



UNIVERSIDAD UCINF
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA EDUCACIÓN DIFERENCIAL

**ESTUDIO DE CASO: BARRERAS Y FACILITADORES EN EL
PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS EN
SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD INTELECTUAL QUE
TRABAJAN EN EL SUPERMERCADO UNIMARC**

Integrantes:

Castro Ayala, Carolina Francisca
Escobar Ortiz, Natalia Yasmin
Leiva Cayupe, Romina Esther
Sánchez Arias, Cindy Ivette

Seminario para optar al Título de Profesor en Educación Diferencial con Mención en
Discapacidad Intelectual y al Grado Académico de Licenciado en Educación

Profesor guía: Sebastián Dueñas

Diciembre, 2015

Santiago, Chile

AGRADECIMIENTOS.

En la culminación de este proceso, agradecemos a nuestras familias y seres queridos por brindarnos su apoyo incondicional, siempre con las palabras adecuadas en los momentos difíciles, a nuestros hijos que han sido el motor que nos ha impulsado durante este largo proceso de formación académica.

A nuestros familiares que han partido durante este proceso de formación que aunque ya no están junto a nosotros, nos guían y cuidan desde el cielo.

A nuestro grupo de compañeras de tesis, con las cuales hemos formado un lazo de amistad y compañerismo, apoyándonos no tan solo en aspectos académicos sino que también humanos.

A todas las compañeras que nos brindaron su amistad y apoyo, compartiendo su experiencia y conocimientos.

A nuestros profesores quienes nos han guiado durante nuestra formación académica y nos han inculcado sus conocimientos potenciando nuestro desarrollo profesional.

“Enseñar exige seguridad, capacidad profesional y generosidad” Paulo Freire.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	i
TABLA DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE ABREVIATURA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
III. PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	7
IV. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
4.1 Objetivos General:.....	8
4.2 Objetivos específicos.....	8
V. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	9
5.1 Justificación Teórica	9
5.2. Justificación Metodológica.....	10
5.3. Justificación Práctica	11
VI. MARCO TEORICO.....	12
6.1. Nuevo enfoque de la discapacidad:	12
6.2. Calidad de vida	16
6.3. Inclusión versus Integración.....	19
6.4. Marco legal e institucional del trabajo para personas en situación discapacidad.....	21
6.5. Trabajo y discapacidad:.....	24
6.6. Tipos de apoyos y barreras en la inserción laboral	27
VII. METODOLOGIA	30
7.1 Tipo de estudio:.....	30
7.2 Enfoque de investigación:	30
7.3 Instrumentos de investigación:.....	31
7.4 Lugar de investigación:.....	32

7.5 Criterios de validez	33
VIII. PRESENTACION DE RESULTADO	35
IX. ANALISIS DE RESULTADO	47
X. CONCLUSIÓN	51
10.1 Conclusión parcial	51
10.2. Conclusión General:	55
XI. Sugerencias	57
XII. Límites de estudio:	59
XI BIBLIOGRAFÍA	60
XII ANEXOS	62
12.1 Entrevistas	62
12.2 Observación Participante:	76
12.3 Permisos:	80

ÍNDICE DE ABREVIATURA

DUDH	Declaración Universal de los Derechos Humanos
NEE	Necesidades Educativas Especiales
SENADIS	Servicio Nacional de la Discapacidad
AAIDD	Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo
CI	Coficiente Intelectual
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
OEA	Organización de los Estados Americanos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
SOFOFA	Sociedad de Fomento Fabril
PcD	Personas con Discapacidad
DI	Discapacidad Intelectual
RRHH	Recursos Humanos
MINEDUC	Ministerio de Educación de Chile
RSE	Responsabilidad Social Empresarial

RESUMEN

La siguiente investigación corresponde a un estudio de caso cualitativo-descriptivo, para detectar barreras y facilitadores en el proceso de Inserción Laboral de personas en situación de Discapacidad Intelectual que trabajan en el Supermercado UNIMARC. El problema de investigación se origina debido a que las cifras de desempleo obtenidas en el CENSO del año 2004, determinan que el 70,8% de personas en situación de Discapacidad mayores de 15 años no poseen un trabajo remunerado. Para poder detectar las barreras y facilitadores de dicho proceso, se aplicaron entrevistas semi-estructuradas y observaciones participantes, a dos funcionarias en situación de Discapacidad y a la encargada de Recursos Humanos.

A partir del análisis de los instrumentos aplicados se concluye que, los facilitadores corresponden al rol de la Fundación Descúbreme y su relación con la empresa UNIMARC, ya que otorga capacitación específica para ciertos puestos de trabajo. La accesibilidad, el trabajo en equipo y el apoyo familiar son otros facilitadores que actúan en el proceso de inserción laboral. Las barreras detectadas a partir del análisis de los datos son, la sobreprotección familiar, la gestión interna del supermercado y las preconcepciones existentes sobre las capacidades de las personas en situación de Discapacidad Intelectual.

La inserción laboral no es una tarea fácil, el principal beneficio para la empresa, es la mejora en el clima laboral, beneficiando directamente a los trabajadores en su desempeño laboral.

ABSTRACT

The following enquiry reports a qualitative- descriptive case study which aims to detect barriers and facilitators for mentally handicapped people into the labor work at SUPERMERCADO UNIMARC. The investigation responds to the high unemployment rate reported in CENSO 2014, which estimates that 70, 8% of people above 15 years old do not have a paid work.

The instruments to determine barriers and facilitators of the process were Semi-structured interviews and observation of two of the workers and the manager in charge of them.

The results suggest that facilitators correspond to the role of “Descúbreme” foundation and its relation with the company (SUPERMERCADO UNIMARC) since they provide specific personnel training in certain work positions in addition to the access, team work, family support and internal supermarket management.

In contrast, the results suggest that barriers are familiar over-protection, supermarket internal management and prejudices about the abilities of mentally handicapped people.

Finally, the inclusion of mentally handicapped people into the labor work is not an easy task, but it is a main profit for the company, improving labor environment.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está basada en la inserción laboral de jóvenes en situación de Discapacidad Intelectual en el supermercado UNIMARC Latadía de la comuna de las Condes. A través de este estudio se busca identificar los facilitadores y barreras que pueden surgir en la contratación y desempeño laboral, permitiendo conocer los requisitos para mantener su puesto laboral. Además identificar aspectos de la normativa legal Chilena, la cual debe velar por una inserción laboral efectiva.

La finalidad de la investigación es proporcionar información relevante, útil y confiable sobre las experiencias de personas en situación de Discapacidad, sobre cómo ha sido su proceso de contratación y su permanencia en un puesto de trabajo. Sus resultados pueden servir como referente para otros investigadores, que busquen expandir el conocimiento respecto del proceso de inserción laboral de las personas en situación de Discapacidad Intelectual y visualizar dificultades y oportunidades en él.

Para esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo descriptivo, que nos permitirá obtener información actual sobre la inserción laboral de personas en situación de Discapacidad Intelectual. Empleando como estrategia un estudio de caso, que se realiza a través de observaciones participantes y entrevistas Semi- estructuradas a los trabajadores del supermercado UNIMARC Latadía.

Existen ciertas limitaciones en el desarrollo de esta investigación, tales como la negativa de algunos supermercados frente a la participación, así mismo de la veracidad de las respuestas entregadas al momento de la realización de las entrevistas y escasas colaboraciones al momento de ejecutar las entrevistas a los diferentes trabajadores del local.

La investigación realizada se desglosa en doce capítulos:

- Capítulos I Introducción
- Capítulo II Planteamiento del problema.
- Capítulo III Pregunta de Investigación.
- Capítulo IV Objetivo general y objetivos específicos de la investigación.
- Capítulo V Fundamentación teórica, práctica y metodológica.
- Capítulo VI Marco teórico.
- Capítulo VII Diseño metodológico.
- Capítulo VIII Resultados.
- Capítulo IX Análisis.
- Capítulo X Conclusiones.
- Capítulo XI Sugerencias.
- Capítulo XII Límite de estudio.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el concepto de inclusión ha sido un tema muy relevante en la sociedad, estableciendo al sujeto en situación de Discapacidad como una persona con derechos no solo de salud y estudios, sino que también posee el derecho de desempeñarse en el mundo laboral como cualquier individuo de esta sociedad, es así como la ley 20.422 establece como uno de sus primeros objetivos: *“asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con Discapacidad con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad”*, y el artículo N° 4 que evidencia que *“es deber del Estado promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad”* (Ministerio de planificación, 2010).

Igualmente, especifica en su párrafo número tres, temas relacionados con la capacitación e inserción laboral de las personas, facilitando todas las instancias para la no discriminación, todos los procesos y aquellas adecuaciones que se deban realizar. Esta Ley respalda a todas aquellas personas que en situación de Discapacidad quieran ejercer su derecho humano fundamental a trabajar en igualdad de condiciones como manifiesta la declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual reconoce *“que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo (Art. 23, párr.1). El derecho al trabajo es esencial para la realización de otros Derechos Humanos y constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana. El Trabajo por lo general proporciona sustento a la persona y ella a su familia, y la medida en que el trabajo es libremente escogido o aceptado, contribuye al desarrollo de la persona y el reconocimiento dentro de la comunidad”* (DUDH, 1948). Este trabajo busca identificar y dar a conocer las barreras que surgen en este proceso, para que así en un futuro con la información recolectada y entregada a través de esta investigación, se puedan realizar capacitaciones y orientaciones tanto a las empresas como a los jóvenes, de aquellos beneficios que pueden obtener.

Considerando el gran porcentaje de personas en situación de Discapacidad que nos proporciona el último censo realizado el 2004, estableciendo que “el 12 % de los Chilenos y Chilenas viven con Discapacidad, lo que supone 2.068.072 personas, es decir 13 de cada 100 personas o 1 de cada 8 presenta esta condición” (CENSO, 2004) (gráfico n°1). La distribución por sexo es 58,2% para mujeres y el 41,8% restante corresponde a varones (CENSO, 2004) (gráfico n°2). Es por ello que se debe promover las oportunidades en la inclusión laboral.

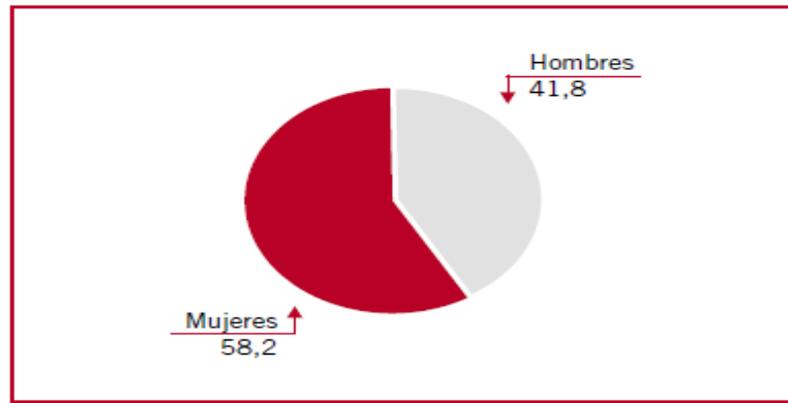
Gráfico 1.

Prevalencia nacional de la discapacidad en Chile. 2004



Gráfico 2.

Discapacidad por sexo. Distribución porcentual. Chile 2004

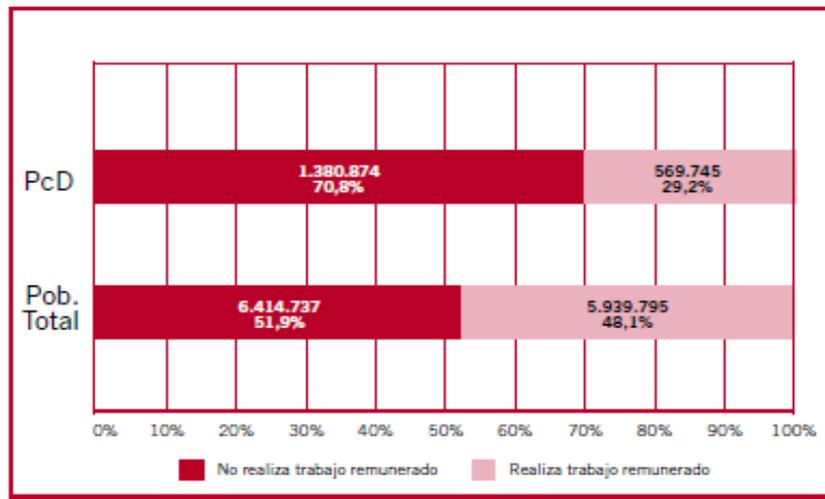


Es por esto, que nuestro objetivo de investigación se basa en los procesos vivenciados durante la inserción laboral y la permanencia del trabajo de personas en situación de Discapacidad, buscando observar las barreras y facilitadores a las que se ven enfrentadas en dicho proceso.

Es de mucha relevancia abarcar este tema, debido a la gran tasa de desempleo de jóvenes con NEE según el estudio y los resultados del censo 2004, el cual refleja que “en Chile el 29.2% de las personas con Discapacidad mayor de 15 años realizan trabajo remunerado” (censo 2004 p. 50); Por lo que existe un mayor porcentaje de personas con NEE que no realizan un trabajo remunerado llegando a un porcentaje del 70,8% (gráfico 3) (Censo, 2004), lo que demuestra que hay una clara preferencia por aquellas que carecen de algún tipo de NEE.

Gráfico 3

Discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución porcentual. Chile 2004



Por lo anteriormente expuesto se realiza este estudio de carácter cualitativo descriptivo, que se llevará a cabo en un supermercado de la cadena UNIMARC, ubicado en la comuna de Las Condes. En esta cadena de supermercado se realiza la inclusión laboral de más de 170 personas con algún grado de Discapacidad Intelectual, obteniendo así el sello Chile inclusivo, reconocimiento público que entrega el Gobierno de Chile a través del SENADIS.

UNIMARC cuenta con una red de apoyo a través de la Fundación Descúbreme promoviendo la inserción e inclusión de personas en situación de Discapacidad Intelectual. La Fundación tiene como misión promover, facilitar y difundir la inclusión de personas en situación de Discapacidad Intelectual a puestos laborales. Nuestro estudio se realizará mediante observaciones participantes y entrevistas semi-estructuradas para conocer la mirada de la inserción laboral y su proceso durante la adquisición de este trabajo.

III. PREGUNTA DE INVESTIGACION

Referido a esto la pregunta que guía este estudio es:

¿Cuáles son las principales barreras y facilitadores a los que se ven enfrentadas las personas en situación de Discapacidad Intelectual en el proceso de inserción laboral, desde la contratación hasta el mantenimiento de este puesto de trabajo en la cadena de supermercado UNIMARC?

IV. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

4.1 Objetivo General:

Conocer las barreras y facilitadores que presentan las personas en situación de Discapacidad en el supermercado UNIMARC Latadía de la comuna de Las Condes.

4.2 Objetivos específicos:

- ✓ Identificar dificultades y ayudas en el proceso de contratación para las personas en situación de Discapacidad.
- ✓ Conocer los apoyos y capacitaciones que se otorga a las personas en situación de Discapacidad.
- ✓ Identificar y describir barreras para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.
- ✓ Identificar y describir facilitadores para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.
- ✓ Identificar y describir beneficios que obtienen las empresas al contratar personas en situación de Discapacidad.

V. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

5.1 Justificación Teórica

Según el Censo del año 2004 existe un porcentaje de un 29,2% de personas en situación de Discapacidad Intelectual, mayor de 15 años que posee un trabajo remunerado y a contrata (estadístico, 2004). En base a esta cifra podemos decir que un gran porcentaje de lo que resta de personas en situación de Discapacidad Intelectual, se encuentra en desocupación laboral. Es por esto, la importancia de este estudio de investigación, el cual busca identificar los aspectos que se relacionen positiva o negativamente con estas cifras en el proceso de contratación y mantenimiento de un puesto laboral.

La finalidad de la investigación es proporcionar información relevante y viable (útil, confiable) sobre las experiencias de personas en situación de Discapacidad, cómo ha sido su proceso de contratación y permanencia en un puesto de trabajo, la cual podrá ser utilizada en un futuro como referente para otros investigadores, que busquen expandir el conocimiento respecto del proceso de inserción laboral de las personas en situación de Discapacidad y visualizar a través de este estudio cuáles son las dificultades y oportunidades del proceso.

Este estudio exploratorio puede ser útil asimismo para la realización de futuros estudios a mayor escala y de tipo cuantitativo, que apunten a conocer la prevalencia de las barreras y facilitadores identificados aquí y en otras investigaciones cualitativas.

5.2. Justificación Metodológica

Para esta investigación se utiliza el enfoque cualitativo descriptivo, que nos permitirá obtener información actual sobre la inserción laboral de personas en situación de Discapacidad. *“La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explotándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”*. (Sampieri, 2010).

El estudio consiste en indagar el proceso de inserción laboral del supermercado UNIMARC Latadía ubicado en la comuna de Las Condes, en la intersección de Manquehue con Latadía, para conocer las dificultades y oportunidades a las que se enfrentan las personas en situación de Discapacidad Intelectual al momento de la inserción laboral y posterior contratación. La finalidad es descubrir cuáles son esas barreras y facilitadores de la contratación y el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad Intelectual. Por tratarse entonces de una investigación de carácter exploratorio la metodología cualitativa de estudio de casos resulta ser la más adecuada. Las entrevistas semi-estructuradas y la observación participante permiten descubrir situaciones, problemáticas y categorías nuevas, no identificadas todavía en la literatura. Otra virtud de los estudios cualitativos es que nos permiten recoger la perspectiva de los propios actores, observando cómo se desenvuelven cotidianamente en sus puestos de trabajo y rescatando su propia experiencia. Permiten acceder también al ámbito de lo emocional.

La investigación se hará a directivos vinculados a la contratación del personal, a su capacitación y a su supervisión; entrevistas a trabajadores del supermercado y observación participante.

El estudio se extendería desde fines de septiembre hasta comienzos de noviembre.

5.3. Justificación Práctica

Para esta investigación se tomaron como referente La Ley 20.422 en su artículo N°1 el cual señala obtener una plena inclusión social y el artículo N°4 que apunta a promover el derecho a igualdad de oportunidades de las personas en situación de Discapacidad, además del código del trabajo quien promueve la contratación de todo trabajador a ser partícipe activo en la sociedad.

La investigación puede servir para generar una Guía de apoyo para las empresas que deseen insertar personas en situación de Discapacidad, disminuyendo posibles barreras en el desempeño laboral de estas personas y a su vez aumentar la cantidad de personas insertadas laboralmente.

Por otra parte, puede ser un aporte para la implementación de políticas públicas específicas que se ajusten a las necesidades de dichos sujetos creando un perfil de apoyo acorde a sus necesidades, el cual le permita conservar y asegurar su puesto de trabajo, eliminando las barreras de carácter externo protegiendo sus derechos y dignidad asegurando una calidad de vida e inclusión social efectiva.

Finalmente se concibe que este estudio puede aportar información actualizada sobre la experiencia laboral de las personas en situación de Discapacidad en atención al carácter cambiante del mundo del trabajo, preparando y capacitando a jóvenes desde las escuelas con oficios que estén acordes a las necesidades del mercado actual, respetando sus capacidades e intereses desde un enfoque ecológico funcional, promoviendo la autonomía y adquisición de conocimientos previos para hacer más factible el desenvolvimiento de estas personas en sus tareas asignadas en su puesto de trabajo.

VI. MARCO TEORICO

Para la formulación de este estudio existen conceptos claves para realizar una investigación objetiva, es por esto, que la nueva definición de Discapacidad nos da una concepción actual de cómo abordar la Discapacidad en sus diferentes enfoques y dimensiones, por otra parte, el concepto de calidad de vida es indispensable para conocer cómo influye en el desarrollo de las personas en situación de Discapacidad, destacando la importancia en la inserción laboral para la mejora de la calidad de vida de las personas. Se realiza una diferencia entre integración e inclusión y cómo estas diferencias influyen en el desarrollo pleno de las personas en situación de Discapacidad. A su vez se abordan las normativas legales e institucionales las cuales buscan velar y promover los derechos de las personas en situación de Discapacidad, conocer las normativas a las cuales las empresas se apegan para realizar el proceso de contratación, además conocer los tipos de apoyos y barreras que se ven enfrentados las personas en situación de Discapacidad en el desarrollo de un trabajo.

6.1. Nuevo enfoque de la Discapacidad:

Para comprender el actual enfoque de la Discapacidad debemos entender que su definición ha evolucionado a lo largo de los años, sujeta a cambios culturales, económicos, religiosos y médicos.

La evolución del concepto de Discapacidad empieza desde la marginación, en la antigua Grecia, donde se asesinaban bebés y adultos con limitaciones físicas y psicológicas para cumplir con los parámetros de perfección que estaban impuestos en la sociedad. Durante la edad media la Discapacidad es percibida como un castigo religioso de origen divino, acompañado de la entrega de mensajes diabólicos, por lo tanto, eran excluidos de la sociedad ya que no eran considerados un aporte para ella, instaurando así un modelo de marginación en el cual se seguía excluyendo a las personas en situación de Discapacidad, estas vivían de la caridad de los grupos más poderosos. (Delgado, Guzmán, Naguil, Palma, & Urcelay., 2008).

Durante el siglo XIX y de la mano de los avances médicos y tecnológicos en el área de las ciencias de la salud, se adopta una visión médica y terapéutica que enfatiza el déficit, el tratamiento, la curación y la rehabilitación de las distintas Discapacidades. (Vargas, 2012)

Junto con ello, nace el paradigma de rehabilitación el cual centra el problema en el individuo, en sus deficiencias y dificultades, fijando los campos principales de la rehabilitación mediante la intervención médica profesional de diferentes especialistas, de esta forma las personas en situación de Discapacidad son institucionalizadas y tratados para curar su condición.

A mediados del siglo XX nace “El paradigma de la autonomía personal” el cual centra el núcleo del problema en el entorno, y no en la deficiencia, centra su intervención en revertir la situación de dependencia ante los demás, se establece que el problema se localiza en el entorno, el núcleo central del análisis ya no está en la persona con una deficiencia y limitantes, sino que es el entorno el que genera la Discapacidad, provocando la exclusión social. (Velázquez, 2009).

El Modelo social, enfoca la cuestión desde el punto de vista de la integración de las personas en situación de Discapacidad en la sociedad, considerando que la Discapacidad no es un atributo de la persona, sino el resultado de un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales se originan o están agravadas por el entorno social. Por ello la sociedad debe realizar las modificaciones necesarias en el entorno para facilitar la participación en todas las esferas de la vida social de las personas con discapacidad. (Velázquez, 2009)

Lo mencionado anteriormente se ve ratificado en la convención de Salamanca, el Informe Warnock y la Declaración de Salamanca los cuales marcaron importantes hitos en los conceptos y en los programas dirigidos a niños en situación de Discapacidad, que promueven la inclusión y la no segregación de los niños en situación de Discapacidad en los colegios, estableciendo que independientemente de sus condiciones físicas, intelectuales, sociales, emocionales, lingüísticas o de otro tipo, las escuelas debían dar cabida a todo el alumnado sin discriminar y responder a sus necesidades. (Velázquez, 2009)

El nuevo concepto de Educación Especial plantea necesariamente una escuela abierta a la diversidad, capaz de garantizar condiciones normalizadoras que favorecen el desarrollo para todos los alumnos, sean cuales sean sus diferencias, sus características individuales y del entorno.

Finalmente se impulsa el modelo de la diversidad funcional, el que tiene como principal finalidad la utilización del concepto de diversidad funcional en contraposición a otros términos que se han usado habitualmente pero que tienen connotaciones peyorativas: invalidez, minusvalía e incluso, Discapacidad. En el transcurso del tiempo, la sociedad incorpora nuevos términos, destierra otros y aún otros son matizados. Actualmente la definición más reciente de Discapacidad Intelectual se encuentra en la 11ª edición de la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD, antes AAMR) que define:

“La Discapacidad Intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual, como en la conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativa, conceptuales y prácticas. Esta Discapacidad se origina antes de los 18 años”. (Ángel, 2011)

Esta definición va acompañada de 5 premisas que clarifican el concepto:

1ª *“Las limitaciones en el funcionamiento presente deben considerarse en el Contexto de ambientes comunitarios típicos de los iguales en edad y cultura”.*

2ª *“Una evaluación válida ha de tener en cuenta la diversidad cultural y lingüística, así como las diferencias en comunicación y en aspectos sensoriales, motores y conductuales”.*

3ª *“En una persona, las limitaciones coexisten habitualmente con capacidades”.*

4ª *“Un propósito importante de la descripción de limitaciones es el desarrollo de un perfil de necesidades de apoyo”.*

5ª *“Si se mantienen apoyos personalizados apropiados durante un largo periodo, el funcionamiento en la vida de la persona en situación de Discapacidad Intelectual, generalmente mejorará”.* (Ángel, 2011)

Esta definición genera un enfoque multidimensional que no centra su resultado en el C.I como criterio único de evaluación, sino que evalúa de forma holística midiendo factores externos que influyen en el desarrollo e interacción de un individuo con el entorno. Es un enfoque ecológico y dirigido al desarrollo de programas de intervención, la descripción de la Discapacidad ira de la mano con la intensidad de apoyos que la persona requiera y no con las etiquetas según su coeficiente intelectual (Ángel, 2011).

La nueva conceptualización busca identificar las capacidades y necesidades para establecer apoyos.

Para ello, la AAIDD establece cuatro dimensiones diferentes de evaluación:

Dimensión I: Funcionamiento Intelectual y Habilidades Adaptativa: Encontrar la existencia de retraso mental, frente a otras posibles condiciones de Discapacidad.

Dimensión II: Consideraciones Psicológicas/Emocionales: Establecer potencialidades y limitaciones existentes en aspectos psicológicos, emocionales, físicos y de salud.

Dimensión III: Consideraciones físicas/Salud/etiológicas: Evalúa las características de los entornos habituales del sujeto (vivienda, escuela, trabajo, y comunidad) que facilitan o impiden el desarrollo del sujeto y su satisfacción.

Dimensión IV: Consideraciones ambientales: Conocer características óptimas del entorno que permitan desarrollar los apoyos necesarios para facilitar la independencia, productividad e integración de esta persona en la comunidad.

Evaluar a través de estas cuatro dimensiones nos permite el desarrollo de un perfil de apoyos necesarios para proporcionar los servicios que incrementarán las oportunidades de llevar una vida plena, promoviendo el crecimiento y desarrollo personal del sujeto y su inclusión social de forma efectiva (Ángel, 2011).

Este nuevo enfoque es el que orienta la siguiente investigación, ya que a través de esta mirada se realizaran las observaciones del entorno y cómo estas actúan como facilitador y obstaculizador de los procesos de inserción laboral.

6.2. Calidad de vida

El concepto de calidad de vida surgió por primera vez en la literatura de Discapacidad en los años 80, con el fin de sensibilizar la sociedad sobre la inclusión de todos los ciudadanos, además de orientar la adquisición de la autodeterminación, inclusión, empoderamiento e igualdad de la nueva visión de las personas en situación de Discapacidad y así poder alcanzar la satisfacción plena.

Podemos encontrar que muchos autores han desarrollado el tema de calidad de vida, puesto que en épocas anteriores la población en situación de Discapacidad solo era preparada para ejercer oficios de carácter informal, restando de esta forma la importancia al desarrollo integral de las personas.

Este concepto de calidad de vida ha ido evolucionando, con la aparición de la nueva ley 20.422 la cual *“establece normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con Discapacidad”* (Ley 20.422, año 2010), asegurando la plena inclusión social de las personas en situación de Discapacidad haciéndolos partícipes y dando el acceso en todo ámbito de la sociedad.

Al momento de hablar de calidad de vida nos referimos al bienestar personal, debido a que se promueve y mejora en ciertos aspectos la vida de las personas y además la existencia dentro de la sociedad, junto con esto aumentamos los niveles de satisfacción personal experimentada por el ser humano.

La calidad de vida está compuesta por múltiples dimensiones que *“Son los factores que componen el bienestar personal”* (Robert L. Schalock James F. Gardner Valerie J. Bradley, 2007. Pg 37). Si bien hay discrepancia en el número de dimensiones, se debe tener claro que *“las personas saben lo que es importante para ellas y cualquier conjunto de dimensiones debe representar un constructo completo de calidad de vida”* (Robert L. Schalock James F. Gardner Valerie J. Bradley, 2007. Pg 38). Variando según la persona y su momento de la vida, los cuales son los siguientes.

- Relaciones interpersonales
- Inclusión social
- Desarrollo personal
- Bienestar físico

- Autodeterminación
- Bienestar emocional
- Bienestar material
- Derechos.

La calidad de vida es multidimensional y está influida por factores personales y del entorno, y por sus interacciones *“Calidad de vida es un estado deseado de bienestar personal que (a) es multidimensional; (b) tiene propiedades éticas universales y éticas ligadas a la cultura; (c) tiene componentes objetivos y subjetivos; y (d) está influenciada por factores personales y ambientales”*, esto supone un pluralismo metodológico según Schalock y Verdugo basado en un triple sistema que señala a continuación.

MICROSISTEMA

Centrado en los aspectos personales del individuo, su relación con el núcleo familiar y de la escuela, es decir tienen directa relación con los conceptos multidimensional propuestas y diseñadas.

MESOSISTEMA

Referida al entorno que rodea al individuo, es decir, relaciones familiares, contexto escolar y relaciones sociales.

MACROSISTEMA

Indicadores sociales, culturales, valóricos, tradiciones, sistema económico y normas sociales.

Al definir el tema de calidad de vida y la importancia de esta para lograr el bienestar de las personas dando pasó a la autonomía e independenciam para la toma de decisiones propias y el desempeño laboral, social y emocional. (Robert L. Schalock James F. Gardner Valerie J. Bradley, 2007)

La autonomía o independenciam es aquella que tiene una persona, un grupo, una comunidad o una nación para tomar decisiones por cuenta propia. Otra definición más aceptada y difundida por científicos y profesionales es la de Michael Wehmeyer (1996), quien cuenta con un gran número de investigaciones sobre el tema y la define como:

“actuar como el principal agente causal de su vida y hacer elecciones y tomar decisiones respecto a la calidad de vida propia, sin influencias o interferencias externas innecesarias” (Verdugo, 2011).

Al hablar de calidad de vida nos referimos a “Bienestar” es decir, a algún tipo de satisfacción en lo cotidiano, no solo mejoras en ciertos aspectos de la vida sino en la existencia completa del ser humano. La calidad de vida se ha sostenido en 12 principios que buscan entender, potenciar la medición y aplicación del concepto:

- La calidad de vida es multidimensional y está influida por factores personales y del entorno y por sus interacciones.
- La calidad de vida presenta los mismos componentes en todas las personas.
- La calidad de vida posee componentes tanto subjetivos como objetivos.
- La calidad de vida mejora con la autodeterminación, la disposición de recursos, de metas vitales y el sentimiento de pertenencia.

Medición:

- La medición de la calidad de vida incluye la medida en la que las personas tienen experiencias vitales que valoran.
- La medición de la calidad de vida refleja las dimensiones que contribuyen a una vida plena e interactiva.
- La medición de la calidad de vida tiene en cuenta los contextos físicos, sociales y culturales que resultan importantes para las personas.
- La medición de la calidad de vida combina experiencias vitales comunes a todos los seres humanos con experiencias particulares de cada persona.

Aplicación:

- La aplicación de la calidad de vida mejora el bienestar dentro de contextos culturales.
- Los principios de calidad de vida deben constituir la base de las barreras y de los apoyos.

- Las aplicaciones de la calidad de vida deben basarse en la evidencia.
- Los principios de calidad de vida deben ocupar un lugar destacado en la formación profesional.

6.3. Inclusión versus Integración

El término inclusión fue concebido para sustituir la conceptualización actual de la integración, es por ello que definiremos cada una de estas dejando en evidencia las diferencias entre ambas. Así lograremos comprender la situación actual de las personas en situación de Discapacidad.

6.3.1 Integración: Se refiere al grado de participación que tienen las personas en situación de Discapacidad en la vida. Teniendo relación directa entre la interacción del individuo y la sociedad. (Guía 4, Nuevos conceptos sobre discapacidad)

6.3.2 Inclusión: Es un proceso de interminable búsqueda de la comprensión y respuesta a la diversidad en la sociedad, concierne a la identificación y reducción de barreras las cuales ponen obstáculos a la participación, además es aprender a vivir y trabajar juntos compartiendo las oportunidades y los bienes sociales disponibles. No es una estrategia para ayudar a las personas para que calcen dentro de sistemas y estructuras existentes, si no que esos sistemas y estructuras sean transformados en mejoras para todos, desarrollando enfoques diferentes de enseñanza y trabajo o proveer asistencias de apoyo, implicando que las; políticas, programas, servicios sociales, y la comunidad pueden organizarse, planificarse y adaptarse para garantizar el pleno acceso de las personas en situación de Discapacidad en la propia comunidad. (UNICEF, 2005)

Es así como en febrero del año 2010 se publica la Ley 20.422 donde se establece que *“los programas destinados a las personas con Discapacidad que ejecute el Estado, deberán tener como objetivo mejorar su calidad de vida, principalmente, a través de acciones de fortalecimiento o promoción de las relaciones interpersonales, su desarrollo personal, la autodeterminación, la inclusión social y el ejercicio de sus derechos”*. (Ley 20422). Y junto con la promulgación de esta ley Chile compromete su accionar con la creación del SENADIS cuya misión es promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de Discapacidad, con el fin de obtener su

inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación.

Tabla comparativa conceptos integración e inclusión:

Inclusión	Integración
Inserción total e incondicional	Inserción parcial y condicional
Cambios que benefician a todas las personas	Cambios prioritariamente para personas con discapacidad
Exige transformaciones profundas	Se contenta con transformaciones superficiales
La sociedad se adapta para atender a las necesidades de las personas en situación de Discapacidad, y con esto, se vuelve más atenta a las necesidades de todos /as.	Las personas en situación de Discapacidad se adaptan a la realidad de los modelos que ya existen en la sociedad
Defiende los derechos de todas las personas, con o sin Discapacidad.	Defiende los derechos de las personas en situación de Discapacidad.
Valoriza la individualidad de las personas en situación de Discapacidad.	La tendencia a tratar a las personas en situación Discapacidad como bloque homogéneo.
No quiere disfrazar las limitaciones, porque estas son reales.	Tiende a disfrazar las limitaciones para aumentar las oportunidades de inserción.

<p>Adjetivo inclusivo es usado cuando se busca calidad para todas las personas con o sin Discapacidad.</p>	<p>Adjetivo es usado cuando se busca calidad en las estructuras que atiende apenas a las personas en situación de Discapacidad consideradas aptas.</p>
--	--

Considerando las diferencias entre integración e inclusión, se puede decir que la inclusión social es un tema latente en la actualidad, ya que como sociedad es a lo que se espera llegar. Tomando en cuenta el punto de vista de los Derechos Humanos el cual nos invita a tener una mirada hacia la gran diversidad que poseemos, considerando los diferentes grupos minoritarios sean estas: etnias, pueblos originarios, diversidad cultural, diversidad sexual, migrantes, creencias de tipo religiosas, personas en situación de Discapacidad, entre otras. (Vaughan, 2000)

En la actualidad se han logrado grandes avances en relación a las políticas públicas según lo señalado por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas en Situación de Discapacidad, la cual fue aprobada el 2006 y se ratifica en Chile el 2008, donde se señala como propósito *“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”*.

6.4. Marco legal e institucional del trabajo para personas en situación Discapacidad

Según el último estudio realizado el año 2013 en Chile, una de cada ocho personas está en situación de Discapacidad abarcando un total de 2.068.072 personas en dicha condición, considerando todos los rangos de edad y diferentes tipos de Discapacidad sean estas; cognitivas, motoras, sensoriales, entre otras. (Censo, 2013)

De este porcentaje de personas un 29,8 % mayor de 15 años realiza un trabajo remunerado, siendo un 70,2% el que actualmente no ejerce un trabajo remunerado, lo cual evidencia un quiebre con lo prescrito en la ley 20.422. En las áreas de contratación y selección de personal, según la ley en el Artículo 43 dicta que. *“El Estado, a través de*

los organismos competentes, promoverá y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y la no discriminación laboral de las personas en situación de Discapacidad, especialmente deberá:

a). Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación

b). Promover la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.

c). Crear y ejecutar, por sí o por intermedio de personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro programas de acceso al empleo para personas en situación de Discapacidad.

d). Difundir los instrumentos jurídicos y recomendaciones sobre el empleo de las personas con Discapacidad aprobados por la “Organización Internacional del Trabajo” (SENADIS, 2010).

Chile se apega a lo dictaminado en la convención de los derechos de las personas en situación de Discapacidad aprobada el año 2006 por la OEA, entrando en vigencia el año 2008, promoviendo que las personas en situación de Discapacidad están sujetas a los mismos derechos que todas las personas, señalando que: *“Esta Convención no crea nuevos derechos, lo que hace es expresar los derechos existentes en una forma que atiende a las necesidades y la situación de las personas con Discapacidad”* (SENADIS et al. 2010, p. 77). El artículo 27 de esta convención señala el *“Derecho de las personas en situación de Discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con las demás”*. (Naciones unidas, 2006)

En el 2010 se aprueba en nuestro país la ley 20.422 la que establece normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas en situación de Discapacidad, junto con esto se crea el SENADIS que tiene como fin obtener inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la Discapacidad, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas y programas en el marco de estrategias de desarrollo local inclusivo.

Para dar cumplimiento a esta labor, el SENADIS tiene los siguientes **objetivos estratégicos**:

- Actualizar la información de prevalencia y caracterización de la Discapacidad en Chile para generar pertinencia y eficacia en el desarrollo de políticas públicas.
- Posicionar la Política y el Plan Nacional de Inclusión Social de las Personas en Situación de Discapacidad y promover la incorporación de la variable Discapacidad en las políticas públicas, impulsando adecuaciones a la normativa vigente, para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de Discapacidad.
- Gestionar políticas públicas inclusivas y estrategias de desarrollo local inclusivo a través del trabajo intersectorial y territorial para mejorar la oferta pública y privada.
- Promover y proteger los derechos y la inclusión de las personas en situación de Discapacidad contribuyendo a su plena participación en la sociedad, el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación.
- Promover la inclusión social, educativa y laboral de las personas en situación de Discapacidad contribuyendo a la accesibilidad universal y al desarrollo de su vida autónoma e independiente, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos.
- Optimizar el acceso, oportunidad y calidad de los productos y servicios para las personas en situación de Discapacidad a través de la mejora continua de los procesos y el uso eficiente de los recursos disponibles, a nivel regional y nacional.

La inserción laboral para personas en situación de Discapacidad es avalada por organizaciones como la OIT, con el artículo de trabajo decente, el cual promueve 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. (OIT)

La convención internacional de los derechos de las personas en situación de Discapacidad establece en el artículo 27 de Trabajo y Empleo que: *“Los Estados reconocen el derecho de las personas en situación de 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 en entornos laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas en situación de Discapacidad. Los Estados salvaguardan y promueven el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una Discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación”*.

6.5. Trabajo y discapacidad:

En el proceso de inserción laboral existen conceptos amplios los cuales hay que abordar detalladamente para así lograr su comprensión.

El empleo es una actividad que se ejerce con el fin de obtener remuneraciones monetarias, este debe contar con condiciones de bienestar y seguridad, en él se cuenta con deberes y derechos que se apegan a las normativas legales de cada país.

El trabajo es un derecho universal de cualquier persona y es uno de las principales causas que propicia la inserción social, la obtención de un trabajo para la persona en situación de Discapacidad representa el punto más alto del proceso de inclusión y participación social. (Lucas, 2002)

Para hacernos un panorama real de nuestro país, el porcentaje de personas en situación de Discapacidad intelectual insertadas laboralmente arroja las siguientes cifras; El 48% pertenece al rubro industria, 42% al sector servicios y un 10% al comercio. La mayoría tiene más de 201 trabajadores (43,8%). El resto son medianas y pequeñas empresas, en proporciones muy similares (27,7% y 28,5% respectivamente). Actualmente se encuentran trabajando un 26, 5% de personas en situación de Discapacidad Intelectual en empresas inclusivas. (SOFOFA, 2013).

En una encuesta realizada por la SOFOFA a varias empresas, el 60% de los encuestados señala que no tuvo ninguna dificultad o inconveniente derivado de la contratación de personas en situación de Discapacidad. A su vez, sim embargo, entre

las desventajas nombradas están la “baja productividad” y “dificultades para comunicarse”. De las empresas que reconocen ventajas en su experiencia de contratación de personas en situación de Discapacidad, el 16% señaló “alta productividad”, el 13% “disciplina laboral” y el 11% “trabajo en equipo”. (SOFOFA, 2013)

Chile, al apegar sus normativas a leyes universales, realiza sus propias propuestas para establecer igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas en situación de Discapacidad. Las personas en situación de Discapacidad deben registrarse por el código del trabajo vigente, al igual que todo trabajador. El desempeño óptimo en el ámbito laboral depende de ciertas competencias básicas, genéricas y específicas, las que nos permiten desenvolvernos de forma adecuada y tener las habilidades necesarias en cualquier puesto de trabajo (Lucas, 2002).

Para las personas en situación de Discapacidad la obtención de un trabajo se hace difícil, ya que para poder integrarse requiere algunos apoyos que le permitan desenvolverse y mantenerse en ese puesto de trabajo.

Con el fin de promover puestos de trabajo existen diferentes alternativas laborales (Francisco Jordán de Urries, 2010), las cuales son:

- Empleo Formal o Normalizado: Se refiere al trabajo que realiza una persona en situación de Discapacidad en empresas públicas o privadas, donde el mayor porcentaje de empleados no presenta Discapacidad y cuyas condiciones laborales son similares a las de cualquier trabajador.
- Empleo Protegido: Realizado en los Centros Especiales de Empleo (CCE): Son empresas en las que como mínimo el 70 por 100 de los trabajadores tienen una Discapacidad reconocida igual o superior al 33 por 100.
- Empleo con Apoyo: Está destinado a que las personas en situación de Discapacidad Intelectual, ejecuten un trabajo dentro de una empresa ordinaria en condiciones lo más similares posibles a las personas que no se encuentran en tal situación. (Urries, 2010)

- **Empresas Sociales:** Las empresas sociales están destinadas a generar empleo para las personas que se encuentran en riesgo social, o en situación de Discapacidad.
- **Micro emprendimiento:** Estrategia que busca incorporar al mundo productivo laboral a las PcD (Personas con Discapacidad) a través de una idea de negocio, que deben implementar durante un período definido para lograr rentabilidad económica y sustentabilidad en el tiempo.

Podemos decir, que disponer de un trabajo es un principio fundamental, tanto para la integración social del sujeto, como para el desarrollo personal de él mismo.

Para cualquier persona el obtener un empleo constituye una actividad necesaria y muy significativa, la cual aporta tanto a la autonomía e independencia, además favorece significativamente los altos índices de la calidad de vida de las personas en la actualidad. Por lo tanto, acceder a un puesto de trabajo en las condiciones actuales del siglo XXI que presenta un mercado competitivo, permitirá la inserción laboral de personas en situación de Discapacidad Intelectual. Es por lo anterior, que la inserción al mundo laboral de las personas en situación de Discapacidad se ha constituido como un fin prioritario tanto a nivel internacional como nacional, ya que responde a cambios ideológicos en la sociedad actual, donde se reconocen los derechos de las personas y se promueve la integración desde la educación y la participación social.

La inserción socio laboral es clave para luchar contra la discriminación y para superar círculos viciosos de la pobreza, con la que a menudo se vincula la Discapacidad Intelectual. Disponer de un trabajo relativamente estable constituye un logro muy significativo para una persona en situación de Discapacidad Intelectual (DI), pero el proceso de encontrar un puesto de trabajo en la empresa competitiva se complejiza cada vez más, por las características propias de las exigencias del mercado laboral actual. (Rubén Vidal, 2013)

6.6. Tipos de apoyos y barreras en la inserción laboral.

Para que los jóvenes puedan acceder a un puesto de trabajo y se puedan desenvolver plenamente en el mundo laboral, es necesario que cuenten con apoyos acordes a cada una de sus necesidades. La palabra apoyo se define como: *“recursos y estrategias que promueven las metas de las personas con y sin Discapacidad, lo cual posibilita el acceso a recursos, información y relaciones propias de ambientes de trabajo y vivencias integradas, y que dan lugar a un incremento de su independencia, interdependencia, productividad, integración comunitaria y satisfacción”* (AAMR, 1997: 128).

Es así como formular orientaciones y servicios de apoyo, resulta esencial para mejorar la coordinación, responsabilidad y compromiso de aquellas personas que integran el equipo de trabajo, realizando una labor de tipo colaborativo entre formadores, familia, profesionales y el individuo, proporcionando estrategias que hagan viable su participación en el mundo laboral a través de su inclusión y permanencia.

Según la AAIDD, se evalúa a través de cuatro dimensiones:

Dimensión I: Funcionamiento Intelectual y Habilidades Adaptativa: Encontrar la existencia de retraso mental, frente a otras posibles condiciones de discapacidad.

Dimensión II: Consideraciones Psicológicas/Emocionales: Establecer potencialidades y limitaciones existentes en aspectos psicológicos, emocionales, físicos y de salud.

Dimensión III: Consideraciones físicas/Salud/etiológicas: Evalúa las características de los entornos habituales del sujeto (vivienda, escuela, trabajo, y comunidad) que facilitan o impiden el desarrollo del sujeto y su satisfacción.

Dimensión IV: Consideraciones ambientales: Conocer características óptimas del entorno que permitan desarrollar los apoyos necesarios para facilitar la independencia, productividad e integración de esta persona en la comunidad.

Las cuales nos permiten el desarrollo de un perfil de apoyos necesarios para proporcionar los servicios que incrementarán sus oportunidades de llevar una vida plena, promoviendo el crecimiento y desarrollo personal del sujeto y su inclusión social de forma efectiva. (Ángel, 2011).

A pesar del respaldo normativo e institucional al trabajo de las personas en situación de Discapacidad, existen múltiples barreras para su inserción laboral. El diccionario define barrera como un obstáculo fijo o móvil que impide el paso por un lugar (RAE, 2014). Estas son de carácter externo y pueden impedir que los jóvenes se desempeñen de manera plena e íntegra en el trabajo, o limitar su acceso a él.

Existen diferentes tipos de discriminación, en los cuales repercuten factores externos:

- A. **Discriminación positiva:** Acciones de sobreprotección que presenta una familia ante un hijo en situación de Discapacidad, limitando que se desenvuelva en situaciones de la vida cotidiana estimulando la dependencia hacia el adulto, perjudicándolo en su integración social.

- B. **Discriminación nociva:** Es de carácter intencional, e implica tratarlos de forma diferente, deliberadamente.

- C. **Discriminación sistemática:** Consiste en calificarlos como a cualquier otra persona. Un ejemplo de ello; es tener una política empresarial que exija que todos los candidatos a un puesto determinado, deban pasar un examen oral, lo cual perjudica a aquellos que tienen una profunda sordera. Implicando que las empresas traten a las personas en situación de Discapacidad equitativamente, no igualitariamente, para que a nadie le sea negada la oportunidad de trabajar en relación a su habilidad. (López, Julio, Pérez, Morales, Rojas; Valparaíso).

- D. **Limitaciones de accesibilidad:** La infraestructura actúa como barrera cuando no permite un desplazamiento autónomo de las personas en situación de Discapacidad.

Por ello, se considera de sumo interés e importancia la adopción de medidas que sitúen a las personas en situación de Discapacidad Intelectual, en condiciones de acceder al mercado de trabajo ordinario. En este sentido, es importante el desarrollo de proyectos que de manera integrada, realista y eficaz, proporcionen instancias de

empleo donde los jóvenes puedan potenciar sus habilidades e integrarse de manera activa en la sociedad.

VII. METODOLOGIA

7.1 Tipo de estudio:

Dicha investigación es de carácter cualitativo descriptivo ya que se plantea un problema el cual no busca seguir un proceso definido, los planteamientos no son tan específicos, por lo que se utilizan preguntas de investigación. La investigación de tipo cualitativa está fundamentada en un proceso inductivo, es decir, de exploración y descubrimiento para luego generar perspectivas teóricas que va desde lo particular a lo más general (Sampieri, 2006). Por ello mencionamos que es una investigación de tipo cualitativo descriptivo ya que se busca explorar y descubrir aspectos que ocurren en el proceso de inserción laboral en el supermercado UNIMARC.

7.2 Enfoque de investigación:

En esta oportunidad se realizará un estudio de caso el cual corresponde a un método que se orienta a la comprensión en profundidad de un hecho, acontecimiento o proceso en un contexto natural. *“El objetivo principal del estudio de caso es la particularización y no la generalización”* (Stake, 1995).

Este estudio de caso aportara comprensión, confirmación y nuevas experiencias a nuestro problema de investigación, respondiendo a las preguntas planteadas. Se velará por la confidencialidad de las fuentes que proporcionan la información, tanto en las entrevistas como en las observaciones participantes, además de respetar la diversidad, tiempo y capacidades de cada persona, todo esto dentro de un ambiente de seguridad y donde se sientan confiados.

7.3 Instrumentos de investigación:

Los instrumentos escogidos para esta investigación de tipo cualitativa son: entrevistas semi-estructuradas y observaciones participantes.

Las entrevistas serán aplicadas a la encargada de Recursos Humanos y dos trabajadoras en situación de Discapacidad Intelectual. La cual consta de preguntas ordenadas por ejes temáticos. Se aplicarán de forma abierta y se realizan nuevas preguntas en función de lo dicho por los entrevistados. (Díaz, Torruco, Martínez, Varela, 2013).

Se considera que la entrevista semi-estructurada aporta a la investigación cualitativa ya que tiene un amplio espectro de aplicación, por lo que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc. (Díaz, Torruco, Martínez, Varela, 2013).

Además es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro y recolectar observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona. (Díaz, Torruco, Martínez, Varela, 2013).

Para poder aplicar las entrevistas se tuvo que realizar una visita previa al local UNIMARC ubicado en la comuna de Las Condes, presentando una carta que explica en detalles el motivo por el cual se había seleccionado ese local y cuál era la finalidad de la investigación. Para ello, se conversó con el encargado de servicio al cliente quien contacta con Marcela Salazar (encargada de RR.HH.) y poder hacer entrega de la carta personalmente. Transcurrida una semana de espera, se pudo establecer que el día jueves 1 de Octubre a las 13:00 se podría aplicar la entrevista a la encargada de RR.HH. y a dos funcionarias en situación de Discapacidad Intelectual. Este instrumento fue revisado por el docente a cargo, Sebastián dueñas.

Las observaciones participantes fueron utilizadas debido a que proporcionan métodos para analizar expresiones no verbales tales como; los sentimientos, además permiten comprender cómo los participantes se comunican entre ellos, y verifica cuánto tiempo se está gastando en determinadas actividades (SCHMUCK 1997).

La observación participante permite observar eventos que los informantes no pueden o no quieren compartir porque el hacerlo sería impropio, descortés o insensible, y observar situaciones que los informantes han descrito en entrevistas (*Kawulich, 2005*).

Por estas razones las observaciones participantes son un aporte para identificar los facilitadores y obstaculizadores dentro del puesto de trabajo. Es por esto, que la observación participante fue un instrumento que ayudó a observar la realidad de las trabajadoras obteniendo una mirada desde su vivencia realizando una investigación objetiva y empírica, gracias a esta se logra observar los facilitadores en el contexto del trabajo, los cuales eran humanos y de acceso.

7.4 Lugar de investigación:

La investigación se llevó a cabo en la cadena de supermercados UNIMARC, la cual cuenta con locales a lo largo de todo Chile. Para ello, se seleccionó un local dentro de la región Metropolitana específicamente ubicado en Av. Manquehue 1700 comuna de Las Condes, el cual se caracteriza por ser un sector urbano con un nivel socioeconómico alto, además de contar con un buen acceso a la locomoción colectiva con paraderos a las afueras del local, y un trayecto en transporte de 10 a 15 minutos de las estaciones de metro Francisco Bilbao y Manquehue. También se observa un entorno con áreas verdes y centros de acopio para el reciclaje favoreciendo el cuidado del medio ambiente, además cuenta con centros educacionales como jardín infantil a tan solo 200 metros de distancia.

Este local de supermercado UNIMARC cuenta con un alto número de trabajadores, los cuales desempeñan sus labores en cargos administrativos y en las diferentes secciones de producción como: operadora de abarrotes, balanza, panadería, vegetales, fiambrería, carnicería, cajeros (as) y servicio al cliente. Cuenta con jóvenes Universitarios quienes realizan la labor de empaque, quienes reciben su remuneración con las propinas que les dan los clientes de UNIMARC. En relación a la infraestructura, este local se caracteriza por ser antiguo y pequeño en comparación a las demás cadenas de supermercado, lo que imposibilita que se puedan realizar grandes cambios para expandir sus áreas de producción de alimentos. Cabe mencionar también, que no cuenta con baños para sus clientes debido al poco espacio que se mencionó

anteriormente, y los baños para los trabajadores se encuentran en el segundo piso, lo que imposibilita también que se puedan integrar trabajadores en situación de movilidad reducida.

Se destaca la recepción del personal del local, quienes brindaron las facilidades para poder realizar el estudio de investigación sobre la inserción laboral de jóvenes en situación de Discapacidad Intelectual, aportando en el proceso de recogida de datos y dando la instancia de poder asistir todas las veces que sea necesario siempre y cuando se cuente con un aviso telefónico previo.

Los participantes fueron dos jóvenes en situación de Discapacidad Intelectual, Guiliana lleva tres años en el supermercado desempeñándose en el área de abarrotes y actualmente en panadería, Esperanza lleva un año en este local, ya que anteriormente se desempeñaba en otro UNIMARC ubicado en la comuna de la Reina, actualmente se desempeña en el área de verdulería encargada de la balanza y pesaje, otra de las participantes es Marcela Salazar encargada de Recursos Humanos y contratación de las jóvenes en situación de Discapacidad.

7.5 Criterios de validez.

Criterio 1: Para realizar el primer criterio de validación, se toman las entrevistas realizadas a las dos jóvenes en situación de Discapacidad y a la encargada de Recursos Humanos, considerando sus respuestas como ente confiable validando la información entregada a través de los resultados y el análisis de este. Los cuales respondían a los objetivos específicos planteados.

Criterio 2: Se considera en las observaciones participantes realizadas, que dicha situación ponía incomoda a las jóvenes en situación de Discapacidad, interfiriendo en la validez de esta donde no se pudieron desenvolver de manera natural en su fuente de trabajo.

Los datos se analizaron a través de una recolección de ambas entrevistas y observaciones participantes realizadas a las tres trabajadoras, creando categorías y categorías emergentes, creadas con citas textuales de cada entrevistada y con la información de las observaciones realizadas, buscando responder a cada objetivo

específico planteado con anterioridad, realizando conclusiones parciales por cada objetivo específico en la cual se declara si se logró responder a este objetivo y cuáles fueron sus resultados, con ello se crea una conclusión final respondiendo al objetivo general de barreras y facilitadores encontrados.

VIII. PRESENTACION DE RESULTADO

Síntesis de categorías según objetivos:

Objetivo general: Conocer las barreras y facilitadores que presentan las personas en situación de Discapacidad en el supermercado UNIMARC Latadía de la comuna de Las Condes.		
Objetivo específicos:	Categorías del objetivo	Categorías emergentes:
1. Identificar dificultades y ayudas en el proceso de contratación para las personas en situación de Discapacidad.	- Ayudas para el proceso de contratación.	- Medios de comunicación y redes sociales. - Apoyo familiar. - Labor de la Fundación. - Marco Normativo.
	- Dificultades en el proceso de contratación	- Designación de puestos laborales.
2- Conocer los apoyos y capacitaciones que se otorga a las personas en situación de Discapacidad.	- Capacitación.	- Labor que cumple la fundación descúbreme en la inserción laboral, mediante la capacitación para puestos laborales
	- Apoyos.	- Apoyo familiar. - Clima Laboral Positivo - Proceso de Inducción

<p>3- Identificar y describir barreras para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad</p>	<p>-Barreras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas de gestión en la organización de letreros y precios. - Desconocimiento de derechos y deberes. - Características del trabajo - Preconcepción de la encargada de contratación sobre las capacidades de las personas en situación de Discapacidad. - Clima laboral negativo. - Sobreprotección Familiar.
<p>4. Objetivo Identificar y describir facilitadores para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.</p>	<p>-Facilitadores del buen desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación específica para el cargo. - Buena disposición frente al trabajo. - Apoyo emocional y laboral por el personal del supermercado. - Entrega de información sobre deberes y derechos como trabajador.
<p>5 Identificar y describir beneficios que obtienen las empresas al contratar personas en situación de Discapacidad.</p>	<p>-Beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo y relaciones sociales. - Inclusión social.

✓ **Objetivo 1 Identificar dificultades y ayudas en el proceso de contratación para las personas en situación de Discapacidad.**

- **Categoría: Ayudas para el proceso de contratación:**

Medios de comunicación y redes sociales: En ambas entrevistas se menciona el aprovechamiento de la información brindada por los medios de comunicación y redes sociales para facilitar el proceso de contratación.

“Entre todos hicimos un WhatsApp con mi familia y nos comunicamos, ellos me ayudaron con las cosas que no entendía, además fui acompañada por mi madre, a la entrevista y posterior contratación” (Entrevista: Esperanza).

“Por medio de mi padre, el cual escuchó en la radio sobre la fundación Descúbreme y ellos le dieron el mail y su teléfono para contactarse con ellos” (Entrevista: Esperanza).

Apoyo familiar: Además de lo que se observa en la cita anterior, ambas trabajadoras entrevistas fueron acompañadas.

“Por medio de mi padre, el cual escuchó en la radio sobre la fundación Descúbreme y ellos le dieron el mail y su teléfono para contactarse con ellos” (Entrevista: Esperanza).

“Fui acompañada por mi madre y mi nana” (Entrevista: Guiliana).

Labor de la Fundación: Se desprende desde las entrevista que la Fundación Descúbreme entrega capacitación a las personas en situación de Discapacidad para trabajar en el supermercado.

“Fui a la fundación y me conversaron del trabajo, luego me capacitaron para poder trabajar y me enviaron al supermercado para la contratación” (Entrevista: Guiliana).

Marco Normativo: El supermercado se encuentra apegado al código del trabajo, estableciendo las mismas normas de contratación de cualquier tipo de trabajador.

“Las jóvenes en situación de Discapacidad tienen el mismo contrato de cualquier trabajador” (Entrevista: Marcela).

- **Categoría: Dificultades en el proceso de contratación:**

Designación de puestos laborales: La encargada de Recursos Humanos, solicita personal a la fundación quienes envían a los jóvenes en situación de Discapacidad capacitados sin realizar entrevista previa a la contratación.

“Ellas llegan listas acá y nosotros las contratamos a todas (...) nos enviaron un correo donde decía que la Guiliana tenía que venir a abarrotes, porque yo creo que el perfil de ellas debe ser porque las preparan allá. Por decir la Guiliana se viene a abarrotes porque no es capaz de hacer carnicería no se... no es para fiambrería por el tema de los peligros, yo creo que ellos ven el tema de prepararlos allá” (Entrevista: Marcela).

“Yo creo que uno debe entrevistar a la persona que viene para saber el perfil si no... porque las personas vienen acá y yo digo: “pucha” esta señora es para plato, porque no es para el servicio al cliente, como que no es para cajera. Por eso yo creo que uno debe entrevistar a la persona y conversar”. (Entrevista: Marcela).

- ✓ **Objetivo 2: Conocer los apoyos y capacitaciones que se otorga a las personas en situación de Discapacidad.**

- **Categoría: Capacitaciones.**

Labor que cumple la fundación Descúbreme en la inserción laboral, mediante la capacitación para puestos laborales: que reciben las jóvenes por parte de la fundación descúbreme, ya que es la fundación quien los prepara para desempeñarse de la mejor manera en el puesto de trabajo para el cual han sido contratados.

“Me conversaron del trabajo y luego me capacitaron para poder trabajar” (Entrevista: Guiliana)

“Yo creo que esto es buenísimo porque las preparan y las chiquillas se sienten felices de poder venir a trabajar” (Entrevista: Marcela).

- **Categoría: Apoyos**

Apoyo familiar: La familia actúa como uno de los apoyos fundamentales ya que aportan la seguridad necesaria para entender o dar respuesta a ciertas preguntas que puedan surgir.

“Entre todos hicimos un whatsapp con mi familia y nos comunicamos, ellos me ayudaron con las cosas que no entendía” (Entrevista: Esperanza).

“Fui acompañada de mi mamá y de mi nana a la entrevista” (Entrevista: Guiliana).

Clima Laboral Positivo: El compañerismo es un apoyo fundamental para generar un buen ambiente de trabajo otorgando ayudas.

“Me recibieron bien, fueron simpáticos conmigo, me enseñaron muchas cosas, cuando les hacía preguntas sobre el trabajo me ayudaban y explican de buena manera” (Entrevista: Esperanza).

“Emocionalmente también he recibido apoyo me preguntan cómo estoy, si estoy triste o contenta” (Entrevista: Esperanza).

“Me sentí bien, porque mis compañeros me recibieron bien, me enseñaron lo que tenía que hacer en mi trabajo” (entrevista: Guiliana).

“Siempre me preguntan cómo estoy, si me pasa algo, si tuve algún problema ellas se preocupan por mí, me hacen reír, tengo mis amigas”. (Entrevista: Guiliana).

Proceso de Inducción: Capacitar de manera directa a la funcionaria en situación de discapacidad potencia su buen desempeño al interior de la empresa.

“Si a la Guiliana la ponen en panadería nosotros le enseñamos el pan que corresponde”
(entrevista: Marcela)

“Bueno ella igual conocía la marraqueta y la hallulla, después empezó a conocer el pan de completo y nosotros les vamos enseñando los estilos y los códigos que son... pero le damos una capacitación por qué o si no ellos como aprenden.”

✓ **Objetivo 3 Identificar y describir barreras para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.**

- **Categoría: Barreras**

Problemas de gestión en la organización de letreros y precios. Estos problemas que son comunes al interior de una cadena de supermercado afectan de manera más directa a las funcionarias en situación de Discapacidad.

“Los precios ya que los reponedores le cambian los precios a las cosas y después nos retan a nosotras porque tenemos un precio diferente”, (Entrevista: Guiliana).

“En la balanza sale un precio y en los carteles sale otro precio entonces la gente me reclama y se molesta” (Entrevista: Esperanza).

“Responde que la balanza posee colores que corresponden a algunas frutas y verduras pero que no están todos y que los que no están ella los tiene anotado al lado de dónde saca el código” (Observación participante a Esperanza).

Desconocimiento de derechos y deberes: Puede llevar a incumplimientos de sus labores, conflictos y desilusión de sus expectativas afectando la inserción laboral.

“Conozco un poco mis horarios y un poco mi sueldo” (Entrevista: Esperanza).

Características del trabajo: Es posible que la gran cantidad de tiempos en desocupación, generen un trabajo monótono los que pueden llevar a la trabajadora a distraerse de sus deberes.

“Mientras no transita gente Esperanza revisa su celular” (Observación participante a Esperanza).

“Inmediatamente después se pone a limpiar la balanza en ese momento llega otro cliente el cual le solicita que se apure en pesarle las manzanas, ella deja de limpiar y realiza el procedimiento” (Observación participante Esperanza).

“Luego de atender a esta persona la joven nos mira otra vez y se acerca hacia nosotras y nos pregunta qué es lo que anotamos, le respondemos que miramos lo que ella hace durante su trabajo y lo escribimos, a lo que llega otro cliente, el cliente mira para todos lados para ver quién es el encargado de la balanza, le recordamos a Esperanza que vuelva a sus funciones” (Observación participante a Esperanza)

“La joven vuelve a donde está la balanza y comienza a mirar una revista” (Observación participante Esperanza).

“Su supervisora nos comenta entre risas que ellas tienen tiempo flexible de colación por lo cual la debimos esperar” (Observación participante a Guiliana).

Preconcepciones de la encargada de contratación sobre las capacidades de las personas en situación de Discapacidad.

“Guiliana se viene a abarrotos porque no es capaz de hacer carnicería no se... no es para fiambrería por el tema de los peligros” (Entrevista: Marcela).

“Fiambrería no ponemos a nadie, en carnicería tampoco, en caja... bueno en caja igual a lo mejor, pero tendrían que ser niñas que tengan una Discapacidad así como no tanta Discapacidad cognitiva por el tema del cambio del dinero o servicio al cliente” (Entrevista: Marcela).

“Nosotros no podemos contratar más gente porque nos dan una cantidad por local, aparte que una niña con Discapacidad no trabaja como una niña normal, porque él tiene que producir rápido” (Entrevista: Marcela).

“Una vez tomó un cajón de tomates y se le callo y la mamá capas que me pueda venir a pegar si le pasa algo a su hija.” (Entrevista: Marcela).

Clima laboral negativo: Las diferencias afectivas pueden generar conflictos entre compañeros de trabajo afectando el clima laboral.

“A la Esperanza me dan ganas de estrangularla porque habla tanto” (Entrevista: Marcela).

“Con la Guiliana, ella sabe que nosotros venimos y ella altiro viene cachay... porque a ella le gusta estar con nosotros”, (Entrevista: Marcela).

“La Guiliana viene y almuerza calladita, pero la Esperanza habla y habla y habla y a la gente le molesta de verdad” (Entrevista: Marcela).

“Pero la Esperanza era un poco pesadita y a los chiquillos les costó aceptarla porque se metía mucho en las conversaciones, pero humano nosotros si... todos queremos a la Guiliana todos la amamos y estamos felices con ella”. (Entrevista: Marcela).

“Esperanza no es muy amable y realiza el procedimiento, la señora le pregunta si peso bien las manzanas o tendrá que pesarlas de nuevo” (Observación participante a Esperanza).

Sobreprotección familiar: La sobreprotección limita la autonomía personal lo que repercute en diferentes áreas de la vida.

“La Esperanza es porfiada pero me dice: Ya Marcelita... pero es porfiada porque una vez tomó un cajón de tomates y se le callo y la mamá capas que me pueda venir a pegar si le pasa algo a su hija.” (Entrevista: Marcela).

“La Esperanza hasta que habrá el local de la Reina que le queda muy lejos, ósea le queda más cerca de la casa y se puede ir caminando, porque aquí la tienen que venir a dejar y buscar en auto.” (Entrevista: Marcela).

✓ **Objetivo 4 Identificar y describir facilitadores para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.**

• **Categoría: Facilitadores:**

Capacitación específica para el cargo: La Fundación Descúbreme capacita a las personas en situación de Discapacidad en labores específicas, siendo un facilitador para las jóvenes a la hora de desempeñar sus cargos.

“Me conversaron del trabajo y luego me capacitaron para poder trabajar” (Entrevista: Guiliana).

“Yo creo que esto es buenísimo porque las preparan y las chiquillas se sienten felices de poder venir a trabajar” (Entrevista: Marcela).

Buena disposición frente al trabajo:

“Son muy puntuales por ejemplo: La Guiliana llega a las 8:30 y a las 16:00 marca y se va.”(Entrevista: Marcela).

“Ambas son muy puntuales y responsables, sus marcaciones no tienen atrasos y se toman el tiempo que corresponde de colación.” (Entrevista: Marcela).

“Yo estoy en la balanza y si no estoy la gente debe esperar y si me demoro mucho la gente se enoja, le dice a Marcela que si es verdad o no que la gente se enoja si no está en su lugar de trabajo. (Entrevista: Esperanza).

Apoyo emocional y laboral por el personal del supermercado:

“Me recibieron bien, fueron simpáticos conmigo, me enseñaron muchas cosas, cuando les hacía preguntas sobre el trabajo me ayudaban y explican de buena manera, nunca vi una mala cara de mis compañeros o malas respuestas de parte de ellos”. (Entrevista: Esperanza).

“He recibido mucho apoyo de mis compañeros y jefes cuando realizo mi trabajo, emocionalmente también he recibido apoyo me preguntan cómo estoy, si estoy triste o contenta, me ofrecen ayuda para resolver mis problemas se nota una preocupación por parte de ellos” (Entrevista: Guiliana).

“Siempre me preguntan cómo estoy, si me pasa algo, si tuve algún problema ellas se preocupan por mí, me hacen reír, tengo mis amigas, la Carinne, Carla, Álvaro, entonces no me siento sola, pero se fue una amiga empaque que se llamaba Carla, ya no la veo.” (Entrevista: Guiliana).

“Se acerca otro trabajador del supermercado y conversa con Esperanza, interactúan por un rato él le menciona que debe ir al baño y que se quede atenta hacia el lugar donde se encuentra el trabajando”. (Observación participante Esperanza).

Entrega de información sobre deberes y derechos como trabajador:

“Ellas tienen una carta de sus horarios en donde se establece su horario de llegada, salida y su horario de colación el cual es media hora, se le pregunta si conoce sus deberes como trabajar, que es lo que le pide su jefe en horario de trabajo” (Entrevista: Marcela).

“Se mis horarios de salida y llegada, mi horario de colación que es media hora, que debo estar en la panadería pesar el pan, revisar la fecha de vencimiento de los productos de panadería, también debo andar limpia y ordenada.” (Entrevista: Guiliana).

Accesibilidad para el desempeño: Un ejemplo de la accesibilidad dentro del puesto de trabajo es:

“La balanza posee colores que corresponden a algunas frutas y verduras pero que no están todos y que los que no están ella los tiene anotado al lado de dónde saca el código” (Observación participante Esperanza).

✓ **Objetivo 5 Identificar y describir beneficios que obtienen las empresas al contratar personas en situación de Discapacidad.**

- **Categoría: Beneficios:**

Al momento de analizar las entrevistas podemos encontrar que los beneficios que obtienen las empresas al contratar personas en situación de Discapacidad y como categoría podemos definir como **compañerismo y relaciones sociales**: Al observar las relaciones interpersonales que se obtienen en la interacción de los integrantes del supermercado, obteniendo así el compañerismo esto lo podemos ver reflejado en la respuesta que entrega una de las funcionarias donde menciona:

“He recibido mucho apoyo de mis compañeros y jefes cuando realizo mi trabajo, emocionalmente también he recibido apoyo....” (Entrevista: Esperanza).

“Me sentí bien, porque mis compañeros me recibieron bien, me enseñaron lo que tenía que hacer en mi trabajo.” (Entrevista: Guiliana)

La empresa impulsa a que sus trabajadores tomen un rol activo en temas de **inclusión social**, aceptando de la mejor manera a las diversidad de trabajadores que

posee, lo cual podemos verlo reflejado al momento de velar por el bien común y de los clientes, preocupándose de que todas las áreas estén cubiertas o con personal para la atención de sus clientes.

“Si, porque puedo cubrir los turnos mientras los demás van a almorzar, así no queda la panadería sola, porque si no hay nadie reclaman, porque no pueden pensar, además si no estoy yo quien va a pesar el pan” (Entrevista: Guiliana).

Se puede extraer de la entrevista, que la empresa responde a su causa de ser una de las empresas más inclusivas debido a que las personas en situación de Discapacidad son contratadas de la misma manera que cualquier otra persona, no se realiza diferencias de remuneraciones.

“Bueno a nosotros, a mí me enviaron a la Guiliana con todos los datos de ella y con su currículum, yo la contrate como cualquier persona, ella no tiene un sueldo menos...” (Entrevista: Marcela).

Otro de los beneficios que obtiene la empresa a partir de la contratación de personas en situación de Discapacidad, es que no deben buscar alguna otra ley que ampare o regule su inserción, ya que al pensar y tratar a todos sus trabajadores de la misma forma sin diferencia alguna solo se rigen por el código del trabajo que es aquel que rige a toda empresa y trabajador de nuestro país.

“Se rigen por el código del trabajo y el derecho a saber. Los mismos que nosotros les solicitamos a todos y a ellas también, tienen su horario, tienen sus días libres como corresponde. No hay nada diferente con ellas, ellas tienen que marcar sus horarios igual que todos.” (Entrevista: Marcela).

IX. ANALISIS DE RESULTADO

Según la información recabada en las entrevistas y observaciones participantes, como respuesta al objetivo I (proceso de contratación) y II (apoyo y capacitaciones) se puede mencionar el aporte que realiza la Fundación Descúbreme mediante la capacitación de jóvenes en situación de Discapacidad en oficios específicos y requeridos por las empresas que solicitan personal para sus instalaciones y requerimientos. Estas capacitaciones son acordes al mercado laboral actual posicionando a las personas en situación de Discapacidad en empresas, las cuales ofrecen sus instalaciones fomentando la inserción laboral, encontrándonos actualmente con 26,5% de personas en situación de Discapacidad Intelectual en empresas inclusivas, se puede desglosar según las siguientes cifras entregadas por la SOFOFA: 48% pertenece al rubro industria, 42% al sector servicios y un 10% al comercio. El resto son medianas y pequeñas empresas, en proporciones muy similares (27,7% y 28,5% respectivamente. (SOFOFA, 2013).

Además en relación al objetivo IV (Facilitadores, desempeño laboral) la labor realizada por la Fundación contribuye en la búsqueda y permanencia de un puesto laboral, al proporcionar el dominio del trabajo a realizar. Siendo un principal requisito para desempeñarse de manera óptima en el área laboral, desarrollar competencias básicas, genéricas y específicas que permiten desenvolverse de forma adecuada en un puesto de trabajo. (Lucas, 2002).

La permanencia en un puesto laboral fomenta la autonomía e independencia de los jóvenes en situación de Discapacidad al ser partícipe del mundo laboral, siendo el trabajo un derecho universal de cualquier persona y es una de las principales causas que propicia la inserción social (Lucas, 2002).

Actualmente la sociedad se encuentra conectada, comunicada y con recursos tecnológicos a disposición de las personas, estas pueden ser ayudas dentro del proceso de contratación, respondiendo al Objetivo I, al acceder a la información de puestos laborales y capacitaciones, gracias a la difusión a través de los medios de comunicación.

En la actualidad se considera al microsistema familiar como un pilar fundamental para la inserción laboral efectiva, siendo el núcleo más cercano a la persona en situación de Discapacidad, encontrando contención, apoyo emocional, físico, económico y espiritual, brindando apoyo y confianza. Potenciando sus capacidades, incentivando a autonomía e independencia personal, siendo características esenciales para el desarrollo en el mundo laboral, abarcando los objetivos I y II demostrando cómo las familias ayudan en la búsqueda y posterior contratación, explicando los pasos a seguir y entregando apoyo directo. En ocasiones, el rol familiar puede ser una barrera en la inserción laboral, con referencia al objetivo III (barreras desempeño laboral), la sobreprotección generada desde las familias afecta directamente a la calidad de vida de la persona en situación de Discapacidad limitando su autonomía actuando como una barrera de la toma de decisiones, influyendo directamente en las decisiones sobre su accionar lo que limita la autodirección y desempeño laboral de las jóvenes entrevistadas.

Refiriéndonos al Objetivo I (proceso de contratación), cabe mencionar que el supermercado se apega a la normativa legal, utilizando el código del trabajo en el proceso de contratación de jóvenes en situación de Discapacidad, respetando los artículos de remuneración, horarios y beneficios que posee todo trabajador, considerando que esta medida promueve la igualdad de oportunidad de todo ser humano siendo esto el objetivo principal de la ley 20.422, (MINEDUC, 2010).

En respuesta al Objetivo III y IV, existe una barrera en la entrega de información utilizando solo una estrategia, omitiendo otras variables o forma. Para lograr una mayor comprensión por parte de las trabajadoras en cuestión, considerando sus diferencias individuales, por ello la entrega de información no solo debe ser de forma auditiva, buscando diferentes estrategias para asegurar la adquisición de la información entregada, dicha barrera puede generar incumplimiento de contrato por desconocimiento de los derechos y deberes.

Una barrera detectada, que responde Objetivo I y III, es la preconcepción que mantiene la encargada de Recursos Humanos al incorporar una persona en situación de Discapacidad al personal, dudando de las capacidades de dichas personas para desempeñarse en puestos laborales que requieren de mayor grado de complejidad, designando puestos laborales que requieren menor grado de complejidad, pese a las

capacitaciones recibidas, basándose en la percepción personal tomando decisiones sobre los trabajadores, impidiendo el crecimiento laboral y personal, realizando una discriminación nociva, conllevando a una vulneración de derechos y prejuicios, limitando su plena inclusión e inserción laboral (RSE, 2005).

Respondiendo al objetivo III Y IV, la encargada de Recursos Humanos manifiesta que una de las características de las jóvenes es la puntualidad en las horas de entrada y salida del trabajo, siendo esta una cualidad positiva que beneficia en la mantención del puesto laboral, además de la buena disposición que presentan para desempeñarse en diferentes labores, manteniendo una postura de respeto frente al cliente. Además se considera que las características de los puesto laborales ofrecidos por la empresa a las trabajadoras puede resultar monótono, debido a las acciones rutinarias que deben realizar durante su jornada laboral, pudiendo producir una desconcentración y desmotivación en las trabajadoras. De las empresas que reconocen ventajas en su experiencia de contratación de personas en situación de Discapacidad, el 16% señaló “alta productividad”, el 13% “disciplina laboral” y el 11% “trabajo en equipo” (SOFOFA, 2013).

Se visualiza una barrera en cuanto a la gestión y organización del supermercado relacionada con el objetivo III, dicha barrera perjudica a las trabajadoras ya que los precios son incongruentes en carteles y códigos de cada producto, pudiendo generar descontento en los clientes manifestado hacia las trabajadoras.

Para responder el objetivo IV y V, existe un apoyo emocional por parte de los trabajadores del supermercado, presentando buena disposición al momento de enseñar las diferentes labores en los diferentes puestos de trabajo asignado, estableciendo lazos de amistad y compañerismo, relevándose para ir a colación o ir al baño, ambas jóvenes manifiestan que tienen amigas dentro del supermercado que se preocupan por ellas y las apoyan en todo momento. Por otra parte, se manifiesta que no han presentado conflictos entre pares, lo cual las hace sentir importantes, respetadas e incluidas como trabajadora sin realizar diferencia alguna.

Como un factor negativo abarcando el objetivo III se encuentra la inclinación afectiva que tiene la encargada de Recursos Humanos hacia una de las trabajadoras en

situación de Discapacidad Intelectual, las diferencias que hace entre una y otra podría generar conflicto entre compañeros, interfiriendo en el desempeño laboral y en el bienestar emocional, lo cual se contrapone con el clima de trabajo que debe existir como *“aumento de seguridad, ambientes estables, feedback positivo, previsibilidad, mecanismo de auto identificación”*. (Siglo cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual vol. 38, 2007).

X. CONCLUSIÓN

10.1 Conclusión parcial:

- ✓ **Objetivo 1 Identificar dificultades y ayudas en el proceso de contratación para las personas en situación de Discapacidad.**

Se logra responder objetivo N° uno a través de las entrevistas realizadas a la encargada de Recursos Humanos y las dos jóvenes en situación de Discapacidad.

Se puede concluir que en el marco de este objetivo, se encuentran dos grandes temas: ayudas y dificultades del proceso de contratación, en el primer término señalado se evidencio que el uso de las tecnologías son un aporte para incrementar las posibilidades de encontrar un puesto laboral a través de la difusión de información, y la comunicación familiar son un pilar fundamental en el proceso de inserción laboral de las personas en situación de Discapacidad ya que, brindan apoyo emocional y físico para que las jóvenes puedan firmar su contrato y conocer aspectos básicos de sus deberes y derechos profesionales. Además cabe destacar la importancia que obtiene la Fundación Descúbreme en el proceso de inserción laboral, capacitando a jóvenes en situación de Discapacidad en diversos oficios o puestos laborales acordes al mercado laboral actual. Como dificultad se encuentra la falta comunicación entre la Fundación y el supermercado ya que este último desconoce las capacidades y habilidades de las personas en situación de Discapacidad que son enviadas a la empresa.

✓ **Objetivo 2: Conocer los apoyos y capacitaciones que se otorga a las personas en situación de Discapacidad.**

El objetivo N° 2 se logra responder mediante las entrevistas y observaciones participantes y el análisis de estas, obteniendo como resultado que el proceso de capacitación efectuado por la Fundación Descúbreme es esencial para la inserción laboral de las funcionarias en situación de Discapacidad Intelectual, ya que gracias a la intervención que se realiza en el supermercado le brinda la oportunidad de optar a un puesto laboral y facilitar su desempeño gracias a los conocimientos previos entregados.

Como apoyos se detectan las inducciones que se realizan en el Supermercado UNIMARC posterior a la contratación, esta permite que las funcionarias en situación de Discapacidad puedan iniciar su labor de manera óptima, otro apoyo fundamental es el núcleo familiar el cual otorga contención a la persona en situación de Discapacidad y la posibilidad de ser autónomo, finalmente el clima laboral crea condiciones de confianza y seguridad para el buen desempeño al interior de la empresa.

✓ **Objetivo 3 Identificar y describir barreras para el buen desempeño laboral de las personas en situación de discapacidad.**

Se logra contestar al objetivo N° 3 de barreras para el buen desempeño laboral a través del análisis de los instrumentos de evaluación.

Según lo analizado se puede concluir algunas barreras que impactan de manera directa a las funcionarias en situación de Discapacidad. La desorganización dentro del supermercado con carteles y precios que afecta negativamente en la labor de las funcionarias que son responsabilizadas por la incongruencia de precios. Los puestos de trabajo otorgados por la empresa, son monótonos, generando distracciones en el puesto laboral. El desconocimiento de sus deberes y derechos lo que puede conllevar un incumplimiento de contrato.

Pese a que el supermercado es una empresa inclusiva por brindar oportunidades a las personas en situación de Discapacidad, este enfoque inclusivo se puede ver truncado con la preconcepción que existente desde la encargada de RRHH hacia las capacidades de las funcionarias en situación de Discapacidad y su preferencia afectiva por una de ellas, lo que además afecta el clima laboral entre compañeros.

Para finalizar se considera que el microsistema familiar es el núcleo más importante para el proceso de formación de las personas, el cual puede jugar un rol positivo o negativo. En este caso la sobreprotección genera dependencia en la toma de decisiones y en la autonomía personal influyendo negativamente en la calidad de vida de las personas en situación de Discapacidad.

✓ **Objetivo 4 Identificar y describir facilitadores para el buen desempeño laboral de las personas en situación de Discapacidad.**

El objetivo N° 4 sobre facilitadores para el buen desempeño laboral se logra contestar a través de las respuestas otorgadas por las trabajadoras en las entrevistas realizadas.

Arrojando como resultado ciertos facilitadores, los cuales hacen referencia a los apoyos otorgados a las personas en situación de Discapacidad para que se puedan desarrollar de una manera más autónoma e independiente, es por esto que se perciben como apoyos la capacitación específica otorgada por la Fundación Descúbreme, lo cual permite contextualizar a las jóvenes en los puestos laborales que pueden optar en el supermercado, además la concepción de la empresa, sobre la buena disposición que poseen ambas trabajadoras y su buen desempeño laboral. Como se menciona anteriormente el apoyo emocional y laboral por parte de sus compañeros facilita su desempeño laboral, generando un grato ambiente al interior de la empresa.

- ✓ **Objetivo 5 Identificar y describir beneficios que obtienen las empresas al contratar personas en situación de Discapacidad.**

Este objetivo se logra responder en base a las respuestas otorgadas por la encargada de Recursos Humanos en la entrevista.

Se concluye como resultado que el proceso de inserción laboral genera beneficios para la empresa, las cuales no son monetarios sino más bien beneficios humanos al contratar personas en situación de Discapacidad, los cuales fomentan el compañerismo y las relaciones humanas dentro de la empresa generando un clima positivo e incentivando la motivación hacia el trabajo. Por otro lado UNIMARC cuenta con un sello inclusivo, el cual es un reconocimiento que entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS, 2015) a las instituciones que realicen medidas de acción positiva hacia la inclusión social de las personas en situación de Discapacidad.

10.2. Conclusión General:

- Conocer las barreras y facilitadores que presentan las personas en situación de Discapacidad en el supermercado UNIMARC Latadía de la comuna de Las Condes.

El objetivo general se logra evidenciar y responder a través de los instrumentos de evaluación y el análisis de estos, junto con dar respuesta a los objetivos específicos de esta investigación en el supermercado UNIMARC de Latadía, introduciéndonos directamente en su realidad.

Se puede concluir que existen barreras y facilitadores que influyen desde la contratación hasta su desempeño laboral, de los facilitadores encontrados, cabe mencionar el aporte que realiza la Fundación Descúbreme en el proceso de inserción laboral, el apoyo y orientación brindada por las familias para acceder al puesto de

trabajo, por ello se considera que cuando una Fundación actúa como intermediario entre las personas y la empresa surgen más posibilidades de que su inserción sea más efectiva.

La influencia positiva en las relaciones sociales con sus pares, ayudan en el buen desempeño laboral otorgando beneficios en el área emocional y práctica. Por otra parte, un facilitador es que la empresa se apegue a lo estipulado por el código del trabajo, el cual establece normas en la contratación de cualquier trabajador, conservando una igualdad en la remuneración y beneficios otorgados a sus trabajadores.

Como barreras se ha identificado que existen desde la gestión del propio supermercado condiciones que interfieren en el desarrollo pleno de las jóvenes en situación de Discapacidad. Desde las familias se genera la sobreprotección lo cual produce una negación de la autonomía personal, afectando directamente en la toma de decisiones de las jóvenes, considerando que esta capacidad es indispensable para obtener independencia y responsabilidades propias posibilitando la mejora de su calidad de vida y desarrollo laboral.

El principal beneficio para la empresa, es la mejora en el clima laboral, beneficiando directamente a los trabajadores en su desempeño laboral.

La inserción laboral no es un camino fácil, en él deben contribuir los diferentes sistemas que interactúan con la persona en situación de Discapacidad, brindar los apoyos se hace indispensable para poder acceder a un puesto de trabajo, donde la sociedad debe tomar conciencia sobre la importancia de este proceso y como el acceso al trabajo es la principal vía para una inclusión social activa.

XI. Sugerencias

La siguiente investigación contribuye para entregar información de apoyo para nuevas investigaciones sobre inserción laboral dentro de la comunidad educativa en la universidad, es por esto que se realizan las siguientes sugerencias:

Primeramente se sugiere a nivel de carrera realizar orientaciones y capacitaciones sobre inserción laboral, dando énfasis a las nuevas políticas públicas establecidas y conociendo diferentes instituciones que realizan la labor de preparar a personas en situación de Discapacidad para el mundo laboral; además se sugiere la posibilidad de realizar prácticas en fundaciones e instituciones que abordan la inserción laboral, generando instancias para que las y los estudiantes de la carrera de Educación Diferencial puedan vivenciar este proceso de forma real, identificando los aspectos que juegan un papel fundamental en este proceso y aprender estrategias de intervención y abordaje en la temática de inserción laboral para personas en situación de Discapacidad.

Por otra parte, se sugiere orientar al personal de la empresa sobre los beneficios de contratar personas en situación de Discapacidad y así eliminar las preconcepciones existentes, permitiendo que las jóvenes logren desempeñar diferentes puestos laborales, además de dar a conocer al resto de los funcionarios la importancia que tiene incluir a personas en situación de Discapacidad a la empresa. Por otra parte, como apoyo a las funcionarias en situación de Discapacidad, se plantea la idea de transmitir la información sobre los derechos y deberes laborales, por más de un canal receptivo, es decir apoyados de algún material audio visual o concreto para que puedan adquirir de forma efectiva estos conocimientos importantes a la hora de desempeñarse en el trabajo.

Además mejorar la comunicación entre la Fundación Descúbreme y la empresa, ya que los encargados del supermercado se encuentran desinformados de la labor que la fundación realiza, sobre las capacitaciones que las jóvenes reciben y del proceso de contratación. Además se sugiere expandir los puestos laborales para que las funcionarias en situación de Discapacidad puedan poner en marcha sus capacidades.

En relación a la familia se sugiere interiorizarse en lo que plantea la Ley 20.422 que establece normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas en situación de Discapacidad, para empoderarse del proceso de inserción laboral de sus hijos asumiendo que son el pilar fundamental para el desarrollo de su autonomía e independencia.

XII. Límites de estudio:

Un factor que influyó de manera directa en el proceso de investigación, fue la poca accesibilidad por parte de las cadenas de supermercado para realizar el “estudio comparativo: Barreras y facilitadores en el proceso de Inserción Laboral de personas en situación de Discapacidad Intelectual”, quienes al momento de recibir a las estudiantes mencionaron que no se encontraba el encargado de local y que difícilmente él las podría atender, se planteó la idea de enviar un correo adjuntando una carta por parte de la Universidad UCINF para respaldar dicha investigación, pero de igual manera se limitó el acceso. Esta situación influyó de tal manera en el proceso de investigación, que se tuvo que reestructurar el tema a tratar, limitándolo solo a un supermercado UNIMARC que contaba con inserción laboral de personas en situación de Discapacidad, quienes brindaron las facilidades para que dicha investigación se llevará a cabo, siendo el nuevo tema “Estudio de caso: Barreras y facilitadores en el proceso de Inserción Laboral de personas en situación de Discapacidad Intelectual que trabajan en el supermercado UNIMARC”.

Otro factor que influyó en el proceso de investigación ocurrió al momento de realizar la entrevista a la encargada de Recursos Humanos, quien presentaba desconocimiento sobre el proceso de contratación y capacitación que realiza la Fundación Descúbreme con las trabajadoras en situación de Discapacidad Intelectual, aludiendo sus respuestas a su criterio personal con frases como: “Yo opino”, “Yo creo”. A su vez, también se encontró otra limitante con la entrevista realizada hacia una funcionaria en situación de Discapacidad Intelectual, a la cual se le tuvieron que realizar adecuaciones en la formulación de preguntas para que fuera recepcionada de la mejor manera, donde en ocasiones se tuvieron que guiar sus respuestas.

A modo de autocrítica se considera que faltó conocer el contexto donde se desenvuelven las jóvenes y haber establecido un lazo previo con ellas, para generar un ambiente de seguridad y confianza para que pudieran responder las entrevista de manera fluida, pudiendo abarcar de mejor manera las preguntas y respuestas obtenidas por ellas logrando recabar mayor información sobre el tema de investigación.

XI BIBLIOGRAFÍA

Metodología de la investigación, cuarta edición Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2006

Miguel Ángel Verdugo Alonso, Robert L. Schalock. (2010). Revista Española sobre Discapacidad Intelectual Vol 41 (4), Núm. 236, Pág. 7 a pág. 21.

Miguel Ángel Verdugo Alonso Carmen VicentRamis, Evaluación de la Calidad de Vida en Empleo con Apoyo. Proyecto ALSOI Colección Investigación 1/2004

MINEDUC (2005). Política Nacional de Educación Especial. Santiago.

Robert L. Schalock James F. Gardner Valerie J. Bradley Calidad de Vida para personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo Aplicaciones para personas, organizaciones, comunidades y sistemas.

Sofofa, Ser contratado Guía para personas con discapacidad en búsqueda de trabajo (2013)

Schalock. R: Hacia una nueva concepción de la discapacidad. III Jornada científica de investigación sobre Personas con Discapacidad. Universidad de Salamanca, España. (18 – 20 de Marzo, 1991).

Millas L, Calderón B, ACHS - FONADIS - OIT – HTS Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. (Septiembre, 2005).

Mangas S, Arias B, Ovejero A, Cruz F, Retortillo Á, Rodríguez H Orientación profesional e inserción socio laboral de personas con discapacidad intelectual. Universidad de Valladolid, 2004

Vidal R, cornejo c, La inserción laboral de personas con discapacidad, Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Católica del Maule Talca - Chile (10 de Mayo del 2013)

Manosalva S, Larraechea S, Olmos A. inclusión/integración de personas con discapacidad intelectual al mundo laboral: ¿Ilusión o mentira? Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Gobierno de Chile, FONADIS, Primer estudio nacional sobre la discapacidad en Chile, 2004.

Ministerio de planificación (2011), Ley 20.422. 27. Santiago, Chile.

Alvares Vílchez, Políticas Públicas de inserción y mantención en el mercado laboral de personas con discapacidad, Universidad de Chile, SANTIAGO DE CHILE DICIEMBRE 2012.

XII ANEXOS

12.1 Entrevistas

Entrevista RR.HH.

Nombre entrevistada: Marcela Salazar

Nombre entrevistador: Cindy Sánchez, Natalia Escobar

Fecha: 1 de Octubre del 2015

Lugar: Unimarc

Espacio Físico: Oficina de RR.HH:

Hora inicio: 13:40 Hora termino: 14:20

Preguntas:

1. Teniendo el conocimiento que ustedes son una empresa inclusiva, ¿Qué los incentivo para efectuar la contratación de personas con DI?

R: De verdad eso sí que no, esa respuesta no la tengo. Yo creo que es el hecho que les estaba contando... que la hija del dueño de Unimarc tenga una niñita con discapacidad cognitiva y ellos formaron una de las fundaciones, que son como varias fundaciones; la fundación esperanza, la fundación descúbreme. Que deben tener como un convenio con ellos, con los dueños de acá y como ellos tienen una niñita, tomaron el tema y lo llevaron a relaciones laborales. Entonces en esta zona están las niñas con discapacidad cognitiva, por ejemplo; en los Militares hay una niñita con Síndrome de Down, y ellos nos llamaron en ese tiempo que nos traerían a la Guiliana. Pero yo creo que la empresa los organizo a todos estos chicos, los prepararon y trajeron a este local.

2. ¿hace cuánto tiempo?

R: Hace tres años yo creo... Si tres años por que la Guiliana cumplirá tres años acá.

3. Como fue el procedimiento que llevaron a cabo para la puesta en marcha de la contratación de personas con DI.

R: Bueno a nosotros, a mí me enviaron a la Guiliana con todos los datos de ella y con su curriculum, yo la contrate como cualquier persona, ella no tiene un sueldo menos. Nosotros lo que hicimos fue que trabajara menos horas como un partime de 20 horas, para que no estén tantas horas acá porque ellas igual se cansan, pero ellas ganan igual que todos aquí todos los trabajadores son iguales y no hay diferencia, son todos los sueldos igual y a ellas las preparan para el trabajo.

4. Se rigen por alguna norma específica.

R: Se rigen por el código del trabajo y el derecho a saber. Los mismos que nosotros les solicitamos a todos y a ellas también, tienen su horario, tienen sus días libres como corresponde. No hay nada diferente con ellas, ellas tienen que marcar sus horarios igual que todos.

5. El supermercado obtiene algún tipo de beneficio tributario o legal por la contratación de personas con DI.

R: No! De verdad que no creo, no sabría darte esa respuesta, la verdad es que nunca he escuchado que tengan algún beneficio, yo lo que si he escuchado es que como esta niña tiene a esta niñita ellos hicieron esto. Nosotros pedimos la plata, ósea le pedimos el vuelto para esta fundación me imagino yo...

6. El tipo de contrato es igual para todos los funcionarios de la empresa (con DI y sin DI) ¿qué diferencias hay?

R: como les dije anteriormente, el tipo de contrato es igual para todos.

7. Según el tipo de contrato, ¿Cuál es el horario de contrato y la remuneración que reciben los trabajadores con DI?

R: el mismo que cualquier trabajador, no se realizarán reducción al menos en este local.

8. ¿Cuántas personas con Discapacidad Intelectual trabajan en la empresa?

R: Emm no se... por que en todas las empresas Unimarc trabajan con estas niñitas. En los militares hay dos, el Pablo que está en los militares y por lo menos en este local hay dos también. Por lo menos la Esperanza hasta que habrá el local de la Reina que le queda muy lejos, ósea le queda más cerca de la casa y se puede ir caminando, porque aquí la tienen que venir a dejar y buscar en auto.

9. ¿Cuál es el perfil de contratación de la empresa?

R: Pienso que... No sé cómo las contratan, porque ellas llegan listas acá y nosotros las contratamos a todas, no sé si le hacen una como se llama... Entrevista, yo creo que igual que... bueno a nosotros nos enviaron un correo donde decía que la Guiliana tenía que venir a abarrotes, porque yo creo que el perfil de ellas debe ser porque las preparan allá. Por decir la Guiliana se viene a abarrotes porque no es capaz de hacer carnicería no se... no es para fiambrería por el tema de los peligros, yo creo que ellos ven el tema de prepararlos allá.

10. Ustedes como empresa ¿Cuál es el perfil de contratación?

R: Igual cuando a uno se le entrevista tú sabes cuando la persona no va a dar en caja,

la otra vez vino un chico yo lo contrate y el venia para caja y yo le dije: tú no eres para caja porque me da la impresión que tú no vas a aprender caja. Yo creo que uno debe entrevistar a la persona que viene para saber el perfil si no... porque las personas vienen acá y yo digo: “pucha” esta señora es para plato, porque no es para el servicio al cliente, como que no es para cajera. Por eso yo creo que uno debe entrevistar a la persona y conversar, un ejemplo: yo recibí a la señora Francisca y no la veía para cajera y le dije: “pucha para servicio al cliente” y tampoco para platos preparados por que ella es muy pituquita y todo lo demás... por eso no la vería en platos preparados, no la vería en fiambrería, como que ella es para servicio al cliente aunque sea un poco mañosa, pero la vería en panadería pesando el pan porque no la vería en otra cosa, porque ese es el perfil que realizo en las entrevistas . Antes teníamos una escuela de capacitación y ellos llegaban a capacitación y veían su contrato y llegaban al local y tú mandabas un correo y decía: para fiambrería queremos una persona y ellos la entrevistaban y todo y llegaban con el contrato listo. Ellos sabían cuál era el perfil y la capacidad de la persona por ejemplo: ante de ayer nos llegó un chico y dijo: sabe que yo quiero fiambrería y al ir hablando con el claro... el tenia pinta para fiambrería porque había trabajado antes en eso y tenía buena atención era como educadito, así tu sabes a donde poner a quien, por que no puedes poner a una abuelita en abarrotes.

11. ¿Qué tipo de habilidades y conocimientos debe poseer el trabajador con DI para desempeñar algún cargo en la empresa?

R: Yo creo que en la buena dicción de la persona como se expresa, porque de verdad hay chicos que se expresan muy mal, entonces no sería capaz de decir a él lo voy a colocar en fiambrería. Yo creo que uno tiene que ir mirando y conversando con la persona y decir: sabe que este niño tiene habilidades para esta sección, entonces uno tiene que ir no se... decir como una... no sé cómo es la palabra, es como respetar o debe estar adecuado para cada sección, como te digo yo... no pondría a un chico que habla tan mal en servicio al cliente o atención de público, porque algunos chicos ni siquiera respetan que estén con público y llegan y tiran los garabatos y eso que yo he estado ahí diciendo: chicos no digan garabatos. Entonces yo creo que vamos mirando eso de las habilidades y no se necesita ningún conocimiento, lo único que pedimos es

que sepa cortar en carnicería y es la única sección que decimos: quiero que sea un carnicero porque o si no como lo hago... debe conocer las carnes, porque en caja tú le enseñas y por eso debes tener cuidado de quien contrataras en fiambrería, porque ellos tienen que cortar la carne y las cecinas y hay chicos que son demasiado loquitos y no los vas a poner ahí porque se pueden cortar y se perdería mucho producto y todo eso es la única ficción.

12. ¿Qué tipo de cargo otorga el supermercado para personas con DI?

R: Los cargos son; operadora de abarrotes, balanza, panadería, vegetales, eeeeh no tenemos otros cargos porque en fiambrería no ponemos a nadie, en carnicería tampoco, en caja... bueno en caja igual a lo mejor, pero tendrían que ser niñas que tengan una discapacidad así como no tanta discapacidad cognitiva por el tema del cambio del dinero o servicio al cliente.

13. ¿El supermercado proporciona capacitación para el cargo que desempeñan estas personas?

R: Por ejemplo si a la Guiliana la ponen en panadería nosotros le enseñamos el pan que corresponde, por ejemplo: Cuando ella estaba en abarrotes y paso a panadería nosotros a ella... igual de primera los chiquillos le decían... bueno ella igual conocía la marraqueta y la hallulla, después empezó a conocer el pan de completo y nosotros les vamos enseñando los estilos y los códigos que son... pero le damos una capacitación por qué o si no ellos como aprenden. Igual a la esperanza cuando llego a acá yo la puse en vegetales y ella era de panadería, sabia dar a probar el producto, sabia poner los precios y hartas cosas. Acá nosotros la cambiaríamos pero como está la Guiliana ella no se quiere cambiar, porque a la Guiliana si la dejas en la balanza ella se queda en la balanza, pero la Esperanza no... a ella le gusta sacar los precios y andar para allá para acá, la balanza es lo último que le gusta y pelea conmigo, ósea no pelea conmigo porque a nadie le gusta la balanza por que estas sola y en cambio en panadería hay más gente, en cambio acá no.

14. Se establecen apoyos humanos y de accesibilidad (infraestructura) según las necesidades del funcionario. ¿Cuáles son?, ¿hay algún otro?

R: Emmm no creo mucho... porque si nosotros tuviéramos una persona con silla de ruedas y el baño está en el segundo piso, nosotros de verdad difícil que podamos moverla, porque por ejemplo: Este local no tiene donde poner un monta carga la cual podría servir para poner y subir al baño, por eso no tenemos personas con silla de ruedas. Pero todo lo demás está bien, porque las chicas vienen y suben bien acá, vienen al casino, suben al baño y no tienen problema. Pero no creo que tengamos acá personas con silla de ruedas porque el local no se podría adecuar porque son antiguos, y los recursos humanos si... si hay... nada que decir de ellas, porque por ejemplo: A la Esperanza me dan ganas de estrangularla porque habla tanto y con nosotros... nosotros somos súper humanos con ella... venimos a tomar desayuno y ellas vienen a almorzar con nosotros y con la Guiliana, ella sabe que nosotros venimos y ella altiro viene cachay... por que a ella le gusta estar con nosotros, no porque hay gente que no... que cree que ellos nunca van a tener el problema cachay... de repente ellas aburren. La Guiliana viene y almuerza calladita, pero la Esperanza habla y habla y habla y a la gente le molesta de verdad, entonces no se... no aceptan... no si... pero de infraestructura no, porque envían personas acordes al local, quizás en otro local sí, aparte que la fundación ya conoce el local y manda personas acorde a él.

15. ¿Qué percepción tiene en relación al desempeño laboral de las personas con DI? ¿Cree usted que es un beneficio o una dificultad la contratación de esta persona?

R: Emmm bueno si... yo creo que esto es lo mejor que pueden hacer... emmm en verdad, porque estas chicas cuando no estaban yo creo que estaban en sus casas no más estudiando no se... o en colegios con discapacidad. Yo tengo una sobrina con Síndrome de Down y a mi sobrina no le gusta ir al colegio emmm no le gusta estudiar y mi cuñada solo quiere tenerla en la casa. Yo creo que esto es buenísimo por que las preparan y las chiquillas se sienten felices de poder venir a trabajar, antes no las tomaban en cuenta y ahora las están insertando en el ambiente laboral y ellas felices,

yo creo que no... fue lo mejor que pudieron hacer, no he tenido ningún conflicto con las chiquillas aparte.

16. ¿Cómo ha visto el desempeño de las funcionarias con DI?

R: Súper bueno!!! son muy puntuales por ejemplo: La Guiliana llega a las 8:30 y a las 16:00 marca y se va, pero si le cambias su horario... por ejemplo: Un día le cambie su horario y le dije: Guiliana puedes venir un día martes y me respondió: Que tenía que contarle a su mamá y yo le dije: No Guiliana porque tu trabajas acá no tu mamá, entonces usted ya está trabajando y usted solita tiene que decidir y luego me respondió por wasap y me escribió: ya... no se le puede cambiar su rutina, ambas son muy puntuales y responsables, sus marcaciones no tienen atrasos y se toman el tiempo que corresponde de colación. Pero una vez la Guiliana se atrasó en una hora de su colación, bajo y una compañera le llamo la atención y se puso a llorar y no sabía cómo calmarla, al día siguiente a la hora de almuerzo me ve y se pone a llorar y me tiro toda mi comida y lo le dije: Guiliana tú sabes tú hora de colación y no te puedes pasar y ahora sabe que no se puede demorar más ellas saben todo su horario bien. La Esperanza es porfiada pero me dice: Ya Marcelita... pero es porfiada porque una vez tomo un cajón de tomates y se le callo y la mamá capas que me pueda venir a pegar si le pasa algo a su hija.

17. ¿Contratarían más personas con DI producto de su buen desempeño?

R: Nosotros no podemos contratar más gente porque nos dan una cantidad por local, aparte que una niña con discapacidad no trabaja como una niña normal, ¿me entendí?. Entonces tengo 60 personas y si traigo a dos más el niño de abarrotes no me aguantaría porque él tiene que producir rápido, si fuera para balanza yo feliz...

Me gusta esta iniciativa porque son personas jugadas y aprenden rápido, de repente tú quedas para dentro y dices: Como lo saben hacer según sus capacidades.

18. ¿A notado beneficios humanos después de su contratación de personas con DI?

R: Yo creo que si... porque nosotros aportamos a la fundación. Lo que pasa es que... no hay conflicto... pero la Esperanza era un poco pesadita y a los chiquillos les costó aceptarla porque se metía mucho en las conversaciones, pero humano nosotros si... todos queremos a la Guiliana todos la amamos y estamos felices con ella.

19. Tomando en consideración que algunas personas tiene prejuicios y creencia en relación a las personas con DI ¿Cómo cree usted que es la recepción del cliente hacia las personas con Discapacidad Intelectual? ¿Es un factor que influye en la contratación?

R: Los clientes han estado más felices, eso sí... yo le digo a la Guiliana que sea más cariñosa con los clientes, pero los clientes ya saben cómo es ella e incluso apoyan la iniciativa de que trabajen y ninguno les ha faltado el respeto.

Entrevista Funcionario con DI.

Nombre entrevistada: Guiliana Martínez

Nombre entrevistador: Cindy Sánchez y Natalia Escobar.

Fecha: Jueves 1 de Octubre

Lugar: Supermercado Unimarc

Espacio Físico: oficina de R.R.H.H.

Hora: inicio 13:25 termino 13:40

Preguntas.

1. ¿Cómo encontró usted este trabajo? (familiares, amigos, fundación, medios de comunicación).

R: Me conversaron del trabajo y luego me capacitaron para poder trabajar (Marcela le recuerda que la acompañaron a Fundación descúbreme y le explicaron en qué consistiría todo, se observa que recuerda poco sobre cómo fue ese episodio en la búsqueda de trabajo).

2. Anteriormente ¿ha trabajado en algo similar?

R: es mi primer empleo, nunca había trabajado antes, solo iba a los talleres de la fundación.

3. ¿Fue acompañado por algún familiar o cercano a la entrevista de trabajo y posterior contratación? ¿Porque necesito de la compañía de un familiar?

R: fui acompañada y Marcela le recuerda que asistió con su madre y nana.

A lo que ella asevera que es cierto.

4. ¿Cómo fue el recibimiento de sus compañeros al momento de su llegada?

R: responde que si a las preguntas que le realiza la entrevistadora (que se sintió bien, que le gusto, que se siente cómoda).

Me sentí bien, porque mis compañeros me recibieron bien, me enseñaron lo que tenía que hacer en mi trabajo.

5. ¿Cómo se siente usted al ser partícipe del mundo laboral?

R: me siento bien a veces cuando mi mama no tiene dinero yo le prestó de mi dinero para que pueda comprar las cosas que necesita, entonces me siento un aporte para mi familia, después ella me devuelve la plata.

6. ¿Siente usted que es un aporte en la empresa?

R: Si, porque puedo cubrir los turnos mientras los demás van a almorzar, así no queda la panadería sola, porque si no hay nadie reclaman, porque no pueden pesar, además si no estoy yo quien va a pesar el pan.

7. Desde su punto de vista, ¿Qué cambio consideraría realizar en el supermercado, para que puedan ingresar más personas en situación de discapacidad? ¿Algún otro cambio?

R: Los precios ya que los reponedores le cambian los precios a las cosas y después nos retan a nosotras porque tenemos un precio diferente, nos deberían avisar cuando hagan menciona que está conforme con la infra estructura.

8. ¿Ha recibido apoyo durante su desempeño laboral? ¿Cuáles?

R: siempre me preguntan cómo estoy, si me pasa algo, si tuve algún problema ellas se preocupan por mí, me hacen reír, tengo mis amigas, la Carinne, Carla, Álvaro, entonces no me siento sola, pero se fue una amiga empaque que se llamaba Carla, ya no la veo. (Se pone triste al recordar a su compañera Carla).

9. ¿Conoce usted los derechos y deberes de su contrato (ej.: horario, salario, etc.)?

R: Se mis horarios de salida y llegada, mi horario de colación que es media hora, que debo estar en la panadería pesar el pan, revisar la fecha de vencimiento de los productos de panadería, también debo andar limpia y ordenada.

Entrevista Funcionario con DI.

Nombre entrevistada: Esperanza Hernández

Nombre entrevistador: Cindy Sánchez y Natalia Escobar.

Fecha: Jueves 1 de Octubre

Lugar: supermercado Unimarc

Espacio Físico: oficina de R.R.H.H.

Hora: inicio 13:25 termino 13:40

Preguntas.

1. ¿Cómo encontró usted este trabajo? (familiares, amigos, fundación, medios de comunicación).

R: por medio De mi padre, el cual escuchó en la radio sobre la fundación descúbreme y ellos le dieron el mail y su teléfono para contactarse con ellos. (Se observa segura al momento de responder), entonces se pusieron en contacto, fuimos a la fundación y allí me buscaron este trabajo.

2. Anteriormente ¿ha trabajado en algo similar?

R: Como voluntaria trabaje en la fundación buena fe ordenaba y revisaba la ropa que estuviera en buen estado para venderla, separándola de la que estaba mala, además de los talleres que se realizan en la fundación para optar a los empleos.

3. ¿Fue acompañado por algún familiar o cercano a la entrevista de trabajo y posterior contratación? ¿Porque necesito de la compañía de un familiar?

R: Entre todos, hicimos un wasap con mi familia y nos comunicamos, ellos me ayudaron con las cosas que no entendía, (interviene Marcela la encargada de recursos humanos comentando que asistió acompañada de su madre para la entrevista y posterior contratación), a lo que esperanza respondo que no se acordaba de eso, pero Marcela asegura que ella fue quien la entrevistó y que si estaba acompañada de su madre.

4. ¿Cómo fue el recibimiento de sus compañeros al momento de su llegada?

R: Me recibieron bien, fueron simpáticos conmigo, me enseñaron muchas cosas, cuando les hacía preguntas sobre el trabajo me ayudaban y explican de buena manera, nunca vi una mala cara de mis compañeros o malas respuestas de parte de ellos.

5. ¿Cómo se siente usted al ser partícipe del mundo laboral?

R: Bien, me siento más independiente de mi familia, me siento bien teniendo mi sueldo, mi dinero para comprarme mis cosas, me gusta me siento más feliz más independiente.

6. ¿Siente usted que es un aporte en la empresa?

R: sí, porque yo estoy en la balanza y si no estoy la gente debe esperar y si me demoro mucho la gente se enoja, le dice a Marcela que si es verdad o no que la gente se enoja si no está en su lugar de trabajo.

.

7. Desde su punto de vista, ¿Qué cambio consideraría realizar en el supermercado, para que puedan ingresar más personas en situación de discapacidad? ¿Algún otro cambio?

R: por ejemplo lo que me pasa a mi es que en la balanza sale un precio y en los carteles sale otro precio entonces la gente me reclama y se molesta, entonces arreglaría eso que los reponedores nos avisaran cuando cambian los precios para que no pasen estas cosas.

Al menos yo me siento cómoda con la empresa no le realizaría ningún otro cambio me puedo desplazar de manera adecuada sin ningún problema.

8. ¿Ha recibido apoyo durante su desempeño laboral? ¿Cuáles?

R:(al comienzo no entiende la pregunta necesita de ejemplos de la vida cotidiana).

He recibido mucho apoyo de mis compañeros y jefes cuando realizo mi trabajo, emocionalmente también he recibido apoyo me preguntan cómo estoy, si estoy triste o contenta, me ofrecen ayuda para resolver mis problemas se nota una preocupación por parte de ellos.

9. ¿Conoce usted los derechos y deberes de su contrato (ej.: horario, salario, etc.)?

R: (no entiende mucho la pregunta necesita una introducción), conozco un poco mis horarios y un poco mi sueldo, Observa a Marcela y ella comenta que ellas tienen una carta de sus horarios en donde se establece su horario de llegada, salida y su horario de colación el cual es media hora, se le pregunta si conoce sus deberes como trabajar, que es lo que le pide su jefe en horario de trabajo, contesta que ella debe pesar, ordenar las frutas y verduras, sacar las frutas que estén malas, que no se pueden vender.

12.2 Observación Participante:

Fecha de aplicación: 28 de Octubre 2015.

Horario: 13:10 a 13:37

Lugar: Supermercado UNIMARC Latadía, comuna de Las Condes.

Observadora: Romina Leiva y Carolina Castro.

Esperanza se encuentra en su puesto de trabajo detrás de la balanza en el sector de frutas y verduras, donde se acercan los clientes a pesar sus productos. La joven se encuentra limpiando el mesón con un paño, el flujo de clientes es intermitente y cada 5 minutos aprox. alguna persona solicita pesar las verduras o frutas, cuando las personas se acercan, esperanza los saluda, recibe lo que llevan, identifica los productos, los pesa, apretar un botón, coloca el precio y entrega la bolsa.

Esperanza se encuentra limpiando la mesa y su alrededor, mirándonos en reiteradas ocasiones, esta vestida con el uniforme del supermercado, limpia la balanza y mira su celular. Se acerca un cliente y le saluda, le pregunta qué manzanas lleva, desde donde las saco, y marca el botón que corresponde a ese producto, coloca el precio y entrega la bolsa al cliente.

Mientras no transita gente esperanza revisa su celular, se acerca otro cliente a pesar manzanas, esperanza le pregunta si son manzanas fují, esta le señala, la cliente le dice que quiere solo un kilo de manzanas y esperanza le sugiere sacar la manzana más pequeña de la bolsa para no sobrepasar el peso, la señora le hace caso, la joven los pesa, aprieta un botón, coloca el precio en la bolsa y entrega el producto. El cliente tiene una buena recepción por la trabajadora, espera que esta haga su trabajo sin apurarla y luego le da las gracias.

Inmediatamente después se pone a limpiar la balanza en ese momento llega otro cliente el cual le solicita que se apure en pesarle las manzanas ella deja de limpiar y realiza el procedimiento.

Luego de atender a esta persona la joven nos mira otra vez y se acerca hacia nosotras

y nos pregunta que es lo que anotamos, le respondemos que miramos lo que ella hace durante su trabajo y lo escribimos, a lo que llega otro cliente, el cliente mira para todos lados para ver quién es el encargado de la balanza, le recordamos a esperanza que vuelva a sus funciones, ella camina hacia el cliente, lo saluda, coloca la bolsa sobre la balanza, presiona un botón coloca el precio y entrega la bolsa. Se acerca una clienta y ella le consulta por su hijo, de como esta y si se encuentra en el colegio.

No se acerca ningún cliente por el momento ella comienza cambiar el rollo de la balanza y bota uno que ya se había acabado, nos observa constantemente se nota en su actitud que se encuentra incómoda con nuestra presencia.

Nos acercamos hacia ella y le preguntamos cómo pesa las cosas, ella nos responde que la balanza posee colores que corresponden a algunas frutas y verduras pero que no están todos y que los que no están ella los tiene anotado al lado de dónde saca el código.

Se acerca otro trabajador del supermercado y conversa con Esperanza, interactúan por un rato él le menciona que debe ir al baño y que se quede atenta hacia el lugar donde se encuentra el trabajando, y luego se va, ella continúa realizando limpieza de su lugar, camina hacia los tomates y los ordena, coloca un cartel con el precio que está encima de los tomates, revisa nuevamente el celular, en ese momento llega una clienta la espera un momento y luego de una forma poco amable le solicita que le pese las manzanas, Esperanza no es muy amable y realiza el procedimiento, la señora le pregunta si peso bien las manzanas o tendrá que pesarlas de nuevo, Esperanza no le dice nada y la señora se marcha con las manzanas.

La joven vuelve a donde está la balanza y comienza a mirar una revista. En ese momento llega una compañera quien le dice que se vaya a colación. Esperanza ordena algunas cosas, mientras conversa con ella un rato, saca unos audífonos desde su cartera y se va a almorzar.

Fecha de aplicación: 28 de Octubre 2015.

Horario: 14:15 a 14:45

Lugar: Supermercado UNIMARC Latadía, comuna de Las Condes.

Observadora: Romina Leiva y Carolina Castro.

Procedemos a comenzar la observación participante a las 14:00 horas después del horario de almuerzo de Guiliana, su supervisora nos comenta entre risas que ellas tienen tiempo flexible de colación por lo cual la debimos esperar.

Guiliana se desempeña en el área de panadería y pastelería específicamente en la balanza, nos acercamos a Guiliana nos presentamos y le explicamos lo que vamos a hacer, le decimos que la vamos a observar en lo que ella hace, nos alejamos y comenzamos a observar. La Joven está parada frente a la balanza esperando a que se acerque algún cliente a pesar el pan.

Mientras espera que se acerquen clientes conversa con una de sus compañeras que se encuentra dentro de la panadería, se coloca guante en la mano derecha, se lo saca y se dirige hacia la pesa, le pasan unos queques los cuales cierra, imprime precio desde la balanza y lo pega en la bolsa donde están los queques y los va dejando en una bandeja que está al lado de ella. Toma los queques que ya tiene listos y los pone en una vitrina de exhibición al público. Mientras realiza esta labor se acerca un cliente al cual le pesa el pan, pone el precio y prosigue en su labor de empaquetado.

Guiliana ingresa a la panadería y transporta unas cajas, en ese momento llega un cliente y una compañera la sustituye en la balanza.

Ingresa a un lugar y regresa con una bandeja con más queques con los cuales procede a hacer lo mismo, los sella, imprime el precio y se los pega a las bolsas. Mientras realiza eso conversa con una funcionaria del supermercado que trabaja ahí mismo en panadería y pastelería.

Se acerca un cliente el cual pesa el pan, este le conversa le pregunta cómo ha estado, si estuvo enferma o con vacaciones, el cliente se va y conversa con otros compañeros, en ese momento se acerca la jefa y le pasa unas cajas los cuales lleva hacia el sector

donde están los pasteles.

Se dirige hacia adentro lugar donde se confecciona el pan recoge unas bolsas que poseen algo dentro de ellas y las traslada hacia el sector de pastelería, se acerca un cliente a pesar, ella lo saluda toma la bolsa la coloca sobre la balanza y mientras pasa le pregunta al cliente cómo está el clima afuera, coloca el precio y le entrega la bolsa al cliente, el cual da las gracias y se retira.

Posteriormente se acerca una encargada de local nos habla y comenta que a “las chicas” las querían mucho y que existían empleados que tenían más problemas que ellas dos nos reímos y ella se alejó riendo.

Existen varios tiempos muertos en los que Guiliana se encuentra frente a la balanza y no se acerca ningún cliente a pesar pan.

12.3 Permisos:

21 de Septiembre 2015

SR/A MARCELA SALAZAR

JEFA DE RRHH

SUPERMERCADO UNIMARC LATADÍA

Por medio de la presente, tengo el agrado de saludar a usted y solicitar su autorización para que las estudiantes de la carrera de Educación Diferencial de la universidad UCINF que a continuación se identifican, efectúen el trabajo de campo exigido en su seminario de grado en el Supermercado.

Como tema a investigar para su tesis es:

“La inserción laboral de personas en situación de Discapacidad.”

El foco de la Investigación es conocerla percepción de la empresa respecto de los desafíos y oportunidades que plantea la contratación de trabajadores con necesidades educativas especiales. La finalidad última es detectar fortalezas y debilidades del marco normativo e institucional chileno para potenciarla contratación de personas con algún grado de discapacidad.

El trabajo en terreno requiere de entrevistas a, directivos vinculados a la contratación de personal, a su capacitación y a su supervisión; entrevistas a trabajadores del supermercado y observación participante.

Para la realización de las actividades señaladas las investigadoras están conscientes que deben adecuarse a los tiempos de las personas que trabajan en la empresa y de ninguna manera entorpecer su trabajo. La participación es completamente voluntaria y en cualquier momento las personas pueden decidir dejar de participar. Toda la información recabada es estrictamente confidencialidad y en el trabajo final se usarán seudónimos para aludir a personas y lugares investigados.

El estudio es guiado por el académico Sr Sebastián Dueñas y se extendería desde fines de septiembre hasta comienzos de noviembre. De entregar su autorización para acceder al establecimiento a su cargo le solicitamos también dar algunas facilidades para que las estudiantes puedan hacer las entrevistas y la observación en terreno, lo cual no significa ninguna obligación de tomar parte en la investigación para los dependientes del supermercado.

Por razones éticas nadie puede estar obligado a ser parte de una investigación y los investigadores deben siempre hacer explícita su calidad de tales y solicitar permiso a las personas en la investigación para entrevistarlas u observarlas en su trabajo.

Esperando su comprensión y colaboración y agradeciendo su tiempo se despiden atentamente,

Tesistas

Carolina Castro Ayala Rut 17.824.183-4

Cindy Sánchez Arias Rut 17.732.315-2

Natalia Escobar Ortiz Rut 18.046.006-3

Romina Leiva Cayupe Rut 15.338.941-1

Se despide Atentamente

Sandra Morosetti Innocenti

Directora de Carrera Pedagogía En Educación Diferencial

Universidad UCINF