantenerlos contratados.

Este servicio por 6 meses les puede servir para que incluso con la plata que se ahorran contratar el Vi-Sor.

6. ¿Cómo se puede postular a los sellos inclusivos?

R: El sello se va a lanzar este año en septiembre. Las empresas que deseen postular deben tener un perfil y una clave para acceder a la web y deben subir verificadores para la postulación, como fotografías. Puede ser para empresas públicas y privados, la empresa podría postular al sello de la inclusión laboral, ese tiene un beneficio que se relación con las licitaciones en el mercado publico tienen una bonificación adicional de puntaje por contar con el Sello Chile Inclusivo, esto viene hace un par de años solamente, porque las empresas decían bueno de que me sirve a mi tener este sello que es como volver a lo del principio.

Puedes vincular a la empresa con SENADIS Regional de Santiago para que ellos llamen y digan que están interesados en postular al sello, y puede que un profesional de SENADIS vaya a la empresa y los asesore como postular.

7. ¿Con respecto a la ley de inclusión, habrá beneficios para las empresas?

R: Se deberá ver o que va a pasar, porque varias empresas pueden decir que están aperturados para contratar personas discapacitadas, pero no cuento con los recursos necesarios para habilitar baños, rampas, ascensores... eso va a pasar. Yo no sé si se van a abrir herramientas de beneficios tributarios para las empresas que se aperturen a la inclusión laboral a propósito de esos costos que se va significar, de adecuaciones de infraestructuras, por ejemplo.

Todo lo que tenga que ver con entidades de uso público como por ejemplo cines, nosotros, otras instituciones públicas o de uso público, aunque sean privadas, tienen 3 años plazos desde el año pasado para adecuar su normativa a la accesibilidad universal, ese es el decreto N° 50 del MINVU, que es el decreto que modifica la ordenanza general de urbanismo y construcciones. En Chile, si tú no normas esto con una ley no se va a dar, si esta ley de inclusión no hubiese salido seguiríamos igual.

8. ¿Quién va a ser el encargado de fiscalizar que se cumpla esta ley?

R: Si la empresa tiene razones de excusabilidad, razones fundadas que determinan la ley, si la empresa dice que por la naturaleza de sus funciones no puede contratar personas con discapacidad o abrió un puesto de trabajo y no se presentó nadie, tiene que comunicarlo durante el mes de enero de cada año a la Dirección del Trabajo, informando que va a hacer un cumplimiento alternativo de la cuota y ese cumplimiento alternativo es por dos vías, hacer una contratación de un externo que puede ser una empresa chica que tenga contratadas personas con discapacidad por contrato anual de 25 sueldos mínimos, que son como 7 millones de pesos o donar esta misma cantidad de dinero a una entidad sin fines de lucro que trabaje la

inclusión laboral. Entonces, puede haber un complemento alternativo, de hecho, la ley va a dar un año de plazo a las empresas de 100 a 199 trabajadores para que cumplan la cuota, va a haber una marcha blanca para las empresas más chicas. Y como se va a resguardar que se cumpla, las empresas tienen que una vez suscrito el contrato de trabajo con una persona con discapacidad o asignar pensión de invalidez, eso también puede ser, tiene que comunicar en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo realizando una comunicación por escrito informando entre el día 1 a 15 desde que se suscribió el contrato como plazo para informarlo. Si no va a contratar por las dos razones que te explique deberá infórmalo por escrito y tendrá una duración de 12 meses, esa comunicación por escrito tiene que ser a la Dirección del Trabajo, con copia a Subsecretaría del Ministerio de Desarrollo Social, A SENADIS y a Impuestos Internos. Quien va a fiscalizar de nuevo, la Dirección del Trabajo, ellos van a fiscalizar que las empresas cumplan con la ley.

14.2 Formato y respuestas de entrevistas realizadas a personal de Sánchez y Cía. Ltda.

14.2.1 Entrevista realizada a trabajadores sordos

Pauta de evaluación del perfil ocupacional

a) Antecedentes personales

Nombre completo:

Edad:

b) Antecedentes de la condición de salud

Deficiencia (diagnóstico de salud)	
Causa	
Año	

Limitaciones	
Ayudas técnicas o adecuaciones requeridas	
Servicio de salud (lugar de atención)	
Tratamiento	
Medicamentos (nombre, cantidad y dosis)	

RND/ Carnet de discapacidad

Sí _____ No _____

Vencimiento: _____

Pensión

Sí _____ No _____

Tipo: _____

Grupo familiar

Estado civil: _____

Vive con: _____

c) Antecedentes laborales

Cargo	Funciones	Tareas

d) Autoevaluación del trabajador

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Le gusta el lugar donde trabaja?			
¿Le gusta el trabajo que realiza?			
¿Ha tenido alguna dificultad?			
¿Le molesta que lo corrijan?			
¿Tiene la posibilidad de aclarar sus dudas?			
¿Es puntual con sus horarios? (entrada, salida, colación)			
¿Está conforme con su desempeño?			
¿Comparte con sus compañeros? ¿Participa en actividades de la empresa?			
¿Tiene una buena relación con su jefatura?			
¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			
¿Sus problemas personales afectan su desempeño?			

e) ¿Siente que ha experimentado cambios en su vida desde que está trabajando?

- ☐ Social (amigos)
- ☐ Familiar
- ☐ Hobbies
- ☐ Calidad y/o estilo de vida

14.2.1.1 Respuesta de trabajador sordo: Jonathan Coloma

Pauta de evaluación del perfil ocupacional

a) Antecedentes personales

Nombre completo: Jonathan Coloma

Edad: 28 años

b) Antecedentes de la condición de salud

Deficiencia (diagnóstico de salud)	Sordera total
Causa	Nacimiento
Año	1989
Limitaciones	No poder escuchar y difícil comunicarse
Ayudas técnicas o adecuaciones requeridas	Ninguna
Servicio de salud (lugar de atención)	Servicio de salud público
Tratamiento	Ninguno
Medicamentos (nombre, cantidad y dosis)	Ninguno

RND/ Carnet de discapacidad

Sí __X__ No _____

Vencimiento: No sabe_____

Pensión

Sí ___X___ No _____

Tipo: Invalidez_____

Grupo familiar

Estado civil: Soltero_____

Vive con: Padres y hermano___

c) Antecedentes laborales

Cargo	Funciones	Tareas
Operario de producción: Mecánico de turno	Mantener el correcto funcionamiento de las máquinas	Ajustar y reparar máquinas. Encender máquinas. Realizar matrices.

d) Autoevaluación del trabajador

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Le gusta el lugar donde trabaja?	X		
¿Le gusta el trabajo que realiza?		X	
¿Ha tenido alguna dificultad?			X
¿Le molesta que lo corrijan?		X	

¿Tiene la posibilidad de aclarar sus dudas?		X	
¿Es puntual con sus horarios? (entrada, salida, colación)	X		
¿Está conforme con su desempeño?		X	
¿Comparte con sus compañeros? ¿Participa en actividades de la empresa?	X		
¿Tiene una buena relación con su jefatura?			X
¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		
¿Sus problemas personales afectan su desempeño?		X	

e) ¿Siente que ha experimentado cambios en su vida desde que está trabajando?

	Social (amigos)
X	Familiar
	Hobbies
	Calidad y/o estilo de vida

14.2.1.2 Respuesta de trabajadora sorda Johanna Pinto

Pauta de evaluación del perfil ocupacional

a) Antecedentes personales

Nombre completo: Johanna Pinto

Edad: 39 años

b) Antecedentes de la condición de salud

Deficiencia (diagnóstico de salud)	Sordera profunda
Causa	No sabe
Año	No sabe
Limitaciones	Escuchar muy poco. No saber leer y escribir bien.
Ayudas técnicas o adecuaciones requeridas	No tiene
Servicio de salud (lugar de atención)	Servicio de salud público
Tratamiento	No
Medicamentos (nombre, cantidad y dosis)	No

RND/ Carnet de discapacidad

Sí _____ No ___X___

Pensión

Sí _____ No ___X____

Vencimiento: _____ Tipo: _____

Grupo familiar

Estado civil: Separada_____ Vive con: 2 hijos_____

c) Antecedentes laborales

Cargo	Funciones	Tareas
Operaria de producción	Seleccionar productos de acuerdo a estándares de calidad	Seleccionar los envases de jarabes que cumplan con los estándares de calidad y embalarlos en lotes.

d) Autoevaluación del trabajador

Variables a evaluar	Siempre	A veces	Nunca
¿Le gusta el lugar donde trabaja?		X	
¿Le gusta el trabajo que realiza?		X	
¿Ha tenido alguna dificultad?	X		
¿Le molesta que lo corrijan?	X		
¿Tiene la posibilidad de aclarar sus dudas?			X
¿Es puntual con sus horarios? (entrada, salida, colación)	X		
¿Está conforme con su desempeño?	X		
¿Comparte con sus compañeros? ¿Participa en actividades de la empresa?			X
¿Tiene una buena relación con su jefatura?	X		
¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		
¿Sus problemas personales afectan su desempeño?	X		

e) ¿Siente que ha experimentado cambios en su vida desde que está trabajando?

X	Social (amigos)
X	Familiar
	Hobbies
X	Calidad y/o estilo de vida

14.2.2 Entrevista a Rolando Cortés; Supervisor de planta

1. ¿Usted cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

   R: En esta oportunidad 8 meses, había trabajado antes en la planta.

2. ¿En el año 2012, cuando comenzaron a contratar personas con discapacidad, usted estaba trabajando aquí?

   R: Me parece que fue justamente el 2012 que yo contrate alrededor de 7 sordos mudos

3. ¿Usted fue la persona que tomo la decisión de contratarlos?

   R: Por necesidades de personal para producción llego uno y a él le encargue si tenía más, porque no encontrábamos gente para producción y el empezó a traer más gente

4. ¿La primera persona sorda que usted contrato, usted la conocía?

   R: No, llego a pedir trabajo seguramente, que no recuerdo bien por intermedio de otros trabajadores, pero no fue por un programa, ni aviso. Llego uno recomendado seguramente y el trajo a más.

5. ¿Usted tenía prejuicios de trabajar con personas sordas en un comienzo?

   R: La verdad que no porque fue en la entrevista, no cierto, desde el inicio con él muy simple, fue un dialogo que no lo recuerdo, pero no tuve problemas, pero a lo mejor la persona que lo trajo ayudo en la entrevista. No recuerdo bien. Pero no fue un impedimento para que el trabajará acá, de hecho, contrate a 5 o 6 más.

6. ¿Los dueños de la empresa y los trabajadores de las demás áreas estaban de acuerdo con la contratación de sordos?

   R: Yo le comunique esto al dueño de la empresa Don José Sánchez, luego de la sorpresa digamos, me pegunto por los detalles, me pregunto como funcionaban, estaban todos trabajando muy bien de acuerdo a su desempeño laboral. Fue aprobado el tema, lo que, si es que después por temas laborales, o por otras oportunidades, o por distancia a lo mejor se fueron retirando. Pero yo trabaje con varios sordos mudos. Lo que pasa también es que el tipo de trabajo que hay acá no requiere cosas especiales al ser operario de maquina no se requiere experiencia tampoco, la maquina entrega el

producto y el operador lo revisa de acuerdo a los parámetros de calidad y lo embala. Los cuidados que debe tener son por una parte la seguridad, su entorno, usar su ropa de trabajo, estar atento a las condiciones de la máquina y desarrollar su trabajo. No se requiere experiencia previa, ni ningún conocimiento, es un trabajo siempre de embalaje de productos. Cumplir su horario, disciplina, de ese punto de vista son cosas muy simples.

7. ¿Ellos deben llegar por su cuenta a la empresa?

   R: Correcto, todos llegan por su cuenta. En el caso de Johanna llega en bicicleta y vive en Quilicura. El otro muchacho que es mecánico y que comenzó como operador de máquinas se interesó en lo que se hacía con la maquina; los cambios las reparaciones y hasta que n jefe de turno lo tomo como mecánico y se ha desenvuelto bastante bien, entiende las instrucciones, se hace explicar muy bien, como último recurso el escribe en su teléfono y te lo muestra para la comunicación.

8. ¿En el proceso de trabajar como mecánico para Jonathan la empresa lo capacito a través de algún curso o fue capacitado en la misma planta?

   R: Fue capacitado en la misma planta con un trabajo específico de producción ligado a la máquina, el no interviene en la mantención general de equipos periféricos, de electricidad, de electrónica, son cosas básicas de movimiento de la máquina, por ejemplo, la maquina está detenida él la hace funcionar, la pone en régimen en ciclo después llega el operador y se pone a embalar, en ocasiones hay cambios de moldes y él lo puede hacer, lo ha hecho muchas veces. Es una persona que le gusta lo que está haciendo, aprende muy rápido, tiene habilidades. Está trabajando en otra sección en donde es responsable de la producción de la máquina de ir regulando los detalles, los problemas. Jonathan esta bastante bien en esta pega. Por su capacidad de aprender

rápido se fue especializando hasta lo que está haciendo actualmente. Las oportunidades que él ha tenido han sido por su propio merito sin la necesidad de capacitarlo afuera.

9. ¿Últimamente porque no han contratado más personas sordas?

   R: Porque no se ha dado la oportunidad, no se han presentado cuando se han puestos avisos. Por ejemplo, ahora yo tengo puesto un aviso por operarios, tengo una buena cantidad de curriculums para seleccionar y de todos los que llegaron de la OMIL de Quilicura no llego ningún sordo mudo o con otra discapacidad.

10. ¿Si existiera la posibilidad de contratar más gente sorda, usted está de acuerdo de contratar más personas sordas?

    R: Sí, dada la buena experiencia que tuve yo antiguamente acá y la actual yo no tendría inconveniente de contratar sordos mudos.

11. ¿Realmente las personas sordas son más productivas que las personas sin discapacidad?

    R: Es relativo, eso va en la persona. Pueden haber personas más eficientes que ellos y otros menos eficientes. No marca la diferencia que tengan esa discapacidad. Las personas tienen las misma costumbres y hábitos que cualquier otro operario. Johanna trabaja en una sala cerrada que son envases de jarabe, ella está en su máquina con su delantal blanco con los cuidados en cuanto a la inocuidad de los envases de los remedios, ella cumple su trabajo al igual que su compañera de trabajo de la máquina de al lado. Habría que hacer una evaluación hacia atrás mes por mes en cuanto a la productividad individual de ella y las demás para compararlas. Yo diría que está dentro del promedio de la productividad de un operador de máquina. N noto yo un sobre esfuerzo por conservar su trabajo, Los resultados se ven en la calidad de los

productos y como los entrega embalados. Ella es responsable de por sí, no creo que este haciendo un esfuerzo extra por cuidar su trabajo, porque ella se ganó el trabajo por su responsabilidad. Johana no necesita demostrar nada, ella es competente al igual que Jonathan Coloma, hacen bien su trabajo dentro de las responsabilidades que tienen y de lo que se pide.

12. ¿Ellos se han accidentado alguna vez?

R: No, porque no son trabajos complejos. Un poco más riesgoso podría ser el trabajo de Jonathan porque trabaja con fierros, porque se le puede caer algo y golpearse una mano. En el caso de Johanna, no porque la máquina entrega el producto terminado con los envases formados, ella solo debe cambiar la caja que ya se llenó, llevarla a su mesón de trabajo, revisar los envases y separar los buenos de los malos, luego sella su caja, coloca la etiqueta de identificación. No hay trabajo de esfuerzo, no hay carga no hay trabajo en altura, el área se mantiene limpia, no hay aceites con los que se puede resbalar, es bien seguro para ella y levemente riesgoso para él, porque todos los trabajos más mecánicos son más riesgosos.

13. ¿Cómo es la relación de ellos con sus pares?

R: Ambos han sido bien acogidos acá, algunos se van en grupos para acompañarse. No hay ningún tipo de separación de nada.

14. ¿Usted ha pensado en realizar un nexo con alguna fundación que capacita gente discapacitada para contratarla, aprovechando que estos tienen los cursos de seguridad?

R: La persona que estaba encargada de recursos humanos tuvo una visita de una dama que era de una fundación me parece, me parece que fue de la municipalidad de quinta normal o renca. Ella trajo varias personas discapacitadas; gente con muletas, sordos mudos. Recorrieron la planta, pero quedo en nada porque después la producción

disminuyo y no se contrató gente. Salió gente que tenía contrato a plazo definido y se reestructuro la empresa con la gente que quedo. Ese tema quedo olvidado. Vinieron con una guía hicimos una reunión previa, visitaron la planta, y se dieron cuenta que tipo de trabajo podrían haber hecho. Se tuvo la intención de contratar más personas discapacitadas.

14.2.3 Entrevista a Héctor Orellana; Asesor de prevención de riesgos

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

   R: Yo estoy trabajando aquí desde el año 2001.

2. ¿Cuáles son sus principales funciones en la inclusión laboral de las personas discapacitadas?

   R: Mis funciones son hacer inducciones en prevención de riesgos, veo aspectos legales, organismos que los acoge en caso de un accidente, que prestaciones les van a dar, que son las enfermedades profesionales, plan de emergencia y evacuación. Pero aun cuando después de la inducción se hace una prueba y ellos aprobaron la prueba, se aprueba con 70% hacia arriba, no me quedaba claridad que ellos hayan entendido. Ellos tenían una cualidad, captaban por tus labios y en cuanto algo les llamaba la atención te lo escribían. La asistente social de ese tiempo se puso en contacto con la asociación chilena de seguridad por un programa de capacitación que no existía, y con una intérprete de la academia de sordos mudos y con un experto de la asociación chilena de seguridad se hizo un curso. La interprete le hacia la traducción, así nos quedó la tranquilidad de que el proceso se cumplió en su totalidad. La charla con ellos era bien pausada, y ellos captaban la idea. Cuando ellos tenían dudas era por algo muy preciso.

3. ¿Por ejemplo, cuando empezaron a trabajar usted los supervisaba para que cumplan las normas de seguridad?

   R: Si, uno se acostumbra a las señas, con señas básicas que uno ve se puede trabajar con ellos. Los jefes de turnos y trabajadores se adaptaron de mejor manera.

4. ¿La charla de inducción se realizó una sola vez?

   R: Si porque solo se contrataron personas sordas una vez y se fueron yendo lentamente de la empresa. Se fueron quedando personas y los otros con toda esa preparación se vieron capaces de enfrentar el mercado porque tenían un diploma por haber asistido a un curso de seguridad el cual fue entregado por la Asociación Chilena de seguridad

5. ¿Cuál fue su primera reacción al saber que contratarían sordos?

   R: Fue de preocupación porque en general las empresas no están adaptadas para sordos mudos. Te pongo un ejemplo, la grúa horquilla toca una alarma cuando retroceden y ellos no los escuchan

6. ¿En ese caso como lo hacen?

   R: La precaución es de la persona que maneja la grúa horquilla, debe tener cuidado

7. ¿Ellos trabajan directamente con máquinas? ¿cómo se le alerta que la máquina está fallando?

   R: Ellos conocen los procesos, una niña en envases de jarabes trabaja con una máquina. Ellos entienden porque ven que la maquina tiene una baliza y una alarma sonara en caso de fallar.

8. ¿A quién recuren en caso de problemas con máquinas?

   R: Al jefe de turno, al mecánico de tueno si es el caso de una maquina o al supervisor.

9. ¿Alguna persona sorda se ha accidentado?

R: No, nunca. Nosotros tenemos una accidentabilidad bajísima. Llegamos a tener casi un año de días sin accidentes, 363 días, una persona se cayó y estuvo dos días con reposo y después se puso a trabajar.

10. ¿Usted cree que es buena opción contratar a más personas sordas? ¿O es mejor contratar personas sin discapacidad?

R: No se trata de sordos o no sordos. Ellos llegaron muy receptivos, pero también les gustaba sacar la vuelta, buenos para conversar. Más que contratar o no contratar sordos, es que la persona esté dispuesta a hacer una labor determinada. En la empresa yo no veo una diferencia entre los sordos y no sordos. Igual han despedido algunos porque son flojonazos.

11. ¿Usted cree que los trabajadores sordos son más productivos que las personas sin discapacidad?

R: Son más productivos, si lo ve en cualquier parte pasa lo mismo porque ellos tienen clara su limitación y pueden perder muy rápido su trabajo. Hace años atrás conocí una empresa que era una mueblería en un área eran 12 sordomudos, el dueño de la empresa me dijo ojalá tuviera puros sordomudos, llegan a la hora, no faltan nuca, hacen su trabajo. Yo tengo una muy buena opción de ellos porque imagínate con la limitación que tienen además si fueran flojos no llagarían a ningún lado.

12. ¿Qué cambios haría usted en la empresa si se contrataran más sordos?

R: Habría que educarlos de la misma manera que educamos a los primeros trabajadores sordos. Y seguiríamos con el mismo sistema de precaución con el entorno, A ellos hay que explicarles el riesgo de una grúa horquilla de atrapamiento, pero también hay que adecuar el entorno a ellos. Yo creo q hay que implementar

sistema de luces para que identifiquen que si la luz se enciende es por algo, y la persona de la grúa horquilla sepa en qué áreas están trabajando.

13. ¿Se habló con los trabajadores antes de que lleguen los sordos?

R: Si hablamos con ellos, aunque la conversación no fue tan extensa la conversación con ellos, ellos cooperaban, les enseñaban, había una relación bastante buena.

14. ¿La mayoría de los sordos porque se fuero?

R: en su gran mayoría tuvieron mejores oportunidades, los menos era porque eran flojos.

15. ¿Las personas que se quedaron se han podido desarrollar o se han mantenido en el mismo cargo?

R: Uno paso de operario a matricería, pero se puso muy soberbio y capaz de lo que estaba haciendo y se fue, en el área había muchas expectativas de él. También tenemos un mecánico de tuno, e cual fue preparado por los jefes de áreas.

14.2.4 Entrevista a Supervisor de calidad

1. ¿Cómo ha sido su relación laboral con las personas discapacitadas?

R: Cualquiera de los otros dos inspectores de calidad se mantienen en contacto con la persona sorda, en mi caso si voy a la sala de jarabe interactuó con ella.

2. ¿Cuándo usted lo comenta con ella como lo hacen?

R: Si hay algún problema yo le pregunto por el envase haciendo gesticulaciones mostrándole el envase y me dice sí. Después yo le cuento a Juan Carlos para que sepa. El inspector de calidad es el que es más en contacto con ella.

3. ¿Si la corrigen como lo toma?

R: En mi caso conmigo no ha tenido ningún problema. La verdad es que yo para nada. Incluso me sorprende porque trabaja bien.

4. ¿Usted está trabajando desde el año 2012 trabajando acá?

   R: No, yo estoy trabajando aquí desde el 22 de marzo de este año. Tengo entendido que el año 2012 contrataron a personas discapacitadas.

5. ¿Cuando supo que tenía que trabajar con una persona sorda sintió prejuicios?

   R: No para nada, me llamo la atención de que tuvieran ese tema social, porque yo he trabajado en otras empresas pero que lo ven de forma externa. Me llamo la atención porque si ves la página no muestran que tienen contratadas personas discapacitadas. Me llamo la atención eso y el tema que no tenía problema con trabajar con inmigrantes. Estuve como 12 años trabajando en el centro de rehabilitación de teletón, por lo que esto no era algo desconocido para mí. Y en mi colegio también teníamos gente con personas con discapacidad, porque considero que es algo que ya tengo integrado.

6. ¿Usted ha visto que Johanna sea más productiva en comparación a sus compañeras?

   R: Debido a que de parte de ella no he tenido rechazo de productos que, si e ha pasado con otros operadores, podría decir en base a eso que podría decir que si trabaja bien.

7. ¿Ese tipo de rechazo es por productos defectuosos?

   R: Si, ellos hacen su labora, su trabajo. La máquina genera un envase de jarabe y ellos lo deben revisar al 100% y eliminar los que estén malos. Con ella no me ha pasado que haya tenido una devolución de algún cliente, pero si me ha pasado con otros operadores, bajo esa experiencia yo puedo decir que es más productiva

8. ¿Cómo determinar que los lotes devueltos no son de ella?

   R: Nosotros llevamos todo por un fifo, cada una de las cajas que ellos hacen tiene identifica la caja, al cliente que va el código del producto, el operario, el tuno que

estuvo, el supervisor. En la bolsa interna también esta una etiqueta con esta información y puedo saber la trazabilidad del producto.

9. ¿Al haber rechazos de lotes se hace amonestación al operador?

   R: Yo tengo que ver a que se debe. En general, las devoluciones son porque la gente no reviso de forma correcta os envases. El envase se debe revisar al 100%. Es un tema netamente de responsabilidad de ellos porque su trabajo es revisar lo que hace la máquina. Si algo sale mal, ellos están ahí para revisar y dar aviso de lo que ocurre

10. ¿Luego se revisa de alguna otra manera?

    R: No, porque es un proceso de autocontrol. Por estando esa revisión se envía, si hay algún defecto lo revisa una persona de calidad, el lote se retiene, se para el proceso, se controlan os procesos apartes para determinar la falla.

11. ¿Usted cree que es una buena alternativa contratar más personas sordas?

    R: Si no genera ningún problema bajo la experiencia tenida, y no hay accidentes por maquinas me parecería que si es una buena alternativa. Por lo que he captado es una buena alternativa

12. ¿Usted cambiaría algo si se contratan más personas sordas? ¿Qué habría que mejorar?

    R: Lo que es para mí, y no solo para las personas sordas, es pasar los procesos a TPM, en donde el procedimiento va apoyado en imagen.

14.2.5 Entrevista a Juan Carlos Martínez; Inspector de calidad

1. ¿Cómo ha sido tu experiencia trabajando con personas sordas?

   R: Hubo un tiempo que trabajaron más de 8 personas con discapacidad. Incluso hay una persona sorda trabajando como mecánico, comenzó con operario de máquina,

por empeño del subió a ayudante de mecánica. En general, trabajan bien igual que otras personas.

2. ¿Cómo lo haces con Johana cuando se equivoca?

   R: Ella escucha algo, pero cuando hay problemas con las botellas, se le muestra. En caso de que no entienda bien se le escribe en un papel.

3. ¿Cuándo la corriges como lo toma ella personalmente?

   R: Lo toma igual que cualquier persona, a veces se siente mal. Ella entiende el problema cuando se equivoca, lo corrige y sigue delante.

4. ¿Ella tiene buena disposición cuando se le pide ayuda?

   R: Si, para todo ayuda, está disponible. Ayuda a los compañeros y comparte con todos.

5. ¿En la forma de trabajar es más meticulosa que sus compañeras?

   R: Depende de la persona, ella trabaja bien, se dedica a revisar bien los envases, trabaja incluso mejor que otros trabajadores.

6. ¿Cómo tomarías que la empresa contrate a más personas sordas?

   R: Ya hemos trabajado con varias personas sordas a la vez, sería complicado comunicarse, pero siempre se puede hallar una solución.

7. ¿Qué cambios harías en la empresa?

   R: realizaría un curso de señas para los que no sabemos y en temas de seguridad en caso de que haya un incendio o terremoto solo hay alarmas sonoras, se debiese implementar un sistema que sirva para todos.

8. ¿En el año 2012, los capacitaron a usted porque contratarían personas sordas?

   R: Solo nos explicaron que eran personas con discapacidad y que te tuviésemos cuidado con las máquinas

9. ¿La empresa realiza actividades de dispersión para todos?

   R: Si sobre todo en fechas como el 18 de septiembre, jugamos a la pelota etc.

14.2.6 Entrevista José Guerrero; Jefe de turno de área Husky Sidel

1. ¿Usted el año 2012 cuando contrataron a personas discapacitadas se encontraba trabajando aquí?

   R: Sí.

2. ¿Fue muy difícil trabajar con las personas sordas en un comienzo?

   R: No para nada.

3. ¿Cómo se comunica con ellos?

   R: A través de señas, no se lengua de señas, pero uso las que ellos puedan entender.

4. ¿Cómo ha sido trabajar con Jonathan?

   R: A él me lo pasaron de otro lado, en mi parea esta hace muy poco, él tenía otros jefes directos que lo adiestraron de mecánico de turno. En un momento yo me quede sin personal y me lo pasaron a mi porque él tenía habilidades. Él se desempeña como operador de máquina.

5. ¿Ha tenido problemas con su desempeño?

   R: No.

6. ¿La productividad de los sordos es mayor?

   R: No es lo mismo que una persona normal, el problema es que las maquinas que están en mi área meten ruido y él no lo siente. Ahí hay una deficiencia que puede ser peligrosa. Una husky trabaja con una boba, la maquina sidel es la que sopla, el no escucha los ruidos ambientes.

7. ¿Pero cuando fallan tienen solo alarma sonora?

R: No, también, tienen una alarma luminosa, en ocasiones no es suficiente porque no avisa y puede haber algo golpeando y él no se daría cuenta.

8. ¿Han tenido algún accidente hasta ahora?

   R: No ninguno.

9. ¿Si la empresa contratará más gente sorda está dispuesto a trabajar con ellos?

   R: Si

10. ¿Sería un reto para usted capacitarlos?

    R: No porque hay trabajos específicos, que son más mecánicos. La gente que está en la línea no necesita tanta especialización.

11. ¿Qué cambios haría en la empresa para que ellos tengan más seguridad?

    R: No sé, porque las maquinas se detienen automáticamente sola.

12. ¿La empresa realiza actividades de esparcimiento?

    R: Si, a veces en algunas instancias. La relación de ellos con los demás es manejado vía señas, nadie los discrimina.

13. ¿Cuándo llegaron a trabajar recibieron apoyo de los compañeros?

    R: Si, porque uno no lega sabiendo, siempre hay alguien que te ayuda.

14. ¿Qué tan responsable es Jonathan?

    R: Como todo el mundo.

14.2.7 Entrevista Alberto; Supervisor de control de calidad

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

   R: 29 años.

2. ¿En el año 2012 cuando supo que iban a contratar personas discapacitadas como se lo tomo?

   R: Medio complicado

3. ¿Usted no quería que lleguen o estaba dispuesto a que lleguen?

   R: al final la decisión la toma la empresa, ahora si me gusta. Pero en un principio la persona nueva la debe instruye uno. Mientras más problemas tenga la persona para aprender el problema es mayor para uno y el desgaste mental para enseñarles es mayor, uno se cansa.

4. ¿Qué tan difícil fue enseñarlas?

   R: Hay algunos que tienen harta habilidad y otros que les cuestan, como todas las personas como hay unos más diestros que otras.

5. ¿Y en el caso de Johana como fue su experiencia con ella?

   R: La Johana es buena trabajadora, es dedicada, es responsable es mejor trabajadora que los que no tienen discapacidad.

6. ¿Es más productiva?

   R: Si se preocupa de su producción, se preocupa de que este buena. Siempre pregunta, me la muestra.

7. ¿Cómo le pregunta?

   R: Me trae las piezas y me las muestras, yo le hago con las manos que si o que no. Yo igual pienso que debe leer los labios como ha sido sorda tanto tiempo.

8. ¿Alguna vez a tenido algún problema grave con ella?

   R: Yo por lo menos no.

9. ¿Cuándo la corrige como lo toma ella?

   R: Lo toma bien

10. ¿Si contrataran más personas sordas en su área, usted estaría dispuesto a trabajar con ellos?

R: Si estoy dispuesto a trabajar con ellos, pero igual es un desgaste para mí. Porque supongamos que vengan 5 personas, no sabemos cuántos tengan habilidades y cuantos no. Es lo mismo que pasa con los haitianos, hay algunos que no tienen iniciativa, no tienen voluntad. Los sordos mudos también hay flojos, en el caso de la Johana hay cero problemas, es productiva.

11. ¿Jonathan Coloma trabaja con usted?

    R: Si, pero yo creo que a él le cuesta un poco más, es porfiado. Le gusta hacer las cosas a su manera. Tiene la posibilidad de hacer las cosas como quiere porque no sabes si no te entendió o no.

12. ¿Cuándo lo corrige como lo toma?

    R: Se molesta, pero después se le pasa, es como una rabieta que le da.

13. ¿Es bien responsable?

    R: Si, es empeñoso porque lo están poniendo en unas máquinas que nadie quiere estar porque son peligrosas, además tiene voluntad.

14. ¿Que tanto les cuesta adaptarse al trabajo?

    R: Algunos son rápidos, a otros les cuestas más y otros son vivarachos por eso no están. A algunos no se les renovó el contrato, otros se fueron.

15. ¿Qué cambios haría para que ellos tengan mejores condiciones laborales?

    R: Esta difícil, porque ellos ya están integrados, por ejemplo, a la Johana no le tengo que decir nada.

16. ¿Pero en el caso de casos de emergencias?

    R: Sería como caso de estudio yo creo. Por ejemplo, en las máquinas de Johana la máquina tiene dos alarmas una baliza que ilumina y una sonora. Ella mira la baliza y calcula su tiempo y se da cuenta si falla, lo mismo cuando no está llenando o el

material, también se enciende una alarma arriba y nos avisa cuando no puede solucionar el problema ella sola

17. ¿Cómo es la relación de Johana con sus compañeros de trabajo?

    R: Las mujeres son complicadas, existen las mimas relaciones de mujeres. Algunas no se hablan, después se arreglan, etc.

18. ¿La empresa realiza actividades de dispersión? ¿Cómo se desenvuelven ahí?

    R: Si se realizan ese tipo de actividades y se desenvuelven bien, pero siempre se buscan y se apoyan entre ellos.

19. ¿Usted diría que Johana es más productiva que sus compañeras de trabajo?

    R: Ella se preocupa de lo que está haciendo, es buena trabajadora. Fuera de eso, no solo se preocupa, trata de cumplir con los horarios, se toma la media hora de colación, no se queda más tiempo.

14.3 Formato y resultados de evaluación de seguimiento laboral

14.3.1 Evaluación de seguimiento laboral

Seguimiento laboral de trabajadores con discapacidad

a) Evaluación de competencias laborales

Nombre del evaluador:

Cargo del evaluador:

Competencias de empleabilidad	Bueno	Regular	Malo
Asistencia			
Puntualidad (entrada, colación, salida)			
Higiene y presentación personal			
Lenguaje o medio de expresión			
Permanencia en su puesto de trabajo			
Orden en su puesto de trabajo			
Cumplimiento de normas internas de seguridad			
Uso de herramientas y material de trabajo			

Competencias conductuales	Bueno	Regular	Malo
Disposición y motivación por el trabajo			
Iniciativa			
Tolerancia a la corrección			
Actitud de cambio			
Relación con su jefatura			
Relación con sus compañeros de trabajo			
Participación e integración en la empresa			

Competencias funcionales	Bueno	Regular	Malo
Seguimiento de instrucciones			
Ritmo de trabajo			
Aprendizaje de nuevas tareas			
Tiempo empleado en la ejecución de nuevas tareas			
Cantidad de trabajo realizado / nivel productivo			
Calidad del trabajo			
Discriminación de errores			
Ajuste a la rutina de trabajo			
Flexibilidad ante los cambios den la rutina de trabajo			
Independencia en la ejecución de las tareas			
Resolución de problemas (laborales e interpersonales)			

14.3.2 Resultados de evaluación de seguimiento laboral

14.3.2.1 Resultados de Jonathan Coloma

Seguimiento laboral de trabajadores con discapacidad

a) Evaluación de competencias laborales

Nombre del evaluador: Rolando Cortés

Cargo del evaluador: Supervisor de planta

Competencias de empleabilidad	Bueno	Regular	Malo
Asistencia	X		
Puntualidad (entrada, colación, salida)	X		

Higiene y presentación personal	X		
Lenguaje o medio de expresión		X	
Permanencia en su puesto de trabajo	X		
Orden en su puesto de trabajo	X		
Cumplimiento de normas internas de seguridad	X		
Uso de herramientas y material de trabajo	X		

Competencias conductuales	Bueno	Regular	Malo
Disposición y motivación por el trabajo	X		
Iniciativa			
Tolerancia a la corrección	X		
Actitud de cambio	X		
Relación con su jefatura	X		
Relación con sus compañeros de trabajo	X		
Participación e integración en la empresa	X		

Competencias funcionales	Bueno	Regular	Malo
Seguimiento de instrucciones	X		
Ritmo de trabajo		X	
Aprendizaje de nuevas tareas		X	
Tiempo empleado en la ejecución de nuevas tareas		X	
Cantidad de trabajo realizado / nivel productivo	-	-	-
Calidad del trabajo		X	
Discriminación de errores		X	
Ajuste a la rutina de trabajo		X	
Flexibilidad ante los cambios den la rutina de trabajo	X		
Independencia en la ejecución de las tareas		X	
Resolución de problemas (laborales e interpersonales)	-	-	-

14.3.2.2 Resultados de Johanna Pinto

Seguimiento laboral de trabajadores con discapacidad

a) Evaluación de competencias laborales

Nombre del evaluador: Rolando Cortés

Cargo del evaluador: Supervisor de planta

Competencias de empleabilidad	Bueno	Regular	Malo
Asistencia	X		
Puntualidad (entrada, colación, salida)	X		
Higiene y presentación personal	X		
Lenguaje o medio de expresión		X	
Permanencia en su puesto de trabajo	X		
Orden en su puesto de trabajo	X		
Cumplimiento de normas internas de seguridad	X		
Uso de herramientas y material de trabajo	X		

Competencias conductuales	Bueno	Regular	Malo
Disposición y motivación por el trabajo	X		
Iniciativa	X		
Tolerancia a la corrección	X		
Actitud de cambio	X		
Relación con su jefatura	X		
Relación con sus compañeros de trabajo	X		
Participación e integración en la empresa	-	-	-

Competencias funcionales	Bueno	Regular	Malo
Seguimiento de instrucciones	X		
Ritmo de trabajo	X		
Aprendizaje de nuevas tareas	X		
Tiempo empleado en la ejecución de nuevas tareas	X		
Cantidad de trabajo realizado / nivel productivo	X		
Calidad del trabajo	X		
Discriminación de errores	X		
Ajuste a la rutina de trabajo	X		
Flexibilidad ante los cambios den la rutina de trabajo	X		
Independencia en la ejecución de las tareas	X		
Resolución de problemas (laborales e interpersonales)	-	-	-

14.4 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para propuesta de diversidad e inclusión laboral

Instituto de Rehabilitación de Valparaíso

Actualización en Diversidad e Inclusión de Personas en Situación de Discapacidad en la Empresa.

FUNDAMENTACIÓN

La gestión del talento al interior de las organizaciones no se concibe sin una adecuada atención a las temáticas relativas a la diversidad e inclusión. Las grandes empresas han comenzado ha centrarse en el talento individual y, en su búsqueda, las Altas Direcciones han comenzado por eliminar todo tipo de barreras que significaban algún tipo de discriminación arbitraria sobre los futuros y actuales empleados.
En Chile, alrededor de un 20% de las personas mayores de 18 años cuentan con una situación de discapacidad (PsD). Pese a esto, aún existe aún una baja sensibilización respecto del aporte que pueden realizar a las organizaciones. En este contexto, tanto la legislación como las políticas públicas han comenzado a solicitar que las empresas ofrezcan y habiliten entornos de trabajos accesibles e inclusivos tanto para personas en situación de discapacidad como para quienes cuentan en su núcleo familiar con alguno de ellos.
Incluir en el entorno del trabajo implica la alineación y compromiso de todos los actores involucrados en la marcha de la empresa. Por una parte, la Alta Dirección debe construir una política de Diversidad, Inclusión y no Discriminación. Por otra parte, los trabajadores deberán adecuar sus prácticas cotidianas hacia la incoporación de estos nuevos trabajadores en la cadena de valor de la empresa.
El presente curso se focaliza sobre la importancia de incluir a las personas en situación de discapacidad al interior de las empresas. Para ello, los asistentes distinguiran la relevancia de las prácticas inclusivas en la empresa del siglo XXI. Posteriormente, los asistentes trabajarán respecto del modo de incluir eficazmente a trabajadores en situación de discapacidad en los puestos de trabajo y evitar prácticas discriminatorias.

DIRIGIDO A

Trabajadores, personal de supervisión, personal de RRHH de empresas interesadas en incorporar a personas en situación de discapacidad en las actividades productivas.

OBJETIVO DEL CURSO

Aplicar estrategias orientadas a una adecuada gestión de las políticas de diversidad, inclusión y no discriminación de personas en situación de discapacidad al interior de las empresas.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- Clases expositivas.
- Estudios de Caso.

- Actividades Prácticas.

UNIDADES

Unidad	Contenido	Horas Teóricas	Horas Prácticas
Contexto de la Diversidad e Inclusión de PsD en la Organización.	✓ -Enfoque de Derechos en personas en situación de discapacidad. ✓ La legislación vigente y el acceso al trabajo para las personas en situación de discapacidad. ✓ Realidad laboral de las PsD en el mundo del trabajo. ✓ Procesos relacionados para el acceso al empleo para personas en situación de discapacidad: Políticas internas de inclusión de PsD. ✓ Equipo de trabajo para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.	2	6
Aplicación de políticas de Diversidad e Inclusión de PsD en la Organización.	✓ Adecuación de puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad. ✓ El perfil ocupacional de las persona en situación de discapacidad. ✓ Uso correcto del lenguaje para las personas en situación de discapacidad. ✓ Consideraciones ocupacionales según tipo y grado de discapacidad.	4	4

DIRECTOR ACADÉMICO

Gianfranco Arancibia R. Director ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.

SEDE

El curso se dicta en la ciudad de Valparaíso.
Para solicitudes de cursos en Regiones, favor contactar a capacita@irvalpo.cl; social@irvalpo.cl

ACADÉMICOS[1]

1. Daniela Pérez: Psicóloga. Mg© en Psicología Organizacional, Universidad de Valparaíso.

MATERIAL DIDÁCTICO

- Bolso + Carpeta con Material del Curso.

METODOLOGÍA

El presente curso se centra en la actualización de competencias para una adecuada inclusión en el puesto de trabajo de personas en situación de discapacidad. En el curso se realizarán técnicas de aula expositivas en las clases teóricas para presentar por contenidos expuestos para cada uno de los objetivos. Además, para el caso de las actividades prácticas, los estudiantes realizarán diversas instancias de aprendizaje, tales como estudios de caso, trabajos en grupo y revisiones de la literatura. De este modo, el alumno podrá recibir una formación teórico-práctica necesaria para fortalecer sus competencias para la aplicación de las políticas internas de Diversidad e inclusión de personas en situación de discapacidad en la empresa.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los participantes serán evaluados a fin de evaluar la adquisición de las competencias declaradas en el objetivo general. Para ello, los alumnos deberán realizar una prueba escrita de selección múltiple, en donde deberán demostrar la adquisición de las competencias esperadas. El instrumento contemplará 45 preguntas y tendrá una exigencia mínima de aprobación de una nota 4.0 en una escala de 1.0 a 7.0 a una escala de un 60% de exigencia. Además, para el desarrollo de las habilidades y actitudes, los alumnos deberán presentar un relato de caso escrito en donde sistematicen el proceso simulado de ajustes de inclusión efectuados en una persona en situación de discapacidad en la empresa. Dicho usuario podrá ser gestionado por el alumno o por el OTEC. Su evaluación será a través de una lista de cotejo y tendrá una exigencia mínima de aprobación de una nota 4.0 en una escala de 1.0 a 7.0 a una escala de un 60% de exigencia. La ponderación de ambos instrumentos será de un

[1] Planilla académica tentativa. Propuesta puede sufrir eventualmente modificaciones.

40% para la prueba escrita y un 60% en el caso del trabajo oral escrito. El requisito de aprobación del curso es de una nota final ponderada de 4.0.

CERTIFICACIÓN

ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso, OTEC IRV Capacita SpA.

ANTECEDENTES GENERALES

Periodo	: 2016-2017.
Horario	: Viernes y Sábado.
Duración	: 16 horas.
Valor	: Arancel: $80.000.- (Consulte descuentos por grupos y Ex-Alumnos).
Medios de pago	: SISTEMA WEBPAY (Transbank), Transferencia bancaria.
Cupos	: 30
Lugar	: Valparaíso (Consultar otras regiones).

INFORMACIONES Y MATRÍCULAS

Dirección	: Almirante Señoret 70, Of. 42, Valparaíso, Chile.
Director de Programa	: Gianfranco Arancibia Raggio
E-Mail	: capacita@irvalpo.cl
Teléfonos	: 322591911- 322339481

1.4.5 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para propuesta de análisis de puestos de trabajo

Instituto de Rehabilitación de Valparaíso

Actualización en Ergonomía y acceso al puesto de trabajo en personas en situación de discapacidad.

FUNDAMENTACIÓN

Los enfoques tradiciones de aproximación al trabajo de las personas en situación de discapacidad han sido desarrollados comúnmente desde una óptica de la asistencialidad y como un objeto de beneficios. Sin embargo, los paradigmas actuales apuntan hacia la inclusión social de estos grupos, asumiendo una base de acción en su condición de sujetos de derechos. Por ende, el acceso al trabajo corresponde a un aspecto clave para el desarrollo de un trabajo en el ámbito del desarrollo laboral en ellos.

Según cifras oficiales, se estima que en Chile 1 de cada 5 personas mayores de 18 años presenta alguna situación de discapacidad. La mitad de ellos presenta una dificultad leve a moderada en el desempeño de sus actividades de la vida diaria. La evidencia recalca que en nuestro país estos grupos presentan mayores barreras para tanto para el acceso como para la mantención en los puestos de trabajo.

Generalmente se cree que las personas en situación de discapacidad no pueden mantener un buen nivel de salud ni pueden acceder a un trabajo que les permita desarrollarse y generar ingresos sostenidos a su vida y grupo familiar. En los últimos el Estado ha comenzado a desarrollar políticas públicas para favorecer la formación de competencias y acceso al empleo para las personas en situación de discapacidad. El aumento en los incentivos para el sector público y privado para reclutar personal en situación de discapacidad implicará el ingreso al mercado del trabajo de un número relevante de este tipo de trabajadores.

El ingreso de personas en situación de discapacidad implica evaluar y ajustar ciertas prácticas al interior de la empresa. Por una parte, los empleadores deberán evaluar adecuadamente los puestos de trabajo para determinar la necesidad de ajustes necesarios en estos. Además, los protocolos de seguridad laboral y prevención de accidentes en el puesto de trabajo también deberán tomar en consideración nuevas variables, con el fin de que cumplan los criterios de acceso universal para personas en situación de discapacidad.

DIRIGIDO A

Profesionales que trabajan en áreas de inclusión laboral y/o con personas en situación de discapacidad.

OBJETIVO DEL CURSO

Aplicar estrategias de adaptación de puestos de trabajo y accesibilidad universal para el acceso al trabajo en personas en situación de discapacidad.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- Clases expositivas.
- Estudios de Caso.
- Actividades Prácticas.

UNIDADES

Unidad	Contenido	Horas Teóricas	Horas Prácticas
Modelos para la inclusión laboral para las personas en situación de discapacidad.	✓ -Enfoque de Derechos en personas en situación de discapacidad. ✓ -La legislación vigente y el acceso al trabajo para las personas en situación de discapacidad. ✓ -La Clasificación Internacional de la Funcionalidad para la evaluación en personas en situación de discapacidad. ✓ -Procesos relacionados para el acceso al empleo para personas en situación de discapacidad. ✓ -Rol del equipo de trabajo para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.	5	4
Principios ergonómicos en la evaluación de puestos de trabajo de personas en situación de discapacidad.	✓ -Análisis ergonómico en el trabajo. ✓ -Biomecánica y Fisiología aplicada en la evaluación de personas en situación de discapacidad: relatos de casos. ✓ -Legislación relevante en el trabajo ergonómico.	4	7

	✓ -Los dispositivos Médicos: rol de las ayudas técnicas y dispositivos médicos en la evaluación ergonómica para personas en situación de discapacidad.		
Estrategias para la evaluación de puesto de trabajo para personas en situación de discapacidad.	✓ -Protocolos de evaluación de personas en situación de discapacidad en búsqueda de un trabajo. ✓ -Criterios físicos, mentales y ambientales aplicados a la persona en situación de discapacidad. ✓ -El proceso de sensibilización a la empresa para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad: mitos y realidades. ✓ -Mecanismos de vinculación empresa-trabajador en situación de discapcidad. ✓ -Prevención de riesgos laborales, emergencias y desastres naturales con enfoque inclusivo.	4	12

DIRECTOR ACADÉMICO

Gianfranco Arancibia R. Director ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.

SEDE

El curso se dicta en la ciudad de Valparaíso.
Para solicitudes de cursos en Regiones, favor contactar a capacita@irvalpo.cl; social@irvalpo.cl

ACADÉMICOS[1]

[1] Planilla académica tentativa. Propuesta puede sufrir eventualmente modificaciones.

1. Alexis Moya Romero: Kinesiólogo, Universidad de Playa Ancha Magister en Neuro-rehabilitación, Universidad Nacional Andrés Bello.

MATERIAL DIDÁCTICO

- Bolso + Carpeta con Material del Curso.

METODOLOGÍA

El presente curso se centra en la actualización de competencias para una adecuada inclusión en el puesto de trabajo de personas en situación de discapacidad. En el curso se realizarán técnicas de aula expositivas en las clases teóricas para presentar por contenidos expuestos para cada uno de los objetivos. Además, para el caso de las actividades prácticas, los estudiantes realizarán diversas instancias de aprendizaje, tales como estudios de caso, trabajos en grupo y revisiones de la literatura. De este modo, el alumno podrá recibir una formación teórico-práctica necesaria para fortalecer sus competencias de gestión de RRHH con enfoque inclusivo.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los participantes serán evaluados a fin de evaluar la adquisición de las competencias declaradas en el objetivo general. Para ello, los alumnos deberán realizar una prueba escrita de selección múltiple, en donde deberán demostrar la adquisición de las competencias esperadas. El instrumento contemplará 45 preguntas y tendrá una exigencia mínima de aprobación de una nota 4.0 en una escala de 1.0 a 7.0 a una escala de un 60% de exigencia. Además, para el desarrollo de las habilidades y actitudes, los alumnos deberán presentar un relato de caso escrito en donde sistematicen el proceso simulado de análisis de puesto de trabajo y ajustes efectuados en una persona en situación de discapacidad. Dicho usuario podrá ser gestionado por el alumno o por el OTEC. Su evaluación será a través de una lista de cotejo y tendrá una exigencia mínima de aprobación de una nota 4.0 en una escala de 1.0 a 7.0 a una escala de un 60% de exigencia. La ponderación de ambos instrumentos será de un 40% para la prueba escrita y un 60% en el caso del trabajo oral escrito. El requisito de aprobación del curso es de una nota final ponderada de 4.0.

CERTIFICACIÓN

ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso, OTEC IRV Capacita SpA.

ANTECEDENTES GENERALES

Periodo : 2016-2017.



Horario : Viernes y Sábado.
Duración : 36 horas.
Valor : Arancel: $180.000.- (Consulte descuentos por grupos y Ex-Alumnos).
Medios de pago : SISTEMA WEBPAY (Transbank), Transferencia bancaria, 3 Cheques (1 al día, día 30, día 60)
Cupos : 30
Lugar : Valparaíso (Consultar otras regiones).
Código SENCE : 1237960273

INFORMACIONES Y MATRÍCULAS

Dirección : Almirante Señoret 70, Of. 42, Valparaíso, Chile.
Director de Programa : Gianfranco Arancibia Raggio
E-Mail : capacita@irvalpo.cl
Teléfonos : 322591911- 322339481

1.4.6 Cotización de OTEC IRV Capacita Spa para Programa de Aprendices



Curso Programa Aprendices para Personas con Discapacidad.

FUNDAMENTACIÓN

Las habilidades sociales relacionadas al mundo del trabajo se han convertido en factores clave para la adherencia y el consecuente paso exitoso en el puesto de trabajo. Durante la formación inicial es relevante el desarrollo de competencias que favorezcan la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la iniciativa, efectividad y el autocuidado. En paralelo, es conocido que un número importante de trabajadores en situación de discapacidad provienen con bajo nivel educativo y, por ende, con brechas laborales significativas, particularmente en aquello relativo a las competencias transversales. El servicio nacional de capacitación y empleo ha establecido el programa aprendices como una instancia de formación dual, en un contexto de formación inicial en el puesto de trabajo. Para las personas en situación de discapacidad este programa configura como una oportunidad para, además de conseguir un empleo, poder recibir formación que favorezca la permanencia en el puesto de trabajo a través de la reducción de brechas en cuanto a sus competencias para un desempeño adecuado. Por esto, el presente plan formativo pretende brindar una respuesta eficaz sobre el desarrollo de habilidades necesarias para el desarrollo de competencias transversales apropiadas en trabajadores con contrato de aprendizaje, quienes presentan una situación de discapacidad y se desempeñan en oficios con un nivel de calificación básico.

DIRIGIDO A

Personas en Situación de Discapacidad que inician contrato de aprendizaje.

OBJETIVO DEL CURSO

Utilizar competencias relacionadas con el desempeño eficaz en las funciones operativas propias del puesto de trabajo del empleado y el proceso de aprendizaje de las operaciones al interior de la empresa.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- Clases expositivas.
- Trabajos en grupo.

UNIDADES

Unidad	Contenido	Horas Teóricas	Horas Prácticas

Identificar factores que inciden en la inserción y permanencia laboral en el contexto del mercado laboral chileno.	✓ Características del mundo laboral actual. ✓ Condicionantes de la empleabilidad en el ámbito privado o familiar y en el ámbito público - social o laboral. ✓ La inserción laboral y el desarrollo de capital humano.	4	4
Utilizar elementos de comunicación efectiva para un desempeño efectivo en el puesto de trabajo.	✓ La comunicación humana. ✓ Expresión oral y escrita. ✓ Lenguaje no verbal. ✓ Conducta asertiva en el ambiente laboral.	4	6
Distinguir las características de la legislación que aplica a la relación contractual con el empleador.	✓ Conceptos legales básicos en las relaciones laborales/contractuales. ✓ Previsión social.	4	4
Utilizar estrategias de trabajo en equipo para el desempeño eficaz en el puesto de trabajo.	✓ Concepto de trabajo colaborativo. ✓ Factores de coordinación - colaboración en el trabajo en equipo. ✓ Principales problemas que dificultan el trabajo en equipo. ✓ Relaciones intrapersonales en el mundo laboral.	6	10
Utilizar estrategias de resolución de conflictos interpersonales para un adecuado funcionamiento del	✓ Resolución de conflictos. ✓ Proceso de resolución de problemas.	4	4

clima laboral de la empresa.			
Aplicar herramientas de comprensión Lectoescritural e instrucciones verbales.	✓ Comprensión de texto. ✓ Indicadores de comprensión de textos. ✓ Situaciones comunicativas. ✓ Comprensión de textos e instrucciones: consecuencias laborales.	7	8
Realizar cuatro operaciones matemáticas básicas.	✓ Operaciones aritméticas. Organización de la información. ✓ Razones y porcentajes. ✓ Beneficios de operaciones matemáticas.	7	8

DIRECTOR ACADÉMICO

Gianfranco Arancibia R. Director ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.

SEDE

Valparaíso.
Consulte por Curso en Regiones.

RELATORES

1. Equipo Docente y EcA del Centro de Apoyo para la Vida Independiente de la ONG Instituto de Rehabilitación de Valparaíso.

MATERIAL DIDÁCTICO

- Bolso + Carpeta con Material del Curso.

METODOLOGÍA

El presente curso desarrolla el énfasis tanto en la adquisición e incorporación de competencias transversales. De este modo, para la incorporación de ello se sugiere desarrollar exposiciones dialogadas de competencias básicas que permitan entregar la información elemental y necesaria a considerar en todo desarrollo de competencias básicas. Para la adquisición de habilidades se recomienda desarrollar actividades grupales

que inviten a las y los participantes a analizar el modo en que operan los modelos de labores en sus propios puestos de trabajo, además de revisar fichas que les permitan simular el ejercicio de organización de sus labores diarias. Se recomienda entregar a las y los participantes material informativo con los principales contenidos abordados en la cada sesión.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los participantes serán evaluados el fin de evaluar la adquisición de las competencias declaradas en el objetivo general. Como la población objetivo son personas en situación de discapacidad de una alta heterogeneidad, el profesor dispondrá de un conjunto variado de herramientas para evaluar la adquisición de competencias tales como listas de cotejo y rubricas. De este modo, adecuarse a los ajustes curriculares que deberán realizarse conforme al perfil de entrada de cada uno de los aprendices.

CERTIFICACIÓN

OTEC IRV Capacita SpA. Registro SENCE Nº 61185

ANTECEDENTES GENERALES

Periodo de Inicio	: Septiembre de 2017.
Horario	: Lunes a Viernes de 14:00 a 18:00 hrs.
Duración	: 80 horas.
Valor	: Arancel: $400.000.- (Aporte del Programa Aprendices a la Empresa).
Medios de pago	: Redcompra, Cheque al día, Tarjetas de Crédito, Efectivo, Transferencia bancaria
Cupos	: 30
Comunas:	: Valparaíso (Región de) – Providencia - Copiapó

INFORMACIONES Y MATRÍCULAS

Dirección	: Almirante Señoret 70, Of. 42, Valparaíso, Chile.
Director de Programa	: Gianfranco Arancibia Raggio
E-Mail	: capacita@irvalpo.cl
Teléfonos	: 322591911- 322339481