



FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

*Discapacidad, existe inclusión real o es solo integración*

---

*Perspectiva de trabajadores con discapacidad física en el ámbito laboral*

Estudiante: Constanza Palma Fernández  
Profesor guía: Rodrigo Ahumada Cabello

Tesis para optar al grado de Licenciada en Trabajo Social Tesis para  
optar al título de Trabajadora Social

Santiago 2021

## **Agradecimientos**

Con mucho amor y agradecimiento a mi familia; mamá, Manuel, papá y hermano que han estado en mi vida desde que tengo uso de razón, y que me han acompañado en cada segundo de mi vida. Gracias mamá por tu sabiduría infinita y por ser mi madre y amiga en todas, te amo con el alma. Gracias Lolo por motivarme y darme siempre sabios consejos. Gracias Hermano por ser tú y sentir tu protección siempre, Gracias Papá por entregarme el valor de la fortaleza y ser la mujer independiente que hoy puedo ser. Los amo eternamente e intensamente.

Agradecimiento y amor infinito a mi hija Florencia que nació entre libros y cuadernos, en este camino de aprendizaje mutuo. Te amo con el alma pollo mío.

Con mucho amor y agradecimiento a mi amor y compañero de muchos viajes y vida Cristian, ya son casi 4 años a tu lado, el cual me motivo a dar termino a este proceso enorme de mi titulación. Gracias por ser mi pulga en el oído y estar apoyándome en todos mis procesos. Te amo con la vida.

Y para terminar gracias a la vida y el universo por darme su infinita energía y amor y darme la oportunidad de reinventarme todas las veces que sean necesarias.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| <b>INTRODUCCION</b> .....   | 4   |
| 1. Planteamiento del problema.....                                    | 7   |
| 2. Preguntas de investigación.....                                    | 15  |
| 3. Objetivos.....   | 15  |
| 4. Hipótesis.....   | 16  |
| 5. Variables.....   | 16  |
| 6. <b>Estrategia metodológica</b> .....                               | 17  |
| 6.1 Tipo de estudio.....  | 18  |
| 6.2 Unidad de análisis.....   | 18  |
| 6.3 Universo.....   | 19  |
| 6.4 Muestra.....  | 19  |
| 6.5 Técnica de recolección de datos.....                              | 19  |
| 6.6 Técnica de procesamiento y análisis de información.....           | 19  |
| <b>PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO</b> .....                             | 20  |
| <b>CAPITULO I</b> : Discapacidad.....                                 | 21  |
| <b>CAPITULO II</b> : Inclusión.....                                   | 35  |
| <b>SEGUNDA PARTE : MARCO REFERENCIAL</b> .....                        | 46  |
| <b>CAPITULO III</b> : Normativa vigente sobre discapacidad .....      | 47  |
| <b>TERCERA PARTE : ANALISIS DE RESULTADO</b> .....                    | 60  |
| <b>CAPITULO IV</b> : Percepción de trabajadores con discapacidad..... | 61  |
| <b>CAPITULO V</b> : Inclusión o integración.....                      | 91  |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....   | 100 |
| <b>HALLAZGOS</b> .....  | 108 |
| <b>APORTE AL TRABAJO SOCIAL</b> .....                                 | 111 |
| <b>BIBLIOGRAFIA</b> .....   | 117 |
| <b>FUENTES ELECTRONICAS</b> .....                                     | 120 |
| <b>ANEXOS</b> .....   | 121 |
| 1. Operacionalización de la variable.....                             | 122 |
| 2. Instrumentos de aplicación.....                                    | 123 |

## **Introducción**

El presente estudio describe la situación de trabajadores con discapacidad en el ámbito laboral como guardias de seguridad en la empresa Securitas Chile.

En el primer capítulo veremos el desarrollo del concepto de discapacidad, sus inicios y el largo proceso histórico que nos trae hasta nuestros tiempos, donde la discapacidad comienza a ser vista desde una perspectiva más integral dejando atrás de manera paulatina aquellas concepciones retrogradadas que carecen de un sustento científico, prejuicios y representaciones desenfocadas de la realidad y que esta afecta solo a la persona que padece el déficit dejando de lado variables como la relación con el medio del individuo y que finalmente se basan en construcciones simbólicas de un hecho puntual que termina en la exclusión.

Las características de las múltiples dimensiones de la discapacidad como problema social, nos lleva a reflexionar sobre diversos temas, en los cuales el objeto de estudio, se centra en los factores que influyen en el proceso de integración laboral. Tales dimensiones se abren camino a partir de las conceptualizaciones actuales de la discapacidad, que han sido resultado de un sinnúmero de transformaciones históricas y de conceptualizaciones en el transcurso de la historia a razón de que Chile se compromete junto con los países firmantes de la Convención de Derechos Humanos, a terminar con cualquier tipo de acto vulnerador de derechos.

Las personas con discapacidad sufren todo tipo de situaciones discriminatorias cuando buscan integrarse en el mercado laboral, tanto para conseguir un empleo como en su promoción profesional, en la conciliación de su vida familiar y personal, en la adaptación del puesto de trabajo, en la movilidad, en la consideración de género y en los aspectos retributivos.

Las oportunidades laborales son muchas veces, como se conoce en la literatura de la ciencia política, un “juego de suma cero” En donde precisamente las posibilidades de obtener un puesto laboral tienen la misma equivalencia tanto para quien lo obtiene como para quien lo pierde, es decir, las posibilidades de obtener un resultado óptimo distribuirán proporcionalmente el nivel de ganancia o pérdida que se genere entre los participantes Alcanzar un puesto laboral lo suficientemente atractivo, tanto profesional como monetariamente, puede ser una tarea relativamente fácil para quien posee los atributos técnicos y físicos necesarios para poder desenvolverse en el cargo, y así también para quien solo cuente con los atributos físicos pertinentes para desarrollar cualquier tipo de actividad laboral. En contraposición, aquellas personas que cuentan con los conocimientos técnicos pero que se encuentran imposibilitados ya sea de manera física, psíquica, sensorial e intelectual, encontrar un trabajo puede resultar una tarea tediosa y traumática.

Dado que las personas con discapacidad son titulares de los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, la sociedad debe eliminar cualquier barrera que pueda obstaculizar el acceso a los recursos y servicios educativos, sociales, culturales, sanitarios y, no menos importante, laborales, así como también a los espacios de participación social, política y cultural

En esta investigación se requiere poner en claro acerca de las múltiples barreras que tiene este colectivo y las posibilidades de inclusión social y laboral la cual no solo implica insertar y/o colocar en un puesto de trabajo a una persona con discapacidad físicas, auditivas, o incluso cognitiva, sino que implica un largo proceso, donde están involucradas las familias de las personas, así como también el entorno donde se desenvuelven

Últimamente los temas de inclusión de personas con discapacidad han estado en el tapete de conversaciones de muchas instituciones, partidos políticos,

programas de televisión, prensa escrita etc abordando temáticas sobre integración social dando cabida especialmente al interés de conocer la realidad laboral que enfrentan las personas con discapacidad.

Por lo que es preciso señalar que el estudio descriptivo que a continuación se expone, incluye resultados que pertenecen a una mirada de los mismos trabajadores con discapacidad que cumplen funciones como guardias de seguridad

## **1. Planteamiento del problema**

El tema de la discapacidad, como germen de movimientos sociales, encaja en las nuevas formas de organización y acción de colectivos que a lo largo de la historia habían permanecido invisibilizados y que en la actualidad buscan concretar la construcción de la igualdad respetando la diversidad y cuyas particularidades de formación, estructura y dinámica requieren de un deslinde de otro tipo de movimientos sociales e incluso de una argumentación sobre la pertinencia de concebirlos como tales.

La discapacidad está definida como un término genérico, que incluye deficiencias de las funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en la capacidad y desempeño para realizar actividades y restricciones en la participación en ámbitos social, laboral, familiar etc. (OMS, 2001)

Es importante recalcar que en el proceso de clasificación CIF no son las personas las unidades de clasificación, sino que la CIF describe la situación de cada persona dentro de un conjunto de dominios de la salud o dominios “relacionados con la salud” (OMS, 2001). La CIF, por lo tanto, proporciona una descripción de situaciones relacionadas con el funcionamiento humano y sus restricciones. Esta información es organizada en dos partes: una primera parte correspondiente al funcionamiento y discapacidad; y una segunda parte correspondiente a los factores contextuales. Los componentes del funcionamiento y discapacidad son el cuerpo (para las funciones de los sistemas corporales) y sus estructuras

Por otra parte, se define el componente de actividades y participación, que cubre el rango completo de dominios que indican aspectos relacionados con el funcionamiento, tanto desde una perspectiva individual como social (OMS, 2001). Los componentes de los factores contextuales son, por una parte, una lista de factores ambientales (que están organizados desde el entorno más inmediato del individuo hasta el entorno general) y, por otra, los factores

personales, que, si bien son un componente de los factores contextuales, no están clasificados en la CIF debido a la gran variabilidad social y cultural asociada a éstos (OMS, 2001)

Se sabe que la discapacidad es un fenómeno o condición tan antigua como el hombre. Cuando se realiza una reflexión histórica, generalmente se menciona las prácticas de los espartanos de arrojar desde la cima del monte Taigeto a los niños recién nacidos con afecciones o defectos, estos no se consideraban como personas sujetas de derecho sino más bien como entes o monstruos los cuales iban a ser incapaces de ser insertados en la sociedad, solo por haber nacidos con alguna malformación congénita.

Históricamente al hablar de discapacidad nos referíamos a personas con limitaciones y falta de oportunidades, donde la persona que padecía algún tipo de discapacidad o minusvalencia se le relegaba a estar confinado a su hogar, excluyéndolo y segregándolo de todo ámbito relacional con sus pares y su comunidad, y era la propia familia que se hacía cargo de su sustento económico, educación (en las cuales muchas veces no se daba) etc. Además, se entendía la discapacidad como un problema individual y familiar asociado a un estado deficitario de salud, donde solo la persona o la familia se debían hacer cargo del “problema” y no el estado en su responsabilidad de asegurar en ámbito de derecho a toda persona que sufra alguna condición de discapacidad.

La preocupación por la discapacidad ha ido madurando muy lentamente hasta llegar a el último siglo, en el que la defensa de los derechos de igualdad y equiparación de oportunidades permiten abordar científicamente la situación de las personas con discapacidad.

Es así como esta errónea forma de mirar la discapacidad ha ido evolucionando debido a la lucha constante de movimientos sociales de personas en situación de discapacidad, las cuales han realizado prácticas de asistencia a necesidades de salud y educación desatendidas por los diversos gobiernos,



para la reivindicación de oportunidades y mejora en la calidad de vida. Hoy se puede visualizar que la discapacidad es un tema de toda la sociedad, que forma parte la condición humana, se plantea que casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en el transcurso de su vida, es por esto que esta problemática debe ser abordada desde la persona que sufre alguna condición de discapacidad, y en la comunidad que se inserta o pertenece, ya sea en términos sociales o laborales (Fonadis; 2006)

Cabe mencionar que la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países de ingresos bajos que en los países de ingresos más elevados. Las personas en el quintil más pobre, las mujeres y ancianos también presentan una mayor prevalencia a la discapacidad. Las personas con pocos ingresos, sin trabajo o poca formación académica tienen mayor riesgo de discapacidad. (OMS; opcit)

Para poder entender la problemática de la discapacidad es necesario considerar al individuo desde su forma integral, desde su daño o deficiencia, desde sus orígenes o causas, si es heredada o adquirida, las capacidades y potencialidades que la persona posee, las necesidades y expectativas que como individuo mantiene. Además de llevar un proceso paralelo con la familia para que así visualicen a la persona como sujeto de derecho y facultades e inclusión social en todo ámbito relacionado con el vivir comunitario y laboral.

Lo más manifiesto que tienen en común todas las personas en situación de discapacidad es haber compartido una historia llena de segregación y discriminación, con actitudes sociales negativas que han perpetuado la condición de discapacidad e incrementado las barreras para desempeñar una vida normal. Estas actitudes no finalizan por si solas, ya que se requiere la actuación de todos los actores vinculantes: equipos multidisciplinarios del ámbito de salud, las personas en situación de discapacidad, la comunidad y por sobretodo un claro impulso y cambio en las políticas sociales del país (Brogna; 2009, pág. 110)

La discapacidad no puede ser entendida diacrónicamente o en forma descontextualizada, es ahí donde se debe desarrollar un enfoque integral, sistémico y comunitario.

El establecimiento de nuevas prácticas desde las instituciones y la comunidad otorgan una nueva posibilidad de sujeto social, y así no continuar con dificultades o faltas técnicas para intervenir como han sido formas meramente asistenciales o paliativas, sino que rediseñar nuevas metodologías y estrategias para la intervención en la problemática de la discapacidad. En definitiva, centrarse en la condición sustantiva de la persona, antes que su condición adjetiva de presentar alguna discapacidad. (Eroles; 2006 Pag 56)

El concepto de discapacidad e inclusión social ha tenido una evolución conceptual desde la teoría de la normalización, y la integración, hacia el modelo de derechos humanos y la inclusión. La teoría de normalización es definida en el año 1959 por el Servicio Danés para el Retraso Mental como “La posibilidad de que los deficientes mentales lleven una existencia tan próxima a lo normal como sea posible”. En el año 1972, W. Wolfensberger amplía el concepto redefiniéndolo como “la utilización de medios culturalmente normativos (familiares, técnicas valoradas, instrumentos, métodos, etc.) para permitir que las condiciones de vida de una persona (ingresos, vivienda, servicios de salud, etc.) sean al menos tan buenas como las de un ciudadano medio, para mejorar o apoyar en la mayor medida posible su conducta (habilidades, competencias, etc.), apariencia (vestido, aseo, etc.), experiencias (adaptación, sentimientos, etc.), estatus y reputación (etiquetas, actitudes, etc.)

La teoría de la normalización, que significó un gran aporte para la definición del modelo social, tuvo como principal consecuencia la generación del Informe Warnock (1978), elaborado por el sistema educativo inglés donde se plantea

por primera vez el principio de integración, La integración es una cuestión de localización de las personas con discapacidad en sus entornos, donde tienen que adaptarse a la organización y estructuras existentes, considerando que el problema está en el sujeto y que éste requiere condiciones especiales y adaptaciones del sistema. En este modelo, se inserta a la persona 'distinta' al grupo normalizado y, como excepción, se diseñan programas específicos para atender sus diferencias.

A partir de la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, efectuada el año 1994, se inicia el proceso para establecer la inclusión como nuevo principio asociado a la discapacidad, el que, al igual que la integración, surge dentro del ámbito educacional y luego es llevado al plano social.

La UNESCO define inclusión “como un proceso orientado a responder a la diversidad de las necesidades de todos los alumnos incrementando su participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, reduciendo la exclusión en y desde la educación. Esto implica cambios y modificaciones en el contenido, accesos, estructuras y estrategias.

En la figura 1 se observa lo señalado anteriormente

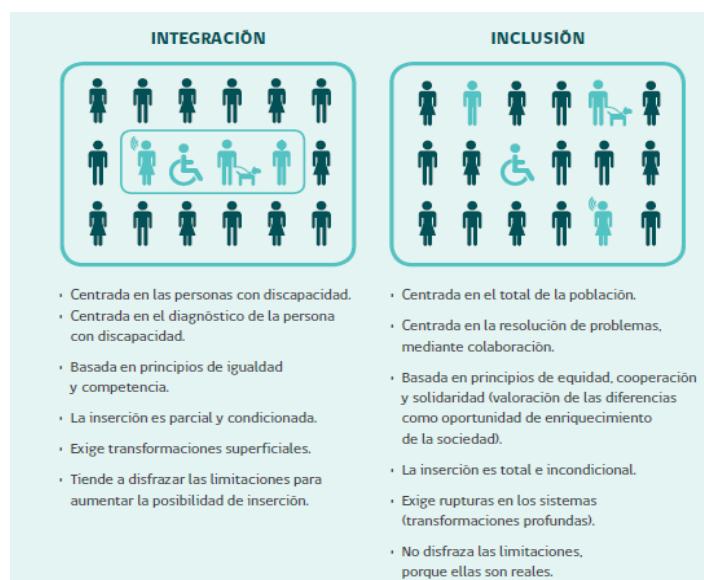


Figura1

La inclusión plantea el reconocimiento y valoración de la diversidad como una realidad y como un derecho humano. Esto hace que sus objetivos sean prioritarios siempre, evitando tanto la discriminación positiva como negativa. Desde la perspectiva de la inclusión la heterogeneidad es entendida como lo normal, en cambio, la integración se basa en las condiciones especiales que se le debe entregar a la persona en situación de discapacidad.

En Chile 2.836.818 personas desde los 2 años en adelante se encuentran en situación de discapacidad. Este total corresponde al 16,7% de la población de 2 años y más del país al año 2015.

Cuando se observa la distribución de la población en situación de discapacidad por tramo de edad, podemos observar que la discapacidad va aumentando significativamente a medida que aumenta la edad. Si se observa la prevalencia de la discapacidad por tramo etario (Figura 2) en la población de 2 años y más en Chile, el tramo de edad que presenta mayor población en situación de discapacidad es el que abarca la población adulta mayor (60 años y más), con un 38,3% de personas en situación de discapacidad, y la población con menor población en situación de discapacidad son los niños, niñas y adolescentes

con un 5,8% de personas en situación de discapacidad (EDISC, 2015 SENADIS)

Gráfico 2: Porcentaje de la población en situación de discapacidad por tramo de edad

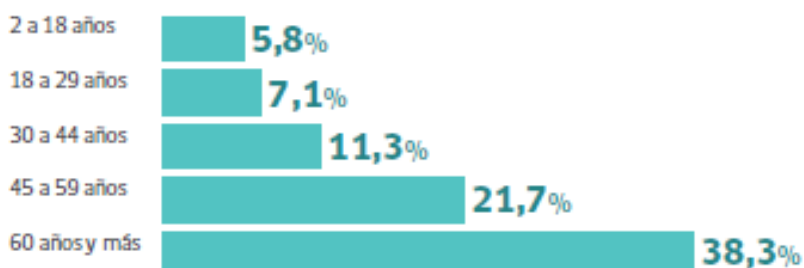


Figura2

FUENTE: ENDISC 2015. SENADIS

En ámbitos de inclusión laboral Actualmente, las personas que están ocupadas en el país son 7.680.211, el total de personas desocupadas son 527.338 y el total de personas que se encuentran inactivas son 3.229.411. Del total de personas ocupadas el 13,3% corresponde a personas en situación de discapacidad; del total de personas desocupadas el 14,9% corresponde a personas en situación de discapacidad; y del total de personas inactivas el 31,6% corresponde a personas en situación de discapacidad.

En base a esta información se puede afirmar que 1 de cada 10 personas que trabajan son personas en situación de discapacidad, a la vez, 1 de cada 10 personas que están buscando trabajo son personas en situación de discapacidad; y, finalmente, 3 de cada 10 personas que no participan del mercado laboral son personas en situación de discapacidad. (EDISC, 2014 Pag 92)

Sumado a lo anterior cabe señalar que el promedio de años de estudio para las personas que están en situación de discapacidad es de 8,6 años, mientras que, para las personas que no están bajo esa situación, es de 11,6 años, evidenciando que las personas en situación de discapacidad estudian, en promedio, menos años que la población nacional (11 años).

La población en situación de discapacidad efectivamente estudia una menor cantidad de años que los que no están en dicha situación. Esta realidad se acentúa según la severidad de la discapacidad. Sumado a lo anterior, las personas que se encuentran en zonas rurales, y que además están en situación de discapacidad, tienen menos años de escolaridad promedio que las personas que residen en zonas urbanas. Cuestión que destaca la importancia de la variable geográfica dentro los procesos de exclusión educativa, ya que probablemente la accesibilidad al establecimiento puede ser una barrera por las condiciones propias de las zonas rurales.

Asimismo, a medida que aumenta el quintil de ingreso al que pertenece el hogar, aumentan los años de estudio promedio, existiendo siempre un menor promedio en las personas en situación de discapacidad y aún menos en las personas en situación de discapacidad severa.

También, una menor proporción de personas en situación de discapacidad accede a la educación superior (completa e incompleta), pero en cambio, y en un porcentaje mayor, sí accede a los niveles educativos de enseñanza básica completa o inferiores, incluyendo la educación especial.

Con todo lo anterior es que el proceso de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad se hace vuelve aún más complejo, por los bajos o nulos niveles educativos las personas en situación de discapacidad ya que no obtienen trabajo formal, o pueden optar a adecuadas remuneraciones.

## **2. Preguntas de investigación**

- ¿Existe real inclusión laboral o solo podemos hablar de integración laboral de personas en situación de discapacidad física como guardias de seguridad?
- ¿Cuál es la opinión que tiene las personas en situación de discapacidad física en torno a sus experiencias laborales, actuales o anteriores?
- ¿Cuál es la opinión que tienen las personas con discapacidad física en relación al trato recibido por parte de compañeros y supervisores?
- ¿Las personas con discapacidad física consideran que sus remuneraciones recibidas por sus trabajos fueron equitativas al resto de sus compañeros?
- ¿Consideran las personas con discapacidad física que realizan los mismos trabajos que sus compañeros de labores?

## **3. Objetivos**

### **Objetivo General N ° 1**

- Determinar la existencia de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad como guardias de seguridad en la empresa Securitas Chile.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las experiencias laborales en relación con el proceso de selección y entrevista de trabajo.
- Determinar la opinión que tienen las personas con discapacidad física, respecto el trato recibido por parte de compañeros y jefatura.
- Describir las expectativas laborales en relación a la permanencia en el puesto de trabajo, superación profesional y aporte en trabajo desempeñado.

#### **4. Hipótesis de investigación**

##### Hipótesis N<sup>o</sup> 1

- Los trabajadores con discapacidad física como guardias de seguridad en la empresa Securitas Chile, son incluidos laboralmente cumpliendo con las mismas funciones y/o responsabilidades que el resto de los trabajadores, no existiendo exclusión a raíz de su condición de discapacidad.

##### Hipótesis N<sup>o</sup>2

- Las personas con discapacidad física como guardias de seguridad perciben menor remuneración y tiene inferiores condiciones laborales que el resto de los trabajadores cumpliendo las mismas funciones.

#### **5. Variables**

- Inclusión o exclusión laboral en rubro de la seguridad privada como guardias de Seguridad



## 6. Estrategia metodológica

### 6.1 Tipo de estudio

En esta investigación se utilizarán método cualitativo y cuantitativo.

Un estudio cualitativo se utiliza para obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

Esta clase de datos es muy útil para capturar de manera completa (lo más que sea posible) y sobre todo, entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano. (Sampieri, Metodología de la Investigación, pág. 105)

Un estudio cuantitativo plantea un problema de estudio delimitado y concreto, sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.

Para obtener resultados en la investigación se recolectan datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, los cuales estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos (Sampieri, metodología de investigación, Pág. 14, 15)

## 6.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis de estudio son guardias con discapacidad física que trabajan en la empresa Securitas Chile, contratado hasta el cierre de Octubre 2018

## 6.3 Universo

El universo corresponde a 40 trabajadores de la empresa Securitas con discapacidad física como guardias de seguridad privada, contratado hasta el cierre de Octubre del 2018.

## 6.4 Muestra.

La muestra en esta investigación será equivalente al 100% del universo, es decir, 40 trabajadores que cumplen funciones de guardias con discapacidad física.

## 6.5 Técnicas de recolección de datos

Como técnicas de recolección de datos se utilizará:

- Cuestionario de preguntas, con la aplicación de cuestionario de preguntas abiertas y cerradas a los 40 trabajadores de la muestra.
- Entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas las cuales se aplicará a 12 trabajadores del total de la muestra.

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)

## 6.6 Técnicas de análisis de los datos

La técnica de análisis de datos que se utiliza es el análisis de contenido, puesto que se encuentra dentro de los análisis cualitativos. “El análisis de contenido es parte de los análisis textuales. En este sentido, se indica que el contenido de un texto no estaría en el mismo texto, sino que en un plano distinto en relación con el cual el texto define, y así revela su sentido” (Díaz y Navarro cit por Echeverría; 2005:5) El desarrollo del análisis de contenido, se basa en la lectura como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico desarrollando procesos de categorización. La técnica que se utilizará será la realización de categorías de análisis, definidas por medio de la descripción textual de la información obtenida en las entrevistas y en los grupos focales que se realicen en esta investigación. Finalmente, debido a que existirán datos en la entrevista semiestructurada, que serán medidos cuantitativamente se utilizará sistema excel, con gráficos y análisis de datos.

Primera parte  
Marco Teórico

# **CAPITULO I**

## **“DISCAPACIDAD”**

La discapacidad forma parte de la condición humana, se plantea que casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad, ya sea permanente o transitoria. Se estima que más de mil millones de personas viven en algún tipo de discapacidad (OMS; 2011), en relación a esto las cifras van al alza ya sea por envejecimiento de la población y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad.

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

En el capítulo siguiente se enfocará a dar a conocer la discapacidad desde diversas disciplinas para tener un conocimiento más acabado en relación a la discapacidad, además se analizará una clasificación realizada por la OMS, organización mundial de la salud que nos señala una mirada en relación a la discapacidad.

Además de lo anterior para poder comprender la temática de las personas con discapacidad se explicará las diferentes discapacidades existentes y las enfermedades que conllevan esta discapacidad.

### **1. Discapacidad**

#### **1.1 Diversos significados de la discapacidad en distintas disciplinas**

La educación diferencial, disciplina que se entrega aprendizaje y conocimiento a personas con algún tipo de discapacidad en especial persona con discapacidad cognitiva se refiere a la discapacidad como una limitación orgánica y/o funcional de la habilidad o la capacidad de un individuo para desempeñar

las actividades de la vida diaria, causada por el deterioro físico o mental permanente o transitorio. (Williams; 2001)

Es así como desde el trabajo social podemos entender la discapacidad desde toda limitación que sufre una persona como consecuencia de algunas deficiencias que le impiden o dificultan determinadas actividades, en las formas que se consideran normales para el ser humano. Se trata de un concepto estrechamente ligado a los de deficiencia y minusvalía. (Ander-Egg; 1995)

Otras perspectivas que visualizan la discapacidad no solo en la persona sino además en su entorno y medio cultural es la disciplina de la sociología, la cual propone una perspectiva teórica, sociológica, que trata de reducir el sentido que comúnmente se le atribuye a la discapacidad como fenómeno y por sobre todo a la persona que lo sufre. La discapacidad es un término o concepto que adquiere un sentido eminentemente cultural, y que como tal, depende del sentido asignado a otros conceptos culturalmente próximos, fundamentalmente a la idea que se impone de normalidad, dicho de otra forma la discapacidad no es una característica objetiva aplicable a la persona, sino un construcción interpretativa inscrita en una cultura en la cual, en virtud de su particular modo de definir lo "normal", la discapacidad sería una desviación de dicha norma, una deficiencia y como tal, reducible al caso particular de la persona concreta que la padece. (Pratt; 1997)

Desde una mirada de la psicología la discapacidad se plantea como el ser humano es un hombre común en busca de un destino extraordinario. La persona con discapacidad es un ser extraordinario, en busca de un destino común.

El perfil de cada persona, ya sea discapacitada o no, está constituido por puntos fuertes y débiles relacionados con el entorno en el que cada uno se desenvuelve, la capacidad de control emocional, el equilibrio psicológico, las habilidades sociales, la mayor o menor vulnerabilidad ante agentes generadores de ansiedad o estrés, etc.

La discapacidad no es una característica propia del sujeto, sino el resultado de su individualidad en relación con las exigencias que el medio le plantea. El tipo y grado de discapacidad que la persona padece le impide valerse por sus propios medios de manera autónoma, viéndose obligada a buscar otras alternativas para satisfacer sus necesidades esenciales.

Desde la Organización Mundial de la Salud discapacidad se entiende por: *“Cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo”.* (OMS;2011)

### **1.1.2 Clasificación de las discapacidades según la OMS:**

Discapacidad física: Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones inferiores o superiores.

Discapacidad sensorial: Comprende a las personas con deficiencias visuales, deficiencia auditiva parcial o total, problemas en comunicación y lenguaje.

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

Discapacidad psíquica: Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales, relacionado con enfermedades psíquicas.

La terminología utilizada para referirse a las personas con algún tipo de discapacidad ha ido variando y evolucionando a lo largo de la historia en forma paralela a las tecnologías de intervención aplicadas y a los procesos de interrelación humana generados socialmente.

Se puede distinguir, en estas tres últimas décadas, dos grandes distinciones e intenciones de clasificación de la discapacidad:

A) Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), fuertemente mediatizada por el modelo médico hegemónico.

B) Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF).

En cuanto a la CIDDDM esta fue estructurada sobre la base de un modelo médico, y terminó reduciéndose al asistencialismo, o a la rehabilitación con el formato de tratamiento individualizado. Fue elaborada en 1976 por la Organización Mundial de la Salud y publicada en 1980, constituyéndose en una valiosa herramienta para los profesionales e instituciones que trabajaban con personas con necesidades especiales. Funcionó como elemento de resistencia al encasillamiento y “etiquetación” simplista con que se estaba operando de manera deshumanizada con las personas con discapacidad. Su mayor aporte fue instalar una clara distinción entre: deficiencias, discapacidades y minusvalías lo cual permitió dejar de sustantivizar situaciones adjetivas: se dejó de hablar del “mogólico” o el “Down”, para pasar a hacer referencia a “personas con síndrome de Down”, terminología que no excluye su condición de persona. Pero a pesar de su utilidad, esta clasificación no pudo reflejar la importancia del entorno social y quedó plasmada como un modelo causal, unidireccional y reduccionista. (Brognia; 2009)

En relación a la CIF aprobada por la asamblea mundial de la salud el 22 de mayo de 2001, clasificación que fue aceptada por 191 países como el nuevo patrón internacional de descripción y dedición de la Salud y la Discapacidad.



Fue elaborada en base a los principios de integración psicosocial y las concepciones del desarrollo interaccionista entre el individuo y su entorno. Dio lugar a la resignificación de las discapacidades al situarse en un nuevo paradigma de la dialéctica identidad - entorno. La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, entiende por deficiencia toda pérdida o anormalidad, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida de una extremidad, órgano o estructura corporal, o un defecto en un sistema funcional o mecanismo del cuerpo. La deficiencia supone un trastorno orgánico, el cual produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. Se puede hablar de deficiencias físicas, sensoriales, psíquicas o de relación. (Ibid)

### **1.1.3 Clasificación de discapacidades según su enfermedad:**

Discapacidad Sensorial de tipo Visual: la persona con disminución en la capacidad visual se considera, entre otras, las siguientes enfermedades: Glaucoma, Cataratas, Astigmatismo, Distrofia y Leucoma Corneal, Retinopatías, Retinosis Pigmentosa, Ceguera.

Discapacidad Sensorial de tipo Auditiva: se considera como una alteración de en la audición esta puede ser severa, leve o moderada se clasifican en: Sordera Congénita, Presbiacusia, Síndrome de Ulsher, Hipoacusia.

Discapacidad Física: en relación a esta discapacidad se considera a personas con perdida en la capacidad física. Las principales enfermedades asociadas son: Parálisis Cerebral, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Paraplejia, Tetraplejia, Hemiplejia, Secuelas de Poliomieltis, Displasia, Distrofia Muscular, Espina Bífida, entre otras.

Discapacidad Mental: Personas con dificultades en el plano intelectual. Algunas enfermedades asociadas son: Síndrome de Down, Síndrome de Prader Willi, Autismo, Síndrome de X Frágil, Fenilcetonuria, Alzheimer, entre otros.

Discapacidad Psíquica: Personas con trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente. Algunas enfermedades asociadas son: Psicosis Orgánica, Paranoia, Esquizofrenia, Depresión Bipolar, entre otras.

#### **1.1.4 Clasificación según grado de la discapacidad:**

Discapacidad Leve: Personas que presentan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria sin embargo la persona es muy independiente y no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno.

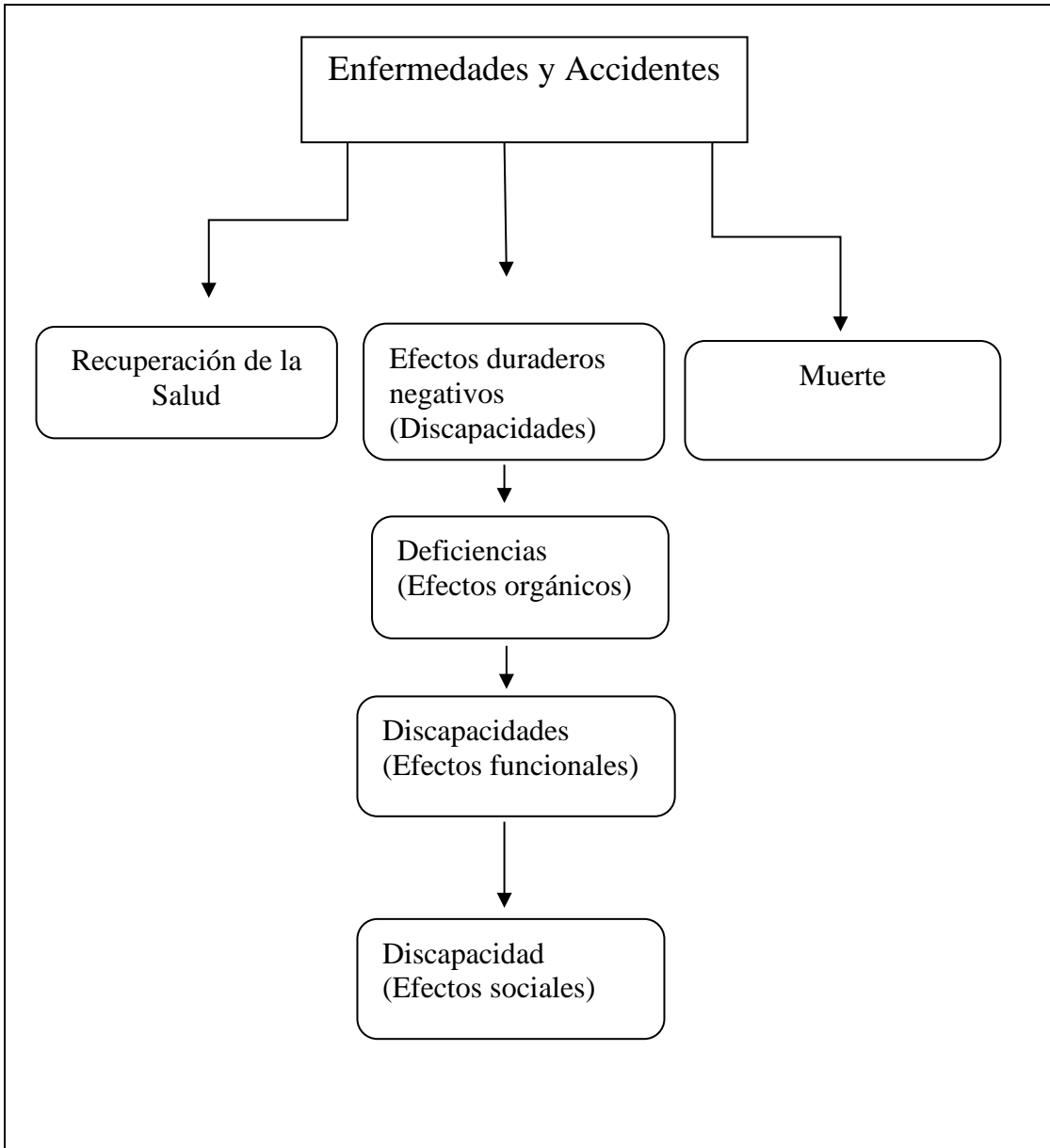
Discapacidad Moderada: Personas que presentan una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, llegando incluso a requerir apoyo en labores básicas de auto cuidado y supera con dificultades sólo algunas barreras del entorno.

Discapacidad Severa: Personas que ven gravemente dificultada o imposibilitada la realización de sus actividades cotidiana, requerimiento del apoyo o cuidados de una tercera persona y no logra superar las barreras del entorno. (Senadis, 2004)

En cuanto a la definición de la discapacidad, la Organización Mundial de la Salud trata de establecer un sistema común a nivel mundial para clasificar *los efectos de las enfermedades y los accidentes, así como sus repercusiones en la inserción social de los individuos*. Tales efectos y repercusiones fueron clasificados por la OMS en una secuencia tripartita: *deficiencias, discapacidades y minusvalías*, que recogemos en el esquema siguiente y se pueden definir así:

#### Grafico N° 4

#### Esquema conceptual de la OMS para clasificar las Discapacidades



Fuente: Elaboración propia en base a clasificación de OMS de la discapacidad; 2001

En este sentido la discapacidad es un fenómeno presente en las personas y en las sociedades, cuyo concepto, percepción, interpretación y sistema de creencia han variado a largo de la historia. La discapacidad lleva en sí, como elemento

constituyente una dimensión social donde el entorno influye en él y mantiene además una circunstancia personal. (De Lorenzo; 2007)

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento. La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto. (OMS; 2004)

Las consideraciones que actualmente se tienen en relación a la discapacidad han variado en los últimos tiempos, pues se han superado muchos obstáculos en el proceso de incorporación y normalización de las personas con discapacidad a una vida social plena.

En relación a el termino discapacidad, se puede señalar que el modo de denominar el fenómeno de la discapacidad ha ido cambiando, se ha abandonado términos como invalido, incapacitado, minusválido, a un término el cual identifica a la persona como sujeto y lo coloca de forma primera antes que su condición de discapacidad.

*“Mientras que, al referirnos al concepto de discapacidad, el hecho de considerarla una tragedia acarrea desde un principio que las personas con discapacidad sean tratadas como víctimas de una fatalidad del destino” (De Lorenzo: 2007: Opocit*

El autor hace referencia de como se ha señalado a las personas en situación de discapacidad en muchas ocasiones y menciona el hecho trágico de ser mirados como víctimas de un fatal destino, en este sentido De Lorenzo nos da referencia de que no debe ser mirado bajo esta lupa al fenómeno de la discapacidad y nos señala:

*“Por el contrario, si la discapacidad es definida como un fenómeno complejo, integrado no solo por factores individuales sino también por factores sociales, las personas con discapacidad pasan a ser consideradas como un colectivo, víctimas de una sociedad discapacitante, más que víctimas individuales de las circunstancias” (De Lorenzo; 2007; Opcit)*

En relación a lo anterior se tendido a analizar que la discapacidad y la marginación han caminado de la mano, si bien naturalizado que los impedidos, mutilados, personas con déficit mental se encontraran entre los ciudadanos atípicos. Es a partir de la ilustración y de la democracia cuando el panorama comienza a cambiar, visualizándose como una situación injusta que se percibía como insostenible. El invalido pasa a ser tutelado, protegido y transformado como sujeto de protección y previsión. (ibíd.)

Las personas con discapacidad obtienen un nuevo rol, el de pacientes de asistencia o tratamiento médico, es decir, rehabilitación con el fin de cambiar su estado físico, psíquico o sensorial.

En nuestros días estamos asistiendo a importantes cambios en las concepciones tradicionales de la discapacidad, según expone de Lorenzo (2007) se ha pasado del planteamiento basado en la asistencia y en la recuperación de las capacidades funcionales a otros postulados que tratan de eliminar barreras que dificultan la integración y que disminuyen las oportunidades de las personas con discapacidad.

El cambio de este paradigma se plantea de tres modelos diferentes:

*“El modelo médico o rehabilitador que enfoca la discapacidad como un problema personal, causado directamente por una enfermedad, un traumatismo o cualquier otra alteración de la salud que requiere asistencia médica y rehabilitadora en forma de un tratamiento individualizado prestado por profesionales. (A.jimenez; 2006 en de Lorenzo; 55)*

En este modelo el manejo de las consecuencias de la enfermedad está dirigido a facilitar la adaptación de las personas a una nueva situación, desde una mirada al sujeto meramente como ente de rehabilitación y que solo se basa en un problema personal y no por las barreras que genera el entorno en relación a la discapacidad

*“El modelo social, que orienta la cuestión desde el punto de vista de la integración de las personas con 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 están orientadas o agravadas por el entorno social, y la sociedad tienen la responsabilidad colectiva de realizar las modificaciones necesarias en el entorno para facilitar la plena participación en todas las esferas de la vida social de las personas con discapacidad” (A.jimenez; 2006 en de Lorenzo ; 55)*

El modelo social no niega que para entender la discapacidad deba existir el modelo rehabilitador, sino que son situaciones ligadas, sin embargo, que lo realmente importante es el papel que juegan las características del entorno, y en especial el entorno creado por el hombre, es ahí donde se visualizan las desventajas verdaderas que experimentan las personas con discapacidad.

*“Modelo Bio-Psico-Social, es un modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad. (A.jimenez; 2006 en de Lorenzo ; 55)*

En este modelo, la salud se entiende mejor en términos de una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales y no puramente en términos biológicos. Contrasta con el modelo reduccionista tradicional, únicamente biológico que sugiere que cada proceso de la enfermedad puede ser explicado en términos de una desviación de la función normal subyacente, como un agente patógeno, genético o anomalía del desarrollo o lesión.

## **2. La Discapacidad desde la perspectiva de los DDHH**

Muchas personas con discapacidad no tienen acceso a determinados derechos que para otras personas son considerados básicos. Por eso está cada vez más extendido utilizar el término de derechos humanos cuando se habla de la discapacidad. El acceso a la educación, a la cultura, a los medios de transporte, a la información son derechos que muchas personas con discapacidad no pueden acceder o no pueden acceder igual que otras personas.

Desde la perspectiva genérica un derecho “proviene del término latino *directum*, que significa “lo que está conforme a la regla”. Desde el punto de vista jurídico ser sujeto de derecho significa que una persona humana se le reconoce por el ordenamiento jurídico una potestad de hacer o no hacer algo. (De Lorenzo; 2007)

Durante muchos siglos, las personas con discapacidad han sido segregadas, excluidas y postergadas (Courtis; 2006)

La discapacidad ha constituido motivo para la negación de la titularidad de derechos o de su ejercicio, si bien esta forma de mirar la discapacidad ha cambiado considerablemente es debido a las instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, donde nacen con conciencia de sus derechos y con un fin esencial hacerlos valer ante toda la sociedad.

En relación a lo anterior es que se visualiza que ha costado crecer como sociedad, hoy todas las personas, por el solo hecho de serlo tienen la condición de ciudadanos y tienen derecho a exigir que estos se respeten como tal. Los iguales derechos de los individuos y el igual respeto por su dignidad personal vienen por una red de relaciones interpersonales y de relaciones de reconocimiento recíproco. (Eroles; 2006)

Los tratados internacionales de derechos humanos pretenden establecer estándares internacionales, aplicables a todos los seres humanos o grupos específicos, de estos tratados se puede analizar una primera forma de reconocimiento a los derechos de las personas con discapacidad, es el documento más completo denominado Pacto Internacional de Derechos Económicos:

*“El primero se ha centrado en el empleo de uno de los principios más consientes incorporados a los tratados de derechos humanos, la prohibición a la discriminación, aplicando el principio de universalidad de los derechos humanos, y de los principios de igualdad y de prohibición de discriminación, a un grupo social específico (Pacto internacional de Derechos económicos Sociales y Culturales; en De Lorenzo; 2007)*

Así desde la perspectiva de la discapacidad, cada vez que se produzca una denegación, restricción o afectación de un derecho humano reconocido en un tratado sobre la base de la discapacidad, se podrá argumentar la existencia



de una violación de la cláusula antidiscriminatoria establecida por la generalidad de los tratados de los derechos humanos. (C. Courtis; en De Lorenzo)

*“La prohibición del empleo injustificado del factor discapacidad para excluir a una persona del goce de un derecho reconocido universalmente. Una formulación más exigente del principio de no discriminación se inspira en la noción de igualdad de oportunidades”.*  
(De Lorenzo; Opcit; 183)

De acuerdo con esta orientación, se menciona que el principio de no discriminación no solo prohíbe excluir o menoscabar el ejercicio de un derecho por razones de discapacidad, sino que impone adoptar medidas especiales para garantizar ese ejercicio cuando el trato aparentemente neutro tenga como resultado la imposibilidad o una grave dificultad en ejercerlo.

Una segunda forma de reconocimiento y de protección de los derechos de las personas con discapacidad en el Sistema Universal de los derechos Humanos, es un instrumento referido a los derechos de las personas con discapacidad, denominado Normas Uniformes, estas normas concretan las áreas y el contenido de las medidas necesarias para que el estado garantice el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad (ibid)

*“La accesibilidad al medio físico y el acceso a las comunicaciones e información, referidas, respectivamente a la remoción de barreras físicas que afecten a las posibilidades de movilidad de las personas con discapacidad “El acceso a la educación, que debe ser impartida como principio en el sistema de educación regular, y solo por excepción en un sistema de educación especial”*

*“El acceso sin discriminación al trabajo, las medidas de incentivo para la contratación de las personas con discapacidad en el mercado laboral*

*abierto, y la adaptación de los lugares de trabajo para que sean accesibles a las personas con discapacidad” (De Lorenzo; 2007; 186)*

Con los antecedentes anteriores se puede analizar que existe una mirada distinta de ver la discapacidad, desde los derechos humanos y su concepción de personas con discapacidad, donde son sujetos de derechos y deberes a lo cual nos involucra a todos como sociedad, donde el estado es el que debe procurar el goce completo de las personas con discapacidad, ya sea desde una perspectiva de inclusión sociolaboral.

## **CAPÍTULO II**

### **“INCLUSIÓN”**

En el siguiente capítulo referido a la inclusión social-laboral, tiene como finalidad entregar en detalles todos los aspectos relevantes a la inclusión social y laboral, donde es necesario conocer diversas definiciones y alcances de esta.

Desde ya hace algunos años este término se ha ido a cunando en el lenguaje cotidiano de la sociedad, donde desde una mirada integradora se mira a la inclusión desde la perspectiva de que incluir es sinónimo de contener, envolver, rodear, cercar, circunscribir. En relación a los mencionados sinónimos es que se trabaja en relación a la inclusión laboral, no solo como el simple hecho de otorgar trabajos a personas con discapacidad, sino además de seguir en un continuo proceso, desde un punto de acomodación al puesto de trabajo hasta un seguimiento permanente de las personas con discapacidad en todo su ámbito laboral. Además de todo lo anterior se debe entregar las condiciones necesarias y adecuadas para el desarrollo en área laboral de las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Es así como en el siguiente capítulo se desarrolla toda esta temática y se muestra lo necesario para que exista una real inclusión laboral y no una mera contratación de personas con discapacidad.

## 2.1 La inclusión social en las diversas etapas de la vida

La inclusión de las personas en la sociedad puede presentar itinerarios muy diversos que se mueven entre la inclusión y la exclusión: en el polo de la inclusión se incrementan la calidad de vida y el sentimiento de realización personal y profesional; en el polo de la exclusión se acentúan la precariedad económica y los sentimientos de fracaso y exclusión social. En las diversas realidades personales, la inserción se produce diferencialmente en las sucesivas etapas de la vida, dependiendo de las circunstancias específicas que presenta cada historia particular.

En la infancia y la juventud se construyen las actitudes y aptitudes básicas de la persona que marcarán sus posibilidades de realización a lo largo de la vida. En este momento tiene una especial influencia la *familia de origen* (su posición socioeconómica y cultural, la cohesión y estabilidad entre sus miembros, las expectativas respecto de los hijos e hijas, etc.). También influyen de manera importante la *escuela*, los *medios de comunicación y consumo de masas*, los *grupos de amigos*, etc. Para los niños y niñas con discapacidades, existen también diversos mecanismos (en el ámbito de la sanidad y la rehabilitación, la educación especial, el tratamiento psicológico, etc.) que tratan de atender sus problemas específicos. Todos estos dispositivos, que operan desde un modelo normalizado de infancia y juventud, terminan configurando trayectorias de realización diferentes, de inclusión o exclusión social, que dependen, en nuestro caso, no sólo del *tipo y grado de discapacidad*, sino también de la *procedencia social de los individuos*: las mismas normas que facilitan la inclusión social de los sectores acomodados contribuyen a reforzar la marginalidad y dependencia de los sectores precarizados. (Ibíd.)

En la edad laboral, los hombres y las mujeres despliegan estrategias orientadas a conseguir independencia y reconocimiento social como sujetos activos, capaces de desarrollar un proyecto de vida propio, en el que se ponen en juego sus valores y actitudes personales. Esto lo consiguen dando paso a determinadas vías de inserción en la sociedad, que son características de la vida adulta, y entre las que sobresale la instauración de una nueva familia y el

acceso a las diversas formas de trabajo doméstico y extra doméstico que les permiten realizarse a sí mismos y sacar adelante a los hijos y demás parientes que dependen de ellos. Lo más propio de esta etapa es el trabajo, entendido en su sentido más amplio, como esfuerzo productor de bienes de cualquier tipo, para uno mismo y/o para los demás. En el contexto de una sociedad mercantilizada, como la nuestra, el tipo de trabajo más propio es el remunerado, del que dependen los ingresos y el nivel de vida de la familia. Sin embargo, algunos colectivos, entre ellos las personas con discapacidad, padecen un plus de discriminación en relación al resto de la población. En particular, las personas con deficiencias de tipo psíquico, físico, visual o sensorial se independizan de sus padres en una proporción mucho menor que la población general y el acceso al mercado de trabajo remunerado es muy restringido y escaso.

## **2.2 Principales vías de inclusión de las personas con discapacidades**

Si prescindimos del componente familiar, presente en todas las etapas de la vida, la inserción social de las personas en edad laboral con discapacidad se logra a través de su participación en tres sistemas interrelacionados: las pensiones, el trabajo doméstico y el trabajo remunerado. Hay que tener en cuenta que estos tres sistemas no son excluyentes entre sí, sino que una misma persona puede participar de varios de ellos. Por ejemplo, se puede percibir una pensión y estar a la vez trabajando o tener un empleo remunerado y encargarse también de las tareas del hogar (aunque esto puede ser impuesto por las circunstancias y no precisamente una opción voluntaria de la persona con discapacidad). Secundariamente, existen otros sistemas o subsistemas de inserción: el estudio, que es más propio de la infancia y la juventud, pero que puede convertirse en una actividad importante de las personas adultas; y el desempleo, que define una forma negativa de relación con la actividad caracterizada por la búsqueda de empleo (Parede; 2003)

El trabajo remunerado constituye en sistema de inserción para personas con discapacidad en edad activa laboralmente de las cuales una gran cantidad participa de otras vías de inserción (pensiones, tareas del hogar, estudios). Cabe distinguir a quienes están empleados en el mercado ordinario de trabajo y a quienes trabajan en empleos protegidos.

Desde el punto de vista de la inserción social, cabría distinguir los empleos estables y cualificados de aquellos que son inestables y poco cualificados, con menos posibilidades de promoción profesional.

### **2.3 Definiciones de inclusión laboral**

Para tener un concepto más unificado y con claridad en relación a la inclusión laboral se plantea a continuación 2 definiciones de dos miradas diferentes:

*Inclusión laboral: Empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna. (Pereda; 2003)*

*Inclusión laboral: “Cualquier intento de vida autónoma pasa por el desarrollo de un trabajo que proporcione los medios económicos para la subsistencia de uno mismo y de su familia. Trabajar es, además, uno de los derechos fundamentales que recoge la Constitución”. (OIT; 2001)*

Ambas definiciones nos hacen ver que desde la mirada de inclusión laboral y del derecho fundamental al trabajo de las personas en situación de discapacidad es que deben y pueden ser incluidas en ámbitos laborales desde la misma perspectiva de trabajo que personas sin discapacidad, en la cual exista las mismas condiciones de empleo lo que permita desarrollar una vida autónoma e independiente,

## 2.4 Modelo de inclusión laboral de personas con Discapacidad

Incluir a personas con Discapacidad requiere planificación y organización estratégica por parte de empresas o entidades que requieran incluir en ámbito laboral a personas con discapacidad y que no sea concebida como un acto de beneficencia sino como una real oportunidad para la empresa o organización de trabajar con personas con discapacidad. Se busca lograr una integración socio laboral que permita a las personas con discapacidad participar en la vida corriente de la comunidad, a través de actividades productivas, teniendo la capacidad, el deseo y la oportunidad

El Modelo aborda fundamentalmente los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y seguimiento posterior (Millas; 2005)

### 2.4.1 Contextos que condicionan la inserción social y laboral

**Contexto familia:** La familia es la principal institución social encargada de mediar entre los sujetos con discapacidades y el resto de la sociedad. Tanto si se trata de una deficiencia congénita o perinatal como si sobreviene en la infancia o en la vida adulta, las limitaciones funcionales de un miembro del hogar repercuten en todo el grupo familiar, removiéndolo del sistema de relaciones preestablecido y alterando en mayor o menor medida los proyectos particulares de sus miembros. De ahí que la inserción social y laboral de las personas con discapacidades sea más un asunto de familia que una cuestión individual, lo que multiplica por tres el volumen de la población que se encuentra afectada por la problemática social de las discapacidades.

A lo largo de la historia la institución familiar se ha visto afectada profundamente por los cambios sociales del entorno lo que ha dado lugar a importantes transformaciones en sus pautas de comportamiento y en su función social. Por otra parte, la institución familiar, plural y cambiante, es también un factor de resistencia o de transformación del contexto en la medida

en que se convierte en punto nodal de nuevos planteamientos y pautas de comportamientos.

La influencia de la familia sobre los parientes con alguna discapacidad depende también en gran parte del momento en que se inició la deficiencia.

En los casos de deficiencia congénita o infantil, los padres y hermanos mayores toman por el hijo/hermano menor decisiones estratégicas básicas en orden al tratamiento y rehabilitación de la discapacidad, el tipo de educación y cualificación profesional, los servicios y ayudas públicas que se van a solicitar a organismos públicos pertinentes.

Cuando la discapacidad sobreviene en una edad avanzada, serán el cónyuge, los hermanos y los hijos quienes tomen el relevo de la mediación y del apoyo familiar, que normalmente proseguirá el resto de la vida (Pereda; 2003)

Otro factor importante es la posición socioeconómica de las familias, que da lugar a diversas estrategias para hacer frente a los problemas derivados de la discapacidad de alguno de sus miembros:

*“Las familias de alto nivel de ingresos tienden a relativizar la importancia de los servicios públicos ya que cuentan con suficientes medios propios para atender vía mercado las necesidades de los parientes con discapacidades.*

*“Por el contrario, las familias de nivel socioeconómico bajo tienden a depender más de los servicios públicos y recurren a todo tipo de ayudas, subvenciones, exenciones y sistemas de pensión a fin de lograr unas condiciones mínimas de incorporación a la sociedad” (Pereda; 2003)*

Sea cual sea el nivel socio económico la discapacidad de una persona al interior del núcleo familiar repercute inevitablemente en la dinámica familiar y las relaciones al interior de esta.



## **2.4.2 Contexto económico laboral**

La estructura de los mercados de trabajo y su evolución actual es otro de los contextos decisivos para explicar las trayectorias de inserción social y laboral de las personas con discapacidades. Las tasas de actividad, ocupación y paro, la diversa calidad de los empleos existentes, las exigencias de cualificación y eficiencia en el trabajo, etc., representan otras tantas condiciones estructurales que delimitan tanto las posibilidades como las barreras para la inserción laboral de las personas con discapacidad.

La evolución del mercado de trabajo en las últimas décadas se caracteriza en general por un incremento de la competitividad y la segmentación entre los trabajadores, que, si bien ha permitido aumentar significativamente la productividad, ello ha sido a costa de una notable fragmentación del mercado laboral en el que coexisten dos tendencias diferentes en relación a la mano de obra:

Políticas de gestión «positivas» para los empleos más cualificados o de los que depende la estabilidad de las empresas o de los servicios de la administración pública (el llamado sector primario del mercado laboral). En este caso, se mantienen los contratos estables, pactados en convenio y apoyados sindicalmente, así como los salarios progresivos y la promoción profesional interna.

Políticas de gestión «negativas» para los empleos menos cualificados o marginales a la estabilidad del sistema productivo o de los servicios públicos (sector secundario). En este caso, prevalecen los contratos temporales individualizados, las subcontratas, los empleos autónomos y la economía sumergida. Los salarios son bajos e inestables, abundando en cambio el destajo, las comisiones por productividad y las propinas. El riesgo de perder el empleo y volver al desempleo (amenaza de exclusión social) actúa como factor de contención y disciplinamiento de la fuerza de trabajo.

El nuevo modelo de mercados laborales fragmentados y polarizados tiende a marcar las diferencias entre los candidatos más capacitados y rentables, que acceden fácilmente a los puestos de trabajo mejor remunerados, y los menos capacitados y rentables, para los que quedan los empleos poco remunerados y en condiciones de contratación precarias.

#### **2.4.3 Enfoque social en el proceso de Inclusión de personas con discapacidad.**

El enfoque social de la discapacidad se puede plantear desde tres figuras trascendentales en el proceso de a) Discriminación, b) la exclusión, entendiendo este enfoque como la aplicación del concepto de la "discapacidad" principalmente como problema social creado, y básicamente como cuestión de la integración completa de individuos en sociedad, y c) la inclusión, como los derechos que tiene todas las persona con discapacidad, este enfoque de la discapacidad, no es una cualidad de un individuo, sino una colección compleja de las condiciones, muchas de las cuales son creadas por el ambiente social. Por lo tanto, en este enfoque, la dirección del problema requiere la acción social, y así, es la responsabilidad colectiva de la sociedad en grande, hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación completa de la persona con discapacidad en todas las áreas de la vida social, para no generar ningún tipo de exclusión.

Algunas personas en base al enfoque social de la discapacidad culpan a la discriminación como todo el problema en el proceso de inserción tanto social como laboral, es por eso que se analizan las tres dimensiones mencionadas Discriminación, exclusión e inclusión.

## a) Discriminación

La Real Academia de la Lengua Española define la discriminación como, Ideología o comportamiento social que separa y considera inferiores a las personas por su raza, clase social, sexo, religión u otros motivos ideológicos, por ende la discriminación comienza a ser perturbadora cuando se establecen distinciones negativas sobre la base de características inalterables de las personas o grupos de personas.

La Conferencia Internacional del Trabajo adoptó una definición de la discriminación que se ha recogido en el Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, (1958). Según este convenio, se entiende por “discriminación”,

“Cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación, que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados”. (Raskin; 2000)

Históricamente, las personas con discapacidad han constituido un sector al que, sobre prejuicios anclados en el binomio normalidad/anormalidad, se le ha discriminado. Sin embargo, en diferentes partes del mundo está comenzando a emerger, de manera más visible, un movimiento de personas con discapacidad que en su proceso de afianzamiento como un sujeto social también está realizando aportes a la comprensión de formas de opresión que hasta muy recientemente no se consideraban como tales.

- a) Exclusión: la exclusión de personas en situación de discapacidad ha sido definida por un hecho causado por el estigma social derivado de “anormalidades” orgánicas. Así frente a la reproducción de desigualdades sociales, la aplicación de la condición de vulnerabilidad y el aumento de

riesgo de la exclusión que hoy caracterizan a la nueva cuestión social. (Hernández, 2006)

En relación a lo anterior, la exclusión social se entendería entonces como un proceso que surge en el contexto de las transformaciones sociales que experimentan las sociedades postindustriales en el marco de la globalización económica y que implicaría una dualización social que separa a los incluidos y a los excluidos, donde muchos quedarían afuera por sus “condiciones” de existencia, dejando de lado al sujeto persona como ente principal, es así como dicha exclusión afecta en la actualidad a determinadas zonas geográficas y a determinados colectivos, que experimentan también el debilitamiento de los derechos sociales adquiridos en la época de auge del Estado de Bienestar.

c) Inclusión: Hasta hace poco tiempo el uso del término de *integración* primaba para indicar la participación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos de su vida y su cotidianidad, aunque estaba especialmente referido a la integración escolar y a la integración laboral. Pero diversos análisis sobre los procesos y los resultados dejaron ver que las acciones y los programas no cumplían las expectativas, y que era necesario un nuevo término que de alguna manera renovara el sentido de justicia y diera opciones a las personas en situación de discapacidad para participar en un mundo más equitativo, donde se reconocieran y se potencializarán sus diferencias en todos los ámbitos.

“Una diferencia relevante entre integración e inclusión reside en que se pasa de considerar el individuo como sujeto, como individuo particular quien se integra y en quien se ubica el “problema”, a pensar en el contexto escolar en su conjunto, el cual debe satisfacer las necesidades de todos los que se encuentran en él” (García Ruiz y Fernández Moreno, 2005)

Según nos señala el autor la inclusión es reconocida como un término diferenciador de ver la discapacidad, no como la responsabilidad del individuo el cual está en condición de discapacidad sino reconoce a este como sujeto de derecho en donde se reconoce las diferencias y la

complejidad de la discapacidad, pero sin quedar excluido o separado en dentro de todos los ámbitos de nuestra sociedad.

“La inclusión no es una estrategia destinada a ayudar a las personas a encajar en los sistemas y las estructuras existentes en nuestras sociedades: la inclusión se propone transformar estas estructuras y estos sistemas para hacerlos mejores para todos. La inclusión significa crear un mundo mejor para todos” (García Ruiz y Fernández Moreno, 2005)

# **SEGUNDA PARTE**

## **MARCO REFERENCIAL**

## CAPITULO III

### 3.1 Normativa vigente sobre discapacidad

En el siguiente capítulo, se expondrá las leyes relacionadas con el tema de discapacidad en Chile, si bien existe dos leyes que amparan a las personas con discapacidad es necesario conocerla y mirarla desde un análisis más profundo, partiendo el recorrido desde lo más fundamental que es nuestra constitución política de Chile.

Desde la perspectiva judicial nos encontramos con 3 leyes la ley N°19.284 que establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad que entro a regir en año 1994 y después de una serie de derogaciones y modificaciones a esta ley vino a complementar con la ley N°20.422, la cual entra en vigencia el 10 de febrero de 2010 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad. Además, en marzo del 2018 se publica la ley 21.015 la cual incentiva la inclusión de p3rsonas en situación de discapacidad al mundo laboral

Para lograr la plena aplicación de las normas de esta nueva ley, es fundamental que las personas con discapacidad, sus organizaciones públicas o privadas conozcan los derechos y obligaciones que ella establece.

Por ello, se da a conocer en el siguiente capítulo con un análisis más profundo para un conocimiento de esta.

Lo que se quiere es dar a conocer los principales contenidos de la nueva ley; los derechos y obligaciones que establece y los alcances de esta para la plena integración de personas con discapacidad.

### **3.2 Desde el ámbito legislativo se debe señalar en primero lugar, nuestra Constitución política del estado de Chile en su artículo N° 1 plantea:**

*Artículo 1:*

*“Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.*

*“El Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios”*

*“El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común”*

*“Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia”*

Con lo anterior y basado en el primer artículo de la Constitución, Chile crea normas de igualdad y de equiparación de oportunidades y de plena integración de las personas con discapacidad, basándose en el hecho de que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley. En este sentido en enero de 1994 se promulga la Ley 19.284 de integración social de personas con discapacidad.

### **3.3 Ley N°19.284, esta ley se establece normas para la plena integración social de personas con Discapacidad.**

En su artículo N°1, existen las disposiciones de la ley que tienen por objeto establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la Constitución y las leyes reconocen a todas las personas.

En el Artículo N°2, menciona que la prevención de las discapacidades y la rehabilitación constituyen una obligación del Estado y, asimismo, un derecho y un deber de las personas con discapacidad, de su familia y de la sociedad en su conjunto.



El Estado dará cumplimiento a la obligación establecida en el inciso anterior en los términos y condiciones que fije esta ley.

En relación al artículo N°3, para los efectos de la ley se considera persona con discapacidad a toda aquélla que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social.

En el artículo N°4 se refiere a que el Estado ejecutará programas destinados a las personas discapacitadas, de acuerdo a las características particulares de sus carencias. Para ello, cada programa se diseñará considerando las discapacidades específicas que pretende suplir y determinará los requisitos que deberán cumplir las personas que a ellos postulen, considerando dentro de los criterios de priorización el grado de la discapacidad y el nivel socioeconómico del postulante.

Artículo 5º.- Se consideran ayudas técnicas todos aquellos elementos necesarios para el tratamiento de la deficiencia o discapacidad, con el objeto de lograr su recuperación o rehabilitación, o para impedir su progresión o derivación en otra discapacidad. Asimismo, se consideran ayudas técnicas los que permiten compensar una o más limitaciones funcionales motrices, sensoriales o cognitivas de la persona con discapacidad, con el propósito de permitirle salvar las barreras de comunicación y movilidad y de posibilitar su plena integración en condiciones de normalidad.

Artículo 6º.- Para acceder a los beneficios que establece esta ley, se requiere estar en posesión del certificado a que se refiere el artículo 7º y encontrarse inscrito en el Registro Nacional de la Discapacidad.

En relaciona a lo anterior dicha la ley 19.284 está destinada a asegurar y promover la integración social de personas con discapacidad, reuniendo diversas leyes que ya existían hasta la fecha. Crea el registro nacional de

discapacidad, en el cual deben inscribirse toda persona que con discapacidad, para optar de los derechos establecidos por esta ley y que se encuentra a cargo del servicio de registro civil e identificación.

Esta ley establece una serie de normas tendientes a lograr la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidades. Esta norma regula aspectos de la discapacidad relacionado con el ámbito laboral, educacional y de accesibilidad a la cultura, espacios físicos, comunicaciones y la información.

A lo anterior, se agrega, desde el 26 de febrero de 2002, la incorporación al ordenamiento jurídico chileno de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. Según lo señala el artículo 5º de la Constitución, los instrumentos internacionales que versen sobre derechos humanos vienen a constituir un límite al ejercicio del poder por parte del Estado, y es deber del Estado promover y respetar esos derechos. De este modo, el mencionado tratado internacional viene a complementar la normativa nacional referente a la situación de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad.

#### **3.4 Ley 20.422, Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con Discapacidad**

El 10 de febrero de 2010 entró en vigencia la Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad

El objetivo de esta ley es Asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en su discapacidad.

Para el cumplimiento del objeto señalado en el anteriormente, se dará a conocer masivamente a la comunidad los derechos y principios de

participación activa y necesaria en la sociedad de las personas con discapacidad, fomentando la valoración en la diversidad humana, dándole el reconocimiento de persona y ser social y necesario para el progreso y desarrollo del país.

En la aplicación de esta ley deberá darse cumplimiento a los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social. ([www.bcn.cl](http://www.bcn.cl))

La Ley refuerza el principio de no discriminación establecido en nuestra Constitución. En primer lugar, establece que su objeto es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, mediante la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, entre otras medidas.

Luego, señala que la igualdad de oportunidades debe ser entendida como la ausencia de discriminación por razón de discapacidad y la adopción de medidas de acción positiva.

Prescribe que el Estado tiene el deber de promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Además, para garantizar este derecho, el Estado debe establecer medidas contra la discriminación, las que consisten en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso.

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

La ley 20.422 establece medidas y acciones positivas para la igualdad de oportunidades, entre varias esta la capacitación e inserción laboral la cual considera diferentes aspectos en el ámbito de inclusión laboral.

Esta nueva ley, que viene en reemplazo a la Ley 19.284, de 1994, fue sujeta a evaluación a partir de julio de 2012 a través de un estudio acucioso encargado al Departamento de Evaluación de Leyes de la Cámara de

Diputados, cuyos resultados no fueron auspiciosos en su minuto. Se indicó como un gran déficit para la operatividad de la ley la ausencia de reglamentos y definiciones de responsabilidad y compromiso institucional, entre otros factores, señalando además insuficiencia presupuestaria para instalar mecanismos que fomenten la eficacia de la norma

Desde el punto de vista de la percepción ciudadana, una de las conclusiones principales del estudio realizado por la cámara de diputado el año 2012, se refiere al bajo impacto percibido que tiene la ley en términos de modificación de la realidad social. Esta situación estaría asociada tanto a la falta de información para construir una opinión pública sobre los contenidos de la ley, como a la ausencia de hitos o cambios sustantivos perceptibles por los beneficiarios y afectados. Resulta significativo el hecho que gran parte de las organizaciones de la discapacidad y, por extensión, la ciudadanía en general desconoce la Ley N° 20.422 primando a la fecha la Ley N° 19.284 en términos de menciones espontáneas. Así, uno de los tantos elementos indicadores de tal estado se refiere a la falta de diferenciación entre el organismo técnico anterior (Fonadis) y el organismo actual (Senadis), así como también las dudas sobre las funciones y el ejercicio de instancias e instituciones como el Consejo Consultivo, el RND y Compin. En este sentido, se posiciona fuertemente la demanda por información

### **3.5 Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad**

*Aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1993, es un instrumento normativo que guía la acción de las naciones con el objeto de garantizar que las personas con discapacidad puedan tener los mismos derechos y obligaciones que el resto de la sociedad. Son recomendaciones para que los Estados adopten las medidas necesarias para eliminar los obstáculos que impiden que las personas con discapacidad*

*puedan desarrollarse en condiciones de igualdad en los distintos ámbitos sociales.*

En cuanto a la igualdad de oportunidades, las Normas recomiendan mejorar las condiciones de participación, eliminar las barreras y equiparar las oportunidades en los ámbitos de la educación, el trabajo, la seguridad social, la vida en familia y la integridad personal, la cultura, la recreación, el deporte y la religión.

*La Normas uniformes en su Parte II: Esferas previstas para la igualdad de participación, incluye en el artículo siete el Empleo, en el que se destaca que los Estados deben reconocer el principio de que las personas con discapacidad deben estar facultades para ejercer sus derechos humanos, en particular en materia de empleo, debe haber igualdad de oportunidades para obtener un empleo productivo y remunerado en el mercado de trabajo. Cabe mencionar que para efectos de este estudio se señalarán los siguientes puntos de dicho artículo:*

- Las disposiciones legislativas y reglamentarias del sector laboral no deben discriminar contra las personas con discapacidad ni interponer obstáculos a su empleo.*
- Los Estados deben apoyar activamente la integración de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo.*
- Los Estados, las organizaciones de trabajadores y los empleadores deben cooperar para asegurar condiciones equitativas en materia de políticas de contratación y ascenso, condiciones de empleo, tasas de remuneración, medidas encaminadas a mejorar el ambiente laboral a fin de prevenir lesiones y deterioro de la salud, y medidas para la rehabilitación de los empleados que hayan sufrido lesiones por motivos laborales.*

- *El objetivo debe ser siempre que las personas con discapacidad obtengan empleo en el mercado de trabajo abierto.*

*Gran parte de los países se han adscrito a estas Normas, como también a otras instancias internacionales que favorecen la inclusión social de este sector de la población como seres partícipes de los procesos sociales y no sólo como sujetos de atención, sino como sujetos de derecho y de igualdad ante todas las instancias de ámbito social, educativo, familiar etc.*

### **3.6 Ley 21.015 que incentiva la contratación de personas con discapacidad:**

Publicada en el diario oficial en Abril del 2018, ley la cual incentiva la contratación laboral de personas en situación con discapacidad, en la que exige a las entidades tanto públicas como privada la contratación del 1% de la plantilla total de personas en situación de discapacidad. Esta ley la cual prevé una reserva legal de empleos para PeSD, es un aporte importante para fomentar la inclusión laboral de este colectivo. Se valora como una medida de discriminación positiva, que debiera contribuir al fomento y promoción de la empleabilidad y contratación de las personas con discapacidad en el sistema regular, impulsando de esta manera, el cambio cultural necesario para que la empresa pública y privada, se comprometa con el cambio cultural esperado que permita el acceso al trabajo de las PcD posicionarse como un sector comprometido con la inclusión y con los objetivos planteados para el desarrollo sostenible.

### **3.7 Análisis de la ley 21.015**

De la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Artículo 157 bis. - Las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación al total de sus trabajadores.

En el reglamento deberá, especificar que los cargos a ofertar deben corresponder a vacantes definidas como necesarias de ocupar por la empresa (no cargos exclusivos o inventados para personas con discapacidad) y que no se considerará como correcto dividir o parcelar las jornadas laborales para aumentar el número de cargos contratados a fin de cumplir con la cuota de reserva, es decir por ejemplo, contratar a dos personas media jornada, en vez de jornada completa como requeriría el cargo, para cumplir con 1%.

Las personas con discapacidad deberán contar con la calificación y certificación señaladas en el artículo 13 de la ley N° 20.422

Se señala según Senadis que en el Registro Nacional de Discapacidad (RND) tiene en su base de datos a solo 103.801 personas con discapacidad registradas, que representa un 4% de la población total de personas con discapacidad, que según el II Estudio Nacional de la Discapacidad (SENADIS, 2015) corresponde a 2.836.818 en Chile. Atendiendo al bajo porcentaje de personas que se encuentran registradas, se hace necesario tomar algunas medidas.

Artículo 157 ter. - Las empresas que, por razones fundadas, no puedan cumplir total o parcialmente la obligación establecida en el inciso primero del artículo anterior, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:

- a) Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad

Se hace necesario que en reglamento se informe con mayor detalle de los márgenes en que se efectuarán las contrataciones y donaciones, puesto que se presentan las siguientes inquietudes:

- ¿Puede una empresa que tenga contratadas personas con discapacidad, ofrecer contratos de prestación de servicios a terceros a múltiples empresas,

permitiendo así el cumplimiento de la cuota a estas últimas, sin promover mayor empleo de persona con discapacidad?

- Una de las razones fundadas para optar por medida alternativa es no haber encontrado candidatos para los cargos vacantes. El procedimiento para aludir a esta justificación deberá estar claramente detallado en el reglamento, de modo que no solo la publicación del cargo permita la justificación, sino que la empresa deberá respaldar los esfuerzos hechos para encontrar e intentar contratar al trabajador.

Cabe mencionar que uno de los hitos importantes de la ley 21.015 es que suprime la discriminación salarial respecto de los trabajadores con discapacidad mental. Esto gracias a la derogación del artículo 16 de la Ley N° 18.600 que establecía una remuneración inferior al sueldo mínimo.

Esta nueva ley es un avance fundamental para todas las personas que hoy en Chile viven en situación de discapacidad, y se encuentran en edad de trabajar. En el 2008 nuestro país ratificó la convención internacional de las personas en situación de discapacidad, según la cual los países reconocen el derecho al trabajo de las Psd, en igualdad de condiciones con los demás y se compromete a proveerles y salvaguardarles en el ejercicio pleno de este derecho. En Chile como en muchos países aún subsiste la discriminación respecto a las personas en situación de discapacidad en el acceso al trabajo en igual de condiciones, si bien esta ley no llega a cubrir todos los vacíos que se arrastran por años en relación a la discapacidad, pero es un avance para futuras generaciones.



#### **4. Contextualización de la empresa donde se realiza la investigación**

Securitas es una empresa privada con capitales Suecos, que presta servicios de seguridad privada y protección e implementación de tecnología, así como también asesorías técnicas, que permiten a los clientes enfrentar de manera profesional y efectiva los complejos escenarios que hoy se enfrentan las diversas instituciones y empresas en relación a su seguridad.

Buscando contribuir a ser una empresa socialmente responsable Securitas apoya la generación y contratación de empleos a personas con discapacidad física en el cual se resalta el principio de igualdad, donde puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida productiva participando activamente en el mundo laboral.

Es por esto que a partir de marzo de 2012 bajo el proyecto denominado Seguridad Inclusiva se ha venido trabajado en esta empresa sobre la inclusión laboral con personal en condición de discapacidad física tales como: Hemiparesis leve. Lesión medular, amputación miembro superior/inferior, hipoacusia leve, ceguera parcial, Escoliosis y Artrosis Cadera, e incluso durante el 2017 se contrata a una persona con discapacidad cognitiva leve sufrido por una meningitis en la primera infancia, demostrando así que pueden funcionales como guardias de seguridad este tipo de discapacidad.

Todo esto ha sido un trabajo conjunto con diversos grupos de interés los cuales nos han ayudado en la construcción de nuestro objetivo; asimismo se ha logrado crear alianzas estratégicas con diversas instituciones encargadas de generar oportunidades laborales a personas con discapacidad física (INRpac, Mutual, Senadis, Omil La Pintana, hospital del trabajador)

Estas instituciones han sido clave en el proceso de inclusión de personas con discapacidad física, ya que de manera conjunta entre Securitas y las gestiones realizadas por profesionales tales como Terapeuta ocupacional, psicólogo,

prevencionista de riesgo, trabajador social, se ha evaluado y analizado rigurosamente los diversos puestos de trabajos para una adecuada vinculación de los futuros trabajadores, para que exista así una verdadera inclusión dentro del área laboral de cada trabajador.

Dentro de la implementación del programa y flujograma de trabajo, con el objetivo realizar una colocación efectiva de personas en situación de discapacidad como guardias de seguridad se realizan los siguientes pasos:

1. Generando nuevas vacantes con clientes
2. Generando análisis de puesto de trabajo (APT)
3. Realizando acompañamiento al primer día de contratación
4. Realizando seguimiento al primer mes y 3 meses desde la contratación.

En relación a la contratación, el primer guardia de seguridad privada fue contratado durante Marzo de 2012. A la fecha la empresa cuenta con 60 guardias con discapacidad en diversos clientes (Campus San Joaquín, AGAS Linde Maipú, HP Paine, Mall Plaza, Telefónica, Universidad Autónoma) además contamos con contrataciones a nivel país desde Arica a Punta Arenas.

El verdadero éxito del proyecto denominado Seguridad Inclusiva, es creado por las personas, servicios profesionales requieren personas profesionales, es por esto que Securitas invierte en las personas sobre la base del apoyo y el respeto de los derechos humanos básicos y reconocemos la responsabilidad de todos los individuos para su aplicación en el trabajo del día a día. Securitas como empresa y todos sus empleados, protegen y alientan la libertad de religión, de pensamiento y expresión, la no discriminación por motivos de religión, raza, género, orientación sexual, estado civil, limitación física y la libertad de asociación.

Todo lo anterior se ha enmarcado bajo el departamento de responsabilidad social empresarial (RSE), ya que se ha visualizado que como empresa se debe

alinear a las buenas prácticas y acciones éticamente responsables con la comunidad, y población vulnerable que en nuestro caso son las personas con discapacidad Física.

# **TERCERA PARTE**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## CAPITULO IV

### **4. Percepción de trabajadores con discapacidad del programa de inclusión laboral Securitas Chile**

En el presente capítulo demuestra el análisis de los datos recopilados respecto al objetivo señalado al comienzo de la investigación; percepción de personas con discapacidad física en relación a experiencias laborales.

Para conocer dicha percepción y lograr el objetivo expuesto, fue necesario realizar entrevista semi-estructurada y entrevista en profundidad a los trabajadores en situación de discapacidad física de la empresa Securitas Chile que trabajan como guardias de seguridad, en el programa Seguridad Inclusiva. Los guardias con discapacidad fueron entrevistados en sus instalaciones respectivas ya que ellos son los principales actores del programa y los que pueden aportar a esta investigación en relación a su discapacidad e inclusión laboral. Se presentará un análisis respecto a la mirada de sus experiencias laborales y la actual, dando alusión desde la primera entrevista hasta el desarrollo como trabajadores hasta estos momentos.

Cabe mencionar que la totalidad de trabajadores entrevistados se encuentran trabajando con Securitas promedio de 3 años, por lo que su opinión representa un panorama objetivo de la existencia de un real proceso de inclusión socio laboral.

#### 4.1 ANTECEDENTES GENERALES

Según lo investigado en los inicios del programa Seguridad inclusiva y por autorización de Carabineros de Chile, institución que otorga el curso básico que debe tener todo guardia acreditado llamado OS10, mencionado organismo entrega la autorización a Securitas Chile a contratar personal con discapacidad física para cumplir funciones de control de cámara y monitoreo. Sin embargo, según la investigación realizada y en relación a los datos que se demostraran a continuación se puede observar que han variado los diferentes tipos de discapacidad, lo que da una apertura amplia que no solo las personas con discapacidad física pueden ser funcionales para el cargo de guardia de seguridad.

Antecedentes generales del personal del programa Seguridad inclusiva, de los 40 trabajadores entrevistados estos son los datos recogidos

| <b>Tipo de Discapacidad</b> |    |
|-----------------------------|----|
| Física                      | 29 |
| Visceral                    | 2  |
| Cognitiva                   | 2  |
| Auditiva                    | 7  |

Se analiza además que el promedio de edad del personal del programa es de 48 años de edad y su escolaridad en promedio es Media incompleta, esto se puede relacionar con los datos que nos plantea ENDISC 2015 donde señala que las personas con discapacidad el promedio de años de estudio es de 8,6 años, mientras que, para las personas que no están bajo esa situación, es de 11,6 años, evidenciando que las personas en situación de discapacidad estudian, en promedio, menos años que la población nacional (11 años)

## 4.2. CATEGORIA: OPINION DEL SUJETO EN RELACION A SU TRABAJO

En la siguiente categoría se analiza opinión del sujeto de estudio, para así conocer la percepción de este en relación a su fuente laboral

Gráfico N°1



### 4.2.1 Este puesto de trabajo ha cumplido sus expectativas

De los trabajadores entrevistado el 83% menciona que este trabajo ha cumplido sus expectativas, por lo que se puede observar que el puesto de trabajo el cual se desempeñan ha generado una conformidad en lo que ellos requerian de espacio laboral y adecuacion al puesto de trabajo. Considerando que aproximadamente el 60% de las personas en situacion de discapacidad se encuentran inactivas en Chile según el ultimo estudio de ENDISC 2015, es importante que el trabajo el cual desempeñan puedan cumplir con las expectativas requeridas, para asi incentivar a las empresas a realizar y activar mayor puesto de trabajo para personas en situacion de discapacidad.

#### 4.2.2 Principales funciones que realiza

Se extrae las principales funciones que desempeñan los guardias de seguridad en situación de discapacidad en diversos clientes e instalaciones

| <b>Principales funciones de guardia de seguridad</b> |
|--|
| Controlar ingreso peatonal y vehicular               |
| Rondas permanentes al interior de la instalación     |
| Información a usuarios y clientes                    |
| Control de cámara y monitoreo CCTV                   |
| Dirigir orientar y derivar a usuarios                |

Se observa y según lo investigado que las funciones anteriormente señalada, son realizadas por todos los trabajadores de la empresa sujeta a estudio sin excepción, dentro de la línea operativa. Se analiza además que los perfiles de cargo descritos no han variado desde que se dio inicio al programa de inclusión en el año 2012 demostrando así que las personas con discapacidad pueden cumplir con las mismas funciones que el resto de los trabajadores de la compañía.

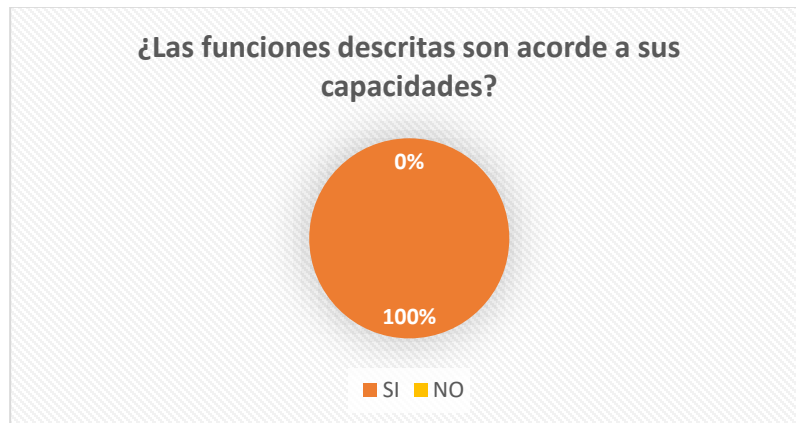
Lo anterior señalado demuestra que no es necesario crear puestos de trabajos inventados especialmente para personas en situación de discapacidad sino que más bien se pueden realizar ajustes necesarios tanto de accesibilidad como del entorno para un adecuado desempeño de los trabajadores.



#### 4.2.3 Funciones en relacion a sus capacidades

Se analiza en la siguiente pregunta sobre las funciones desempeñadas por los guardias de seguridad con discapacidad

Gráfico N°2



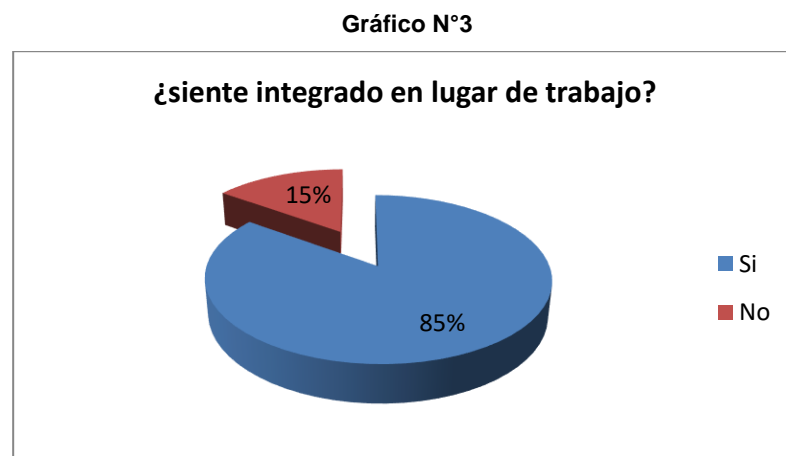
Del total de los trabajadores entrevistados el 100% señala que las funciones antes señaladas son acorde a sus capacidades, se puede inferir entonces que las labores de guardia de seguridad puede ser funcional a una persona en situacion de discapacidad y que con esto se han traspasado barreras, sesgos y estereotipos de lo que se entiende por guardia de seguridad y del rol que una persona con discapacidad puede cumplir, en este rubro especifico y en ambito laboral.

Como se señalo anteriormente todo proceso de colocacion efectiva de una persona con discapacidad del programa de inclusion de Securitas, conlleva un trabajo el cual se evalua el puesto del trabajador, para determinar que la instalacion y el puesto el cual cumplira funciones el guardia sean acorde a su discapacidad. Este proceso se denomina analisis de puesto de trabajo, el cual observa y analiza todos los aspectos funcionales y estructurales de la instalacion.

### 4.3 CATEGORIA: RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO

#### 4.3.1 Integración en el lugar de trabajo

Las relaciones interpersonales en un grupo de trabajo es fundamental para generar un buen clima laboral y con esto mejorar la productividad de los trabajadores



En el grafico N°3 podemos observar que es el 85% de los trabajadores con discapacidad entrevistados se refieren a que se siente integrado en el lugar de su trabajo, desde las relaciones con sus compañeros, usuarios y clientes es casi la totalidad del resultado donde solo el 15% no se siente integrado en el lugar del su trabajo, esto puede ser provocado por ciertos aspectos diferenciadores de personalidades y afines y no por el hecho de tener discapacidad. Esto genera en los trabajadores con discapacidad una aceptación y sentido de pertenencia dentro de su trabajo, que favorece a autoestima y valoración.

#### 4.3.2 Recepción por parte de sus compañeros de trabajo

En el siguiente resultado se analiza la percepción que tiene los trabajadores con discapacidad en relación al trato recibido por parte de sus compañeros de trabajo al ingreso su puesto de trabajo



Fuente: Investigación directa

El 50% de los trabajadores entrevistados responde que fue bastante adecuada la recepción por parte de sus compañeros y el otro 50% responde que fue suficiente la recepción por parte de sus compañeros, esto refleja que existe una buena disposición por parte de los trabajadores sin discapacidad a trabajar con compañeros en las mismas labores con personas con discapacidad.

Se observa en la presente investigación, que las personas en situación de discapacidad han logrado una relación directa de compañerismo y entre sus compañeros de labores, donde se señala que de forma positiva de primera instancia fueron bien recibidos por parte de esto lo que ha conllevado a realizar un verdadero trabajo en equipo sin que exista una diferencia de relacionamiento por la sola condición de discapacidad que presentan los trabajadores.

### 4.3.3 Noto algo extraño en la forma de actuar de sus compañeros producto de su discapacidad

Las personas en situación de discapacidad siempre se encuentran sujetas a prejuicios y estigmas en relación a su funcionalidad como persona, lo que conlleva en muchas ocasiones ser mirados y/o observados de forma distinta y discriminatoria

Gráfico N°5



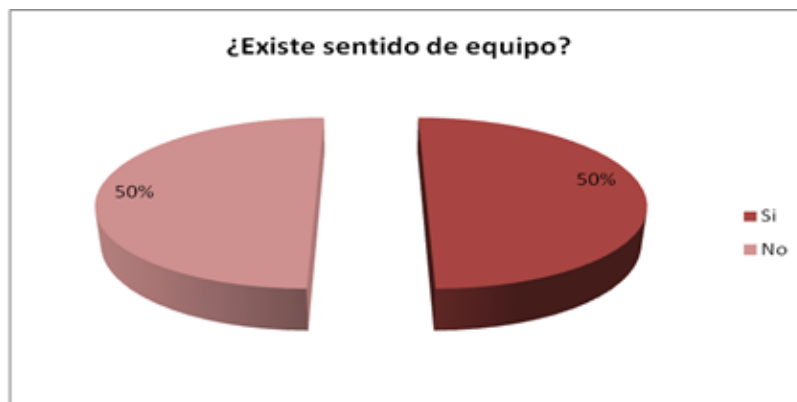
Fuente: Investigación directa

En relación al gráfico N° 5 se observa que existe un 50% que responde de forma positiva y un 50% que responde de forma negativa a la pregunta realizada, se puede inferir entonces que un gran porcentaje de las personas en situación de discapacidad nota al momento de ingresar a su lugar de trabajo que sus compañeros de trabajo actuaron de forma extraña, sin embargo, se puede inferir y según los datos obtenidos en la investigación que solo fue producto de curiosidad e intriga o falta de conocimiento, pero no aducido a un trato discriminatorio o abusivo por parte de compañeros de labores.

#### 4.3.4 Existe sentido de equipo

La cohesión de un equipo de trabajo se expresa a través de compañerismo y el sentido de pertenencia al grupo. Cuanta más cohesión exista o sentido de equipo, mejor trabajaran sus miembros y más productivos serán los resultados.

Gráfico N°6



Fuente: investigación directa

En relación a esta pregunta el 50% de los entrevistados personas en situación de discapacidad responde que si existe sentido de equipo con el grupo de los trabajadores de la empresa, sin embargo el 50% de los encuestados manifiesta que no existe sentido de equipo por parte de sus compañeros sin discapacidad. Por lo que se infiere y se puede observar que se debe realizar más concientización en relación a la discapacidad y la importancia del trabajo en equipo dentro de la funcionalidad como trabajadores, no por el hecho de trabajar con Psd sino por los resultados más óptimos y la sana convivencia que se logra en un equipo de trabajo cuando existe mayor cohesión.

#### 4.3.5 Se encuentra motivado en este trabajo

La motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica

Gráfico N°7



Fuente: Investigación directa

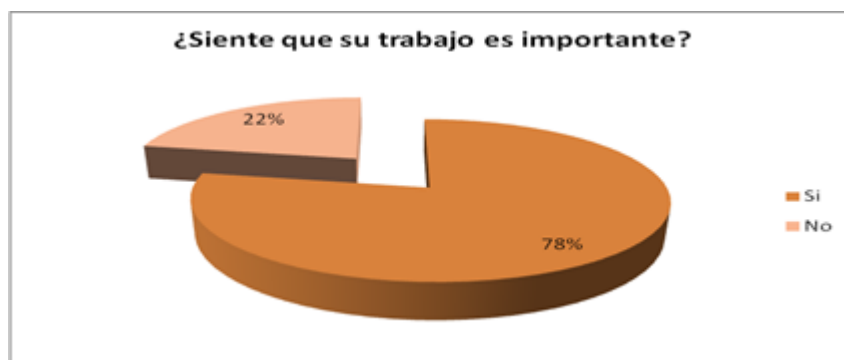
El 85% de los entrevistados trabajadores con discapacidad declaran encontrarse motivado en su trabajo, solo el 15% de los trabajadores declara no estarlo. Se puede inferir y observar en relación a la investigación realizada que existe una alta motivación y valoración por parte de los trabajadores con discapacidad para el trabajo, lo que produce alto desempeño porque realizan de forma adecuada su trabajo en consiguiente mayor valoración de los clientes y empleador de las personas con discapacidad

Según Hellriegel & Slocum (2009) “una organización debe estimular a la gente a ir más allá del desempeño rutinario y volverse personas creativas e innovadoras en el trabajo, ya que para lograr un alto desempeño no sólo se requiere que la persona tenga las competencias adecuadas para las tareas asignadas, además de tener las condiciones laborales adecuadas, sino que también hace falta que la persona lo desee, porque el hacerlo significa la satisfacción de ciertas necesidades personales”

### 4.3.6 Siente que su trabajo es importante

El trabajo es un rol básico y central en la vida para los seres humanos, por la cantidad de tiempo que dedicamos a trabajar, porque permite la satisfacción de necesidades económicas y por su interrelación con otras áreas de la vida.

Gráfico N°8

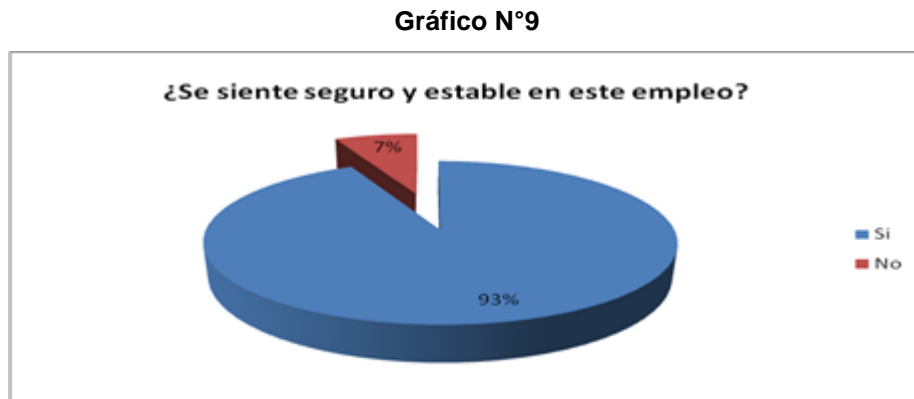


Fuente: Investigación directa

Según el gráfico N° 8 se observa que el 78% de los entrevistados trabajadores con discapacidad declaran sentir que su trabajo es importante, en comparación con el 22% que declaran que su trabajo no es importante. Es relevante esta cifra ya que para cualquier trabajador sentir que su trabajo es importante repercute en mayor autoestima, mayor valoración de su persona y un sentimiento positivo al enfrentar las situaciones laborales, sobre todo para las personas con discapacidad los cuales su trabajo constituye en primer eslabón a un reintegro positivo a la sociedad, comunidad y su entorno.

#### 4.3.7 Se siente seguro y estable en este empleo

La estabilidad y seguridad laboral es un derecho que tiene todo trabajador, de no ser despedido de forma arbitraria causando perjuicio a la persona, además de trabajar tranquilo y estable



Fuente:investigacion directa

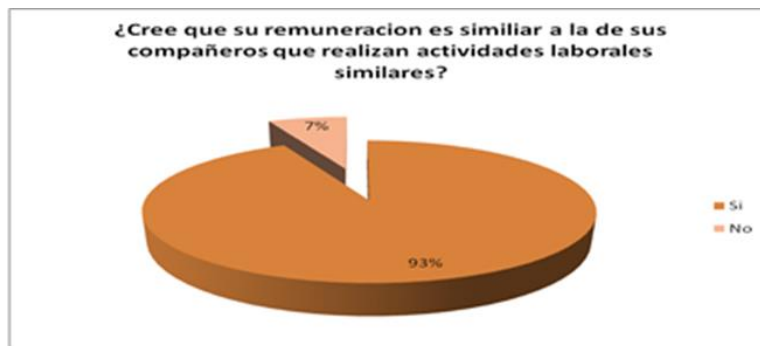
En relacion a esta pregunta es muy relevante observar que el 93% se siente seguro y estable en el empleo, y solo el 7% no se siente seguro y estable. Se puede inferir que el empleo que ellos actualmente tiene les otorga seguridad y estabilidad lo cual resulta fundamental para un desarrollo adecuado en area laboral y acomodacion en su puesto de trabajo. En relacion a lo anterior y lo observado por esta investigacion todo trabajador con discapacidad mantiene contrato formal e indefinido despues de los 3 mese de permanencia en la organización por lo que genera aun mas una sensacion de estabilidad.



#### 4.3.8 Cree que su remuneracion es similar a la de sus compañeros que realizan actividades laborales similares

Obtener una remuneracion justa y equitativa es de suma importancia para sentirse realizado en un puesto de trabajo ya que es la compensacion que todo trabajador recibe por las funciones realizadas

Grafico n°10



Fuente: Investigación directa

En relación a este resultado se observa que el 93% de los entrevistados responde que si cree que su remuneración es similar a la de sus compañeros que realizan actividades laborales iguales, es decir, no existe diferenciación en sueldo de personas con discapacidad y sin discapacidad. Cabe mencionar que en nuestra normativa el cual fue derogada hace unos meses atrás con la publicación de la ley 21.015, esta deroga el artículo 16 de la Ley N° 18.600: “termina la posibilidad que en el contrato de trabajo que se celebre con una persona con discapacidad mental, se pueda estipular una remuneración sin respetar las normas sobre ingreso mínimo”. Esto permitía que se el sueldo de una persona con discapacidad cognitiva fuera inferior al sueldo mínimo, lo que reflejaba un trato discriminatorio y arbitrario para las personas en situación de discapacidad.

#### 4.3.9 Cree que su remuneración es coherente al trabajo que realiza

La remuneración es la compensación por el trabajo que desempeñamos y las funciones que realizamos, por lo que se busca en cierta medida que sea coherente y con un pago justo

Gráfico N° 11



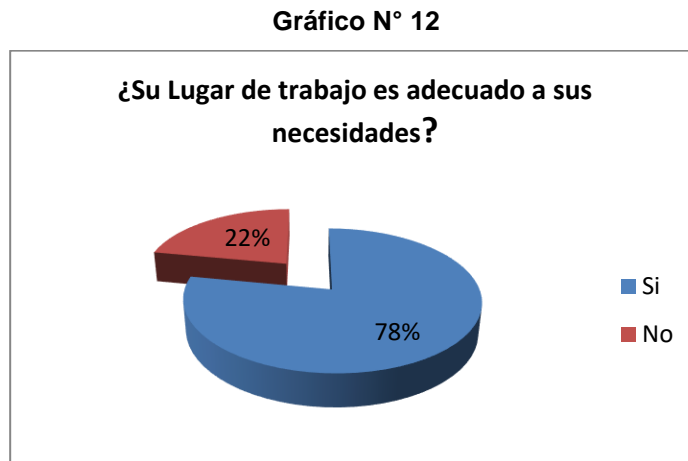
Fuente: Investigación directa

En relación al gráfico N° 11 se observa que el 72% cree que su remuneración es coherente a la actividad que realiza las labores de guardia de seguridad, tan solo el 28% cree que su remuneración no es coherente a la actividad que realiza, con estos datos obtenidos se puede inferir que los guardias con discapacidad están conformes con su remuneración en relación a su actividad laboral, por lo que genera bienestar y grato ambiente laboral.

Cabe mencionar que las remuneraciones de los guardias de seguridad van a depender y ser variables por clientes, según los contratos realizados y pactados con la empresa, pero existe un estándar de los sueldos en el ámbito de la seguridad y según lo investigados la empresa investigada cumple con los estándares de sueldo promedio.

## 4. CUARTA CATEGORIA: ENTORNO DEL TRABAJO

### 4.1.1 Su lugar de trabajo es adecuado a sus necesidades



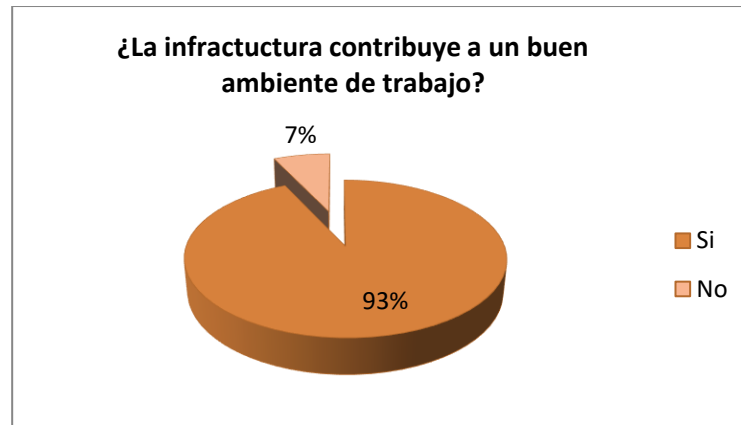
Fuente: investigacion directa

En relacion al grafico N° 12 se observa que el 78% de los entrevistados declara que su lugar de trabajo es adecuado a sus necesidades, y solo el 22% declara que su lugar de trabajo no es adecuado a sus necesidades, se puede inferir que existe un acomodacion al puesto de trabajo y esta adecuado a la necesidades que le pueda surgir a una persona con discapacidad, desde el ambito de accesibilidad Universal para el desplazamiento adecuado que debe tener un guardia de seguridad al interior de la instalacion como las condiciones contractuales que tiene con la organización. Asi cumpliendo con las expectativas del trabajador como las del cliente.

#### 4.4.2 La infraestructura contribuye a un buen ambiente de trabajo

Atribuimos en ambitos de infractuctura que un lugar de trabajo debe contar con una adecuada temperatura, luminosidad, accesibilidad del entorno, adecuada ventilacion entre otros factores.

Grafico N°13



En el grafico N° 13 se observa que 93% declara que la infractuctura del lugar donde trabajan contribuye a un buen ambiente laboral, y solo el 7% cree que no contribuye, se puede conferir que trabajar en una adecuada infractutura contribuye a que exista un ambiente grato y confortable para poder desarrollarse como trabajador.

Cuando un trabajador se siente comodo con las condiciones higienicas resultas y de infractuctura, tanto de espacio fisico, casetas, baños, lugar fisico donde realizar su alimentacion y otros estos factores mencionados ayudan a que los trabajadores aumente su desempeño y se sientan valorados al interior de la organización.

#### 4.4.3 Cuenta con recursos necesarios

Los recursos desde lo más higiénico que es el uniforme, hasta los materiales son necesarios para un adecuado desempeño de un trabajador, además para que se sienta conforme con su lugar de trabajo

Grafico N°14



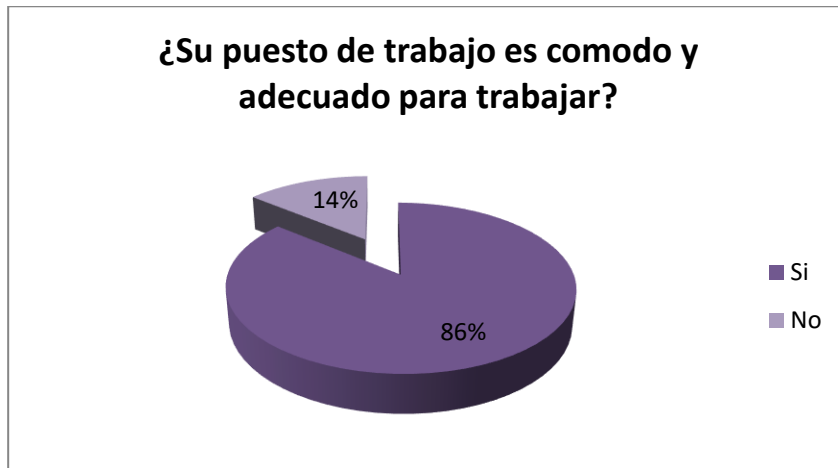
Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 14 el 86% de los entrevistados declara que cuentan con los recursos necesarios para trabajar, y el 14% declara no contar con los recursos necesarios para un desarrollo adecuado de sus labores como trabajador.

Entregar los recursos necesarios conlleva una valoración por parte del trabajador, a pesar de que son aspectos obligatorios de la empresa que debe velar por la entrega de estos, es valorado por las personas para un buen desempeño y para generar un compromiso con la organización.

#### 4.4.4 Su puesto de trabajo es comodo y adecuado para trabajar

Gráfico N° 15

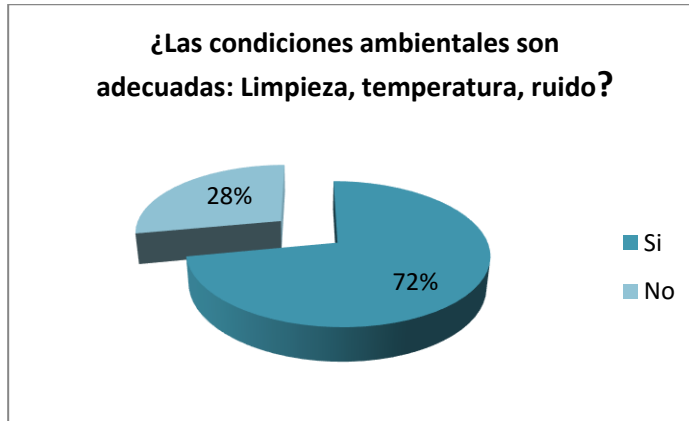


Fuente: Investigacion directa

En relación al gráfico N° 15 el 86% de los entrevistados se refiere a que su puesto de trabajo es comodo y adecuado para trabajar, solo el 14% se refiere a que su puesto no es comodo y adecuado para trabajar. Es necesario hacer incapie a lo que nos señala la ley 20.422 donde plantea la ejecucion de acciones positiva para la integracion de personas con discapacidad en el area laboral, se refleja en este resultado donde el gran porcentaje de los encuestados hace alusion a que su puesto de trabajo es adecuado y comodo para un desempeño optimo de las funciones de una persona con discapacidad fisica.

#### 4.4.5 Las condiciones ambientales son adecuadas en el lugar de trabajo: limpieza, temperatura, ruido

Grafico N°16



Fuente: Investigacion directa

En relacion al grafico N°16 se observa que el 72% declara que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son adecuadas, sin embargo el 28% declaro que las condiciones de temperatura y ruido en su lugar de trabajo no son las mas adecuada.

Las condiciones ambientales en ergonomia contituyen una gran valoracion e importancia por parte de los trabajadores, es importante velar por la existencia adecuada de estos factores sino no conlleva frustraciones y malestar en el lugar de trabajo.

#### 4.4.6 El lugar de trabajo es físicamente seguro

Para los trabajadores y para las empresas es de suma importancia sentirse seguros en el lugar de trabajo, es por esto que hoy existen normativas viigentes que velan por la higiene y seguridad en el trabajo



Fuente: Investigacion directa

Se observa que en el grafico N° 17 el 93% de los entrevistados declaran que el lugar de trabajo es físicamente seguro para ellos, por lo que asegura un trabajo tranquilo y fuera de accidentes laborales donde las condiciones son necesarias y adecuadas para personas con discapacidad física.

Cabe destacar que las labores que debe cumplir un guardia de seguridad en muchas ocasiones puede ser de alto riesgo y complejidad, pero según los datos obtenidos y lo realizado por la investigacion cada persona con discapacidad es insertada laboralmente en puestos de mediana complejidad ademas de conocer previamente la instalacion y los riesgos adherentes al puesto de trabajo. Según lo investigado no ha existido accidente fatales al interior de la empresa, ni accidentes de trayecto o en el lugar de trabajo por parte de personas con discapacidad.



## 5. QUINTA CATEGORIA: EN RELACION A SUPERVISORES

### 5.1.1 Existe trato igualitario entre uds y sus compañeros por parte de su supervisor

En las siguientes preguntas se analiza las relaciones interpersonales de trabajadores y supervisor directa

Grafico N°18

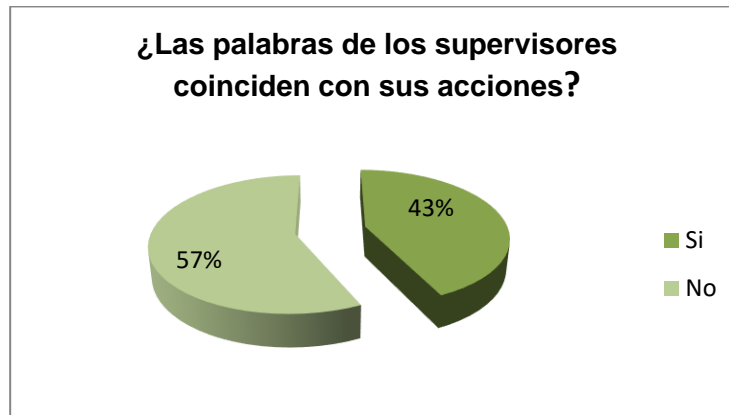


Fuente Investigacion directa

En relacion al grafico N° 18 se observa que el 72% de los entrevistados declaran que existen un trato igualitario por parte del supervisor entre compañeros de labores, el 28% declara que no existe trato igualitario. Si bien la ley 21.015 respalda a las personas con discapacidad a que no exista diferenciacion en trato del personal contratado, desde sus funciones a la remuneracion, se puede inferir que de el 28% de las personas ha existido trato diferente por ser una persona con discapacidad, según lo investigado esto se aduce a que en ocasiones los supervisores estiman que existen ciertos trabajos que por temas de funcionalidad de la persona con discapacidad no podria ser cumplido, como ejemplo el cierre y apertura de un porton de ingreso no podria ser desarrollado por una persona con una amputacion de una extremidad porque resultaria dañada su otra extremidad. Se observa que el trato diferenciador no va en desmedro del trabajador sino mas bien por un tema funcional y de cuidado a la persona.

### 5.1.2 Las palabras de los supervisor coinciden con sus acciones

Grafico N°19



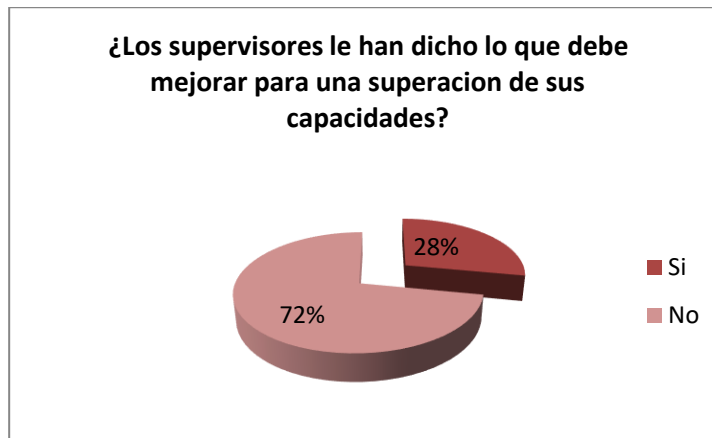
Fuente: Investigacion directa

En el grafico N°19 refleja que el 57% de los entrevistados declaran que las palabras coinciden con sus acciones, y que el 43% declara que las palabras del supervisor no coinciden con sus acciones. Se puede inferir que en ocasiones existen situaciones laborales donde el trabajador no comprende ciertos comportamientos y acciones por parte de su supervisor, por lo que genera cierta inseguridad en el actuar del trabajador y de desempeño como tal.

### 5.1.2 Los supervisores le han dicho lo que debe mejorar para una superacion de sus capacidades

La comunicación directa y regular con el supervisor o jefatura, debe ser relacional y asertiva, esto conllevara a una adecuada comunicación y buen desempeño por parte de los trabajadores.

Grafico N°20



Investigacion directa

En grafico N°20 se observa que el 72% de los entrevistados declaran que el supervisor le ha mencionado aspectos a mejorar como trabajador para la superacion de sus capacidad. Solo el 28% menciona de forma negativa este aspecto. Se observo en esta pregunta y según la investigacion realizada que para las personas con discapacidad es necesario que se les mencione los aspectos a mejorar, ya que asi sienten que su trabajo es importante y se refleja en la superacion y autoestima del trabajador.

### 5.1.3 Los supervisores tiene trato respetuoso hacia Uds

El buen trato y calida de vida laboral son factores fundamentales para un adecuado desempeño de los trabajadores



Fuente: Investigacion directa

El en grafico N° 21, el 100% de los entrevistados declaran que los supervisores tienen un trato respetuoso hacia ellos, esto refleja que no existe un tema de discriminacion y un respeto a la persona, donde el trabajador con discapacidad es trato de la misma forma que cualquier persona sin discapacidad. Según lo investigado y en relacion a la pregunta recién planteada, en los inicios del programa de inclusion laboral para los supervisores directo de las personas con discapacidad, existieron ciertas resistencia y barreras de entrada, no generando tratos discriminatorios sino mas bien de ciertas aprenciones de como iba a lograrse la efectividad del puesto de trabajo, ademas de como una personas con discapacidad podria brindar seguridad en la condicion de discapacidad. Sin embargo y a la luz de los resultados los supervisores han mantenido un trato respetuoso a pesar de las barreras al inicio.

#### 5.1.4 Sus aportaciones e ideas son tenidas en cuenta y valoradas por su supervisor

La valoración como trabajador es fundamental en el ámbito laboral, sobre todo para personas con discapacidad donde en muchas ocasiones deben realizar esfuerzos extras para ser tomados en cuenta y sean tratados como un trabajador de forma igualitaria a otro.

Grafico N°22



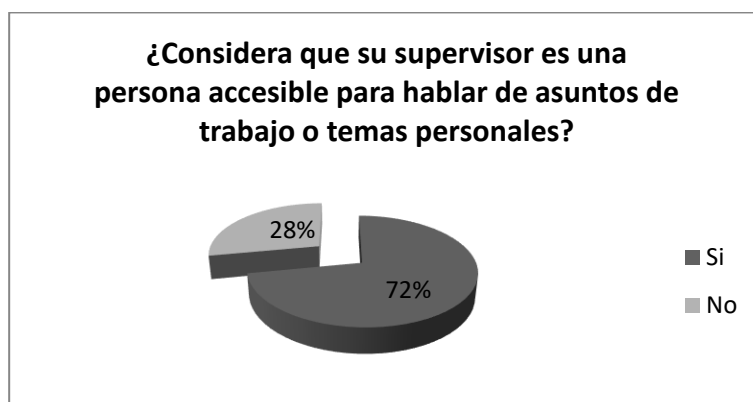
Fuente: Investigación Directa

Se observa que en el gráfico N° 22, el 57% de los entrevistados declaran que sus aportaciones e ideas son tenidas en cuenta y valoradas, por lo que se infiere que esto repercute en la valoración al trabajo y la autoestima de los trabajadores con discapacidad, sin embargo un 43% declara que sus aportaciones no son tenidas en cuenta, se observa que la cifra negativa mantiene un porcentaje alto, se podría entender esta cifra debido a que los supervisores en muchas ocasiones son retisentes a generar ciertos cambios dentro de su estructura de formato de hacer las cosas, existe mucha resistencia al cambio por lo que se podría inferir que las opiniones de subalternos no podrían ser influyentes para su toma de decisión.

### 5.1.5 Considera que su supervisor es una persona accesible para hablar de asuntos de trabajo o temas personales

La comunicación directa con el supervisor debe ser fluida para un adecuado relacionamiento en el ambito laboral

Grafico N°23



Fuente: Investigacion directa

En relacion al grafico N° 23 se puede observar que el 72% de los entrevistados consideran que su supervisor es una persona accesible para hablar asuntos de trabajo o personales, se puede inferir que los supervisores o jefatura directa se encuentran dispuesto a escuchar a sus trabajadores en todos los asuntos pertinentes del trabajador.

Los anterior nos lleva a analizar que los supervisores directos de las personas con discapacidad del programa seguridad inclusiva, no mantienen un trato distinto del resto de los trabajadores, y que ejercen su labora de supervision de la misma forma sin realizar tratos discriminatorios.

## 6.SEXTA CATEGORIA EN RELACION A LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Facilidades o dificultades de infraestructura y accesibilidad en su lugar de trabajo: La **accesibilidad universal** es la condición mediante la que un entorno es plenamente **accesible** a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento

*“Por donde yo me desplazo laboralmente tiene acceso para la silla, pero pasa que los alrededores, no existen suficiente rampas de acceso, para ir a la zona de parque en la municipalidad no se puede con la silla no hay como llegar, ademas los baños tuvieron que ser adaptadas las puertas para poder cerrarla”*

*“Se buco una instalacion adecuada para mi discapacidad, y ACHS, Cumple con todas las condiciones necesarias para mis fuciones”*

*”Como me duelen tanto las piernas al caminar mucho, me dieron una silla para sentarme” igual por la ley de la silla la puedo exigir”*

*“La casa central de Securitas tiene baño para personas discapacitadas y rampa de acceso, eso si que mi instalacion no podria estar una persona en silla ya que no tiene las condiciones necesarias, por mi discapacidad no se requieren de ese tipo de infraestructura”*

Se puede analizar y según los datos investigados, en las anteriores respuestas que existen ciertas dificultades en las instalaciones donde se desarrollan los trabajadores, que muchas de ellas va a depender del cliente y las modificaciones que este quiera realizar. Se observa que al ser una empresa de servicios Securitas esta supeditada a las desciones estrucurales y de accesibilidad del cliente, por lo que los trabajadores con discapacidad han sido insertados laboralmente dependiendo de cada discapacidad y de la instalacion que puede ser asignada parasu discapacidad

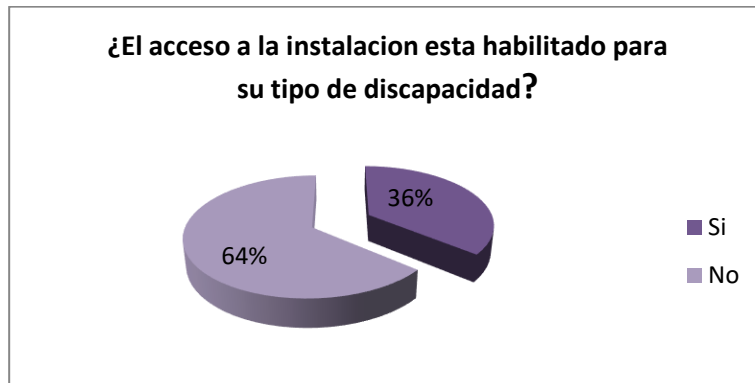
Se analiza ademas que la casa central de la compañía cuenta con las condiciones de accesibilidad Universal, para recibir a sus trabajadores y

futuros postulantes, esta cuenta con rampas de acceso en la puerta principal del edificio, pasillos y puertas de desplazamiento al interior de con la amplitud necesaria para que se desplace de forma correcta una personas con discapacidad, baños para personas en situacion de discapacidad, estacionamiento asignado para Psc,ascensores los cuales sus numeros estan a la distancia que pueda ser manejado por una persona en silla de ruedas, ademas de el entorno que se encuentra el edificio administrativo, veredas en buen estado de la amplitud necesaria, cercana a metro y transantiago.



## 6.1 El acceso a la instalacion esta habilitado para su tipo de discapacidad

Grafico N°24



Fuente: Investigacion directa

En relacion al grafico N° 24, el 64% declara que la instalacion donde trabaja esta habilitado para su tipo de discapacidad, solo el 36% plantea que no esta habilitado para su discapacidad. Se observa que a pesar de que no es la totalidad hay un gran porcentaje que si se encuentra con la accesibilidad necesaria para las personas con discapacidad, lo cual ayuda al procesos de insercion laboral.

Cabe mencionar que todos los lugares donde se desempeñan los trabajadores con discapacidad, son entidades tanto publicas como privadas, tales como hospitales, universidades, edificios corporativo, grandes industrias etc. Muchas de las cuales no cuentan con accesibilidad universal, ni ajustes necesarios en los puestos de trabajo.

### 6.1.2 Le presentaron a todo el personal de los diferentes departamentos

Grafico N°25



Fuente: investigacion directa

En relacion a el grafico N°25 se refleja que el 64% de los entrevistados declara que le presentaron a todo el personal de los diferentes departamentos, y que el 36% no fue presentado a los departamentos.

Se puede observa que es necesario que las personas sean presentado a todo el personal para un tema de sensibilizacion antes los temas de discapacidad y trabajar con personas con discapacidad, ya que si bien suelen ser autonomas y autovalente en muchos caso, es necesario conocer y saber la discapacidad que presenta la persona en caso fortuito de accidente laboral o ayuda al trabajador con discapacidad.

## **CAPITULO V**

### **¿Inclusión o integración?**

Con el objetivo de entregar una visión cabal del fenómeno de estudio, se desarrollará a continuación, una serie de opiniones de los trabajadores con discapacidad del programa seguridad inclusiva, de la empresa Securitas Chile. Mencionado análisis se desarrolló mediante una entrevista semi estructurada aplicada a 12 trabajadores en situación de discapacidad del programa seguridad inclusiva, programa que se encuentra en vigencia en la empresa desde el año 2012 a la cual cuenta con 50 trabajadores contratados hasta el cierre de noviembre del 2018

Cabe señalar que dicha entrevista se aplicó en las diversas instalaciones de los trabajadores en situación de discapacidad, esto se refiere a el lugar de trabajo donde está ubicado el guardia. Para regiones se aplicó la encuesta por medio de los supervisores directos.

Para acceder al cuestionario de las preguntas de debe consultar en los anexos de la siguiente investigación.

#### **Tipo de discapacidad Adquirida o Congénita**

Unos de los aspectos relevantes de esta investigación es conocer como las personas con en situación de discapacidad han adquirido su discapacidad, esto se vuelve relevante ya que, según la investigación realizada, muchos de ellos han adquirido discapacidad por accidentes laborales o por enfermedades ya de adultos, por lo que conlleva a que deban insertarse nuevamente al mundo laboral

*“Después de una diabetes mal cuidada, me amputaron un pie”*

*“Me caí de 12 metro de altura cuando trabajaba en la construcción”*

Lo anteriormente expuesto es relevante puesto que sea observado durante todos los años de vigencia del programa de inclusión de la empresa sujeto a estudio que el proceso de inclusión y permanencia en un puesto de trabajo de una persona que ha adquirido una discapacidad es muy diferente a una personas con discapacidad congénita, es decir desde su nacimiento, puesto que las personas que anteriormente trabajaban y se reinsertaron al mundo laboral desarrollan sentido de pertenecía y valoración a un puesto de trabajo, no así una persona que nunca ha trabajado o no ha tenido la oportunidad, se dificulta aun mayor el proceso de permanencia en el ámbito laboral.

*“Me caí de un andamio de 12 metros, estaba casi muerto, quede en silla de ruedas”*

*“Trabajando en una industria, mi mano quedo atrapada en una máquina y tuve una amputación de mi mano y parte del brazo”*

Se observa que las personas con discapacidad adquirieron su condición ya de adultos, por lo que el proceso de reintegro laboral es la culmine de todo el proceso de rehabilitación que debieron enfrentar para insertarse nuevamente a la sociedad y en el ámbito laboral. Es por esto que se vuelve fundamental para los trabajadores el postular a un nuevo trabajo y que existan las mismas condiciones que el resto de las personas, no por su condición de discapacidad sino por ser sujetos de derechos.

### **Busco trabajo anteriormente antes de llegar a Securitas, como fue esa experiencia**

En este ámbito cabe señalar según datos del II estudio de discapacidad ENDISC 2014, 1 de cada 5 chilenos vive en situación de discapacidad, más de 2 millones de personas sufren discapacidad en Chile. Datos nos hablan que más de 1.488.576 personas con discapacidad se encuentran inactivas, sin

trabajo formal, por lo que la búsqueda de un trabajo para personas con esta condición resulta aún más complejo. Según los datos entregados por el diario la tercera solo el 36% de las empresas en Chile han declarado oficialmente en la dirección del trabajo la contratación formal de personas con discapacidad.

“Buscar trabajo fue todo un desafío, muchas veces golpee puertas pero la respuesta era nos comunicamos con Uds., y después no ocurría”

“Solo verme entrar en silla de ruedas se notaba que cambiaba su mirada”

En relación a lo anterior se observa la importancia de establecer procesos formales de contratación de personas con discapacidad, y que todos los equipos de trabajos se encuentren concientizados en cuanto a la diversidad e inclusión laboral. Para lo anterior se hace necesario el diseño de procedimientos y políticas, donde la gerencia general este comprometida a desarrollar y hacer la bajada concreta a esta temática. Según lo observador en la empresa la cual se basa la investigación existe desde el año 2012 un programa transversal de inclusión laboral, además de política de diversidad e inclusión.

“No fui a otra empresa porque nunca había trabajado, llegué directamente a Securitas”

Como se puede observar y según los datos entregados, existen personas con discapacidad las cuales se ven enfrentadas a una primera experiencia laboral y proceso de intermediación, por lo que resulta fundamental el proceso de selección el cual sean expuesto y como ellos se desenvuelvan en este y como las redes de derivación los preparan para este proceso.

## **A través de qué red (Fundación-centro de rehabilitación-Senadis-mutualidades, OMIL) fue derivado a Securitas**

Se observa en la investigación realizada que la gestión y existencia de redes para una adecuada inclusión laboral debe ser fundamental para el cumplimiento de objetivos y contratación de personas con discapacidad, puesto que la generación de redes colabora con la derivación y posterior seguimiento de los trabajadores contratados. Se ha analizado que las personas que son derivadas de una red externa manejan mejor un proceso de entrevista, por el apresto laboral que se les exigen para una derivación, además de un posterior seguimiento el cual detalla obstaculizadores y facilitadores del proceso para la mejora continua.

“Fui derivada por SENADIS, por lo que me encontraron una empresa rápido”

“Como me accidente, mi derivación fue por parte de la Mutualidad”

En relación a lo anterior, existe la pregunta ¿Que ocurre con las personas con discapacidad que no estén insertas en una red o ayuda estatal? De forma muy compleja lograran llegar a una fuente formal de trabajo, con el respaldo de una institución que los avale para la derivación a las empresas, no solo por la primera aproximación y lo complejo que es en ocasiones el proceso de entrevista sino por las herramientas y capacidad instaladas que fortalecen las habilidades y fortalezas de una persona con discapacidad para verse enfrentada al ámbito laboral.

## **Proceso de reclutamiento y selección en la empresa**

El trabajo dignifica a todo ser humano y es un proceso que toda persona desea realizar, no solo por una condición monetaria para subsistir sino por dignificar a la persona en su rol como ciudadano. Se observa que las personas con

discapacidad muchos han tenido miedos y ciertas barreras para solicitar un puesto laboral, sin embargo, al observar que el trato y recibimiento por parte de la empresa, esos temores se disipan en el proceso, los cuales se manifiesta que todos ellos aún siguen trabajando en la organización, más aun algunos trabajadores han adquirido discapacidad perteneciendo a la empresa y se encuentran con la convicción de que serán reubicados en otras labores de trabajo en relación a su discapacidad, por lo que genera mayor aun una estabilidad laboral

*“Me entreviste con la encargada de RR.HH. sin ningún problema, el proceso de selección y reclutamiento fue igual que los demás trabajadores”*

*“La verdad que mi discapacidad la tuve acá trabajando en la empresa, pensé que sería despedida, pero me insertaron a otro puesto laboral que cumplía con las condiciones que yo requería y que no me afectara más a mi diabetes”*

Se observa que las personas que postularon no tuvieron dificultad en el proceso de selección, desde las entrevistas con los psicólogos hasta la aplicación de los test psicológicos, sin embargo según lo investigado este proceso solo podría ser llevado a cabo por personas con discapacidad física

*“No tuve problema en realizar el test psicológico porque mi discapacidad es física pero que pasa con otras discapacidades”*

Según lo investigado los test psicológicos son muy poco inclusivos, esto es debido a que solo se emplea de forma escrita, no existe la ayuda técnica (tecnología, software etc) en caso que quisiera postular una persona con discapacidad visual, o si una persona con discapacidad en ambas manos quisiera desarrollar el test también se encontraría con una brecha en este proceso.

## **Mencione como ha desarrollado su trabajo durante el tiempo que permanece en la organización**

El tiempo de permanencia al interior de una organización va depender de múltiples factores, desde la remuneración, calidad de vida laboral, adecuados líderes, entre otros. Según los datos recopilados y la investigación realizadas los trabajadores del programa de inclusión se sienten muy comprometidos con la empresa, ven que la empresa les hizo una suerte de “favor” al contratarlos por lo que se siente aun mayormente comprometidos con la organización. A pesar de lo anterior se observa que en la mayoría de las personas con discapacidad ha sido un proceso de aprendizaje y de nuevos conocimientos en ámbitos de seguridad y herramientas para la vida ya que ninguno de los entrevistados anteriormente se había desempeñado como guardias de seguridad.

En este sentido se consulta sobre dicha experiencia, capacitaciones, posibilidad de ascenso y otros, a los cuales mencionan

“He tenido capacitaciones, no tanto como quisiera, pero me gusta mucho el trabajo que realizo”

“Me gusta cumplir mis labores de guardia, me siento realizada como mujer en este rubro tan machista”

Se observa que no mencionan su condición de discapacidad en su experiencia laboral sino más bien en relación a lo que han desarrollado trabajadores y como han logrado sus expectativas de superación, sin embargo, cabe mencionar que según los datos recopilados no ha existido posibilidad de ascenso a ninguno de los trabajadores del programa

“Llevo 5 años en la compañía y ya he postulado al cargo de jefe de grupo, pero no ha pasado na”



Se puede inferir que posiblemente la ausencia de ascenso a población con discapacidad se por falta de aptitudes para el cargo o producto de su discapacidad por no generar la autoridad que supuestamente requiere un cargo con más jerarquía.

### **Condiciones laborales de su lugar de trabajo**

Las condiciones laborales de las personas con discapacidad son fundamentales para un adecuado desempeño de estos, no solo en el cumplimiento adecuado de sus funciones, sino que exista una verdadera inclusión en todos los procesos de la compañía, desde la selección, reclutamiento, capacitaciones, opciones de ascenso, mejoras salariales y puestos de trabajo. Una adecuada inclusión socio laboral, no culmina en el proceso de la contratación de la persona sino, es el proceso de inicio donde la persona con discapacidad deberá ser capaz de cumplir con las mismas condiciones que el resto de los trabajadores, en este caso de Securitas, demostrar a las jefaturas de la organización y además al cliente donde presta servicios de seguridad y protección.

“Para mí son muy buenas las condiciones laborales de la empresa”

“En realidad poco puedo decir de malo ya que en la instalación dónde estoy q es la ACHS cumple con todos los accesos y requisitos q es necesario para personas como nosotros”

“Nunca había trabajado en Seguridad y me acomoda todo lo que he desarrollado como guardia y he aprendido mucho”

Se menciona a Securitas como una empresa que es inclusiva, según la investigación si faltan proceso que sean más inclusivos para otro tipo de discapacidad con los cuales puedan postular libremente sin brechas y puedan optar a otros cargos dentro de la administración, sin embargo, para el programa en específico planteado seguridad inclusiva, guardias con

discapacidad física, las condiciones de infraestructura, de capacitación y en relación a las condiciones contractuales y remuneraciones son de la misma forma que los demás trabajadores. Se hace mención en mi investigación la existencia de áreas específicas en las que ven los temas de las personas con discapacidad, lo que da reflejo que es algo transversal en la compañía con lineamientos claros.

*“Creo que Securitas es inclusiva, dan la oportunidad a las personas con discapacidad de tener una oportunidad de una fuente laboral”*

*“Si Securitas es inclusiva, al comienzo no entendía mucho el concepto, pero con el tiempo me di cuenta que si lo es ya que mucho tiempo antes de que apareciera una ley de inclusión ya estaban trabajando con personas con discapacidad más severa me refiero ya que otras empresas si lo hacían, pero con otro tipo de discapacidad”*

Sin embargo y en relación a lo anterior y como se expuso anteriormente y según datos investigados a la empresa Securitas le faltan muchos aspectos a considerar para llamarse totalmente inclusiva, desde el proceso de selección, hasta los cambios de instalación donde está involucrada una persona con discapacidad, hasta la autorización por parte de supervisores para ir a controles rutinarios de los trabajadores, la posibilidad de ascenso a los guardias de seguridad, la posibilidad de contratación de personas con discapacidad en la administraciones, cargos de jefatura e incluso gerenciales.

Para terminar, y como reflexión se observa en esta investigación que las personas con discapacidad que desempeñan su cargo como guardias de seguridad han sido funcionales en sus puestos de trabajo, tanto para Securitas como para el cliente. Enfrentar la realidad de su condición de discapacidad ha sido un proceso desde el ámbito de rehabilitación como de la insertarse en la sociedad como en el ámbito laboral.

Para la empresa donde se realizó la investigación además ha sido un desafío ir cambiando la mirada y la cultura organizacional desde una estructura rígida con resistencia a los cambios en pro de ser más diversa e inclusiva.

# **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Las personas con discapacidad son especialmente vulnerables a la exclusión social, por diversos factores, entre otros la carencia de los bienes imprescindibles para ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía. Existe una relación bidireccional entre discapacidad y exclusión social. Por una parte, las personas que viven en contextos de privación, malnutrición, infravivienda, etc., se encuentran sometidas a un riesgo más alto de adquirir una discapacidad. A la vez, la circunstancia de la discapacidad funciona como un factor precursor de exclusión, ya que las oportunidades de acceso a los servicios son menores (Huete, Díaz y Jiménez, 2009)

Las personas con discapacidad se enfrentan cada día a múltiples barreras y obstáculos físicos, sociales, de información, de discriminación, derivados de la propia organización de la sociedad, que, en suma, impiden o limitan un disfrute pleno de sus derechos civiles, políticos, económicos y culturales.

Es preciso que desde un primer momento se resalte que no bastaría, para el fortalecimiento de la integración e inclusión social, asumir como valor humano el reconocimiento de las diferencias y el potencial creativo de la diversidad sino se profundiza otras facetas que aquello encierra. Pues las diferencias entre las personas muchas veces no arrancan solo de sus culturas ni de su nivel económico o posición social, sino que también hay otras desigualdades que provienen de como las personas están constituidas, desde sus capacidades funcionales y también de cómo se han desarrollado dentro de sus discapacidad, donde en sus comienzo es la familia el que juega el rol fundamental de superación de la discapacidad asumiendo no desde una discapacidad sino visualizando las fortaleza y capacidades de la personas que presenta alguna discapacidad.

Es así como dentro de esto se cuenta con personas que tienen graves o leves discapacidades y desean trabajar y no encuentran forma de conseguirlo. Lo que constituye una pérdida de oportunidad para ellos es también una oportunidad desaprovechada por el resto de las personas que incluye a toda la sociedad y organismos públicos o privados.

Es así como esta investigación se fundamenta en la percepción de las personas con discapacidad física en relación a la inclusión laboral como guardias de seguridad, sin bien y en base de los resultados analizado anteriormente la inclusión laboral es un proceso fundamental de las personas que han tienen una discapacidad permanente la cual han trascendido en ocasiones años para poder insertarse laboralmente y poder ser un aporte económico dentro del núcleo familiar que por lo general tienen recursos escasos y son familias vulnerables.

Uno de los aspectos relevante a mencionar dentro del análisis de los resultados fue el recibimiento que tuvieron las personas entrevistadas al momento de ingresar y conocer tanto a sus compañeros de trabajo como el lugar físico en el cual se desempeñarían. De esa forma es posible concluir que se evidenció en algunos casos, que las personas fueron recibidas de forma acogedora y amable, por lo que generó una muy buena primera impresión de sus compañeros y supervisores. Sin embargo, pero en las menos ocasiones fueron mirados de forma extraña y sin entender que hacían ellos ahí.

Es así como se puede determinar que las relaciones interpersonales son de suma importancia en los procesos laborales, ya que éstas pueden ayudar o desfavorecer la motivación y entusiasmo de una persona en su medio laboral y su sentido de pertenencia.

Por lo mismo en este aspecto, y basándose en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud, podemos mencionar la

importancia que tienen este tipo de relaciones y el entorno social en la vida de las personas.

Por consiguiente, el recibimiento de los postulantes a su entorno laboral es un factor determinante en este proceso experimentado por cada persona con discapacidad.

Cabe mencionar que según el enfoque Social de la Discapacidad, en donde se menciona, que la integración plena en distintos ámbitos de la vida de una persona en situación de discapacidad, en este caso el sentido laboral o productivo, genera en ellos un óptimo desarrollo donde fortalece su autoestima y valoración como persona. El proceso laboral en la vida de cada persona es un elemento necesario de participación social, dentro de este ámbito, considerando que hoy en día existe una amplia gama de trabajos, los trabajadores deben ser capaces de afrontar un proceso crucial que decidirá su futuro laboral, basándose en la experiencia y habilidades propias para ejercer un puesto de trabajo. Es así como muchas personas, en este caso personas con discapacidad, cuando buscan mejores oportunidades de vida, se ven enfrentadas a un largo y difícil proceso en la búsqueda de estas mejores condiciones. Lo anterior se grafica en el duro proceso que va desde la entrevista laboral, hasta la inclusión y participación óptima dentro de la empresa.

Por lo tanto, desde el enfoque de la vulnerabilidad, se asume que existe parte de la población que en base a diferentes factores, son más susceptibles que otros, en el caso de las personas con discapacidad que es el foco de la investigación

Si bien existen avances en relación a la inclusión social y laboral, es posible afirmar que la población de personas con discapacidad aún no está del todo integrada al resto de la sociedad y que si bien existen diferentes leyes y organismos que velan por la seguridad y bienestar de estos mismos, muchas

veces las circunstancias y posibilidades no se encuentran a su alcance de manera óptima, desde una ciudad que en su totalidad es discapacitante en forma de accesibilidad e infraestructura, como la cultura de los ciudadanos de nuestra sociedad ya que existe muy poca concientización en relación a los temas de discapacidad

En relación a lo anterior, por lo general las personas en situación de discapacidad no cuentan con las redes necesarias para generar vinculación en diferentes aspectos de su vida, esto dificulta más la posibilidad de desarrollo, principalmente en materia laboral y social.

Se puede concluir además y según la información obtenida en esta investigación que los trabajadores sienten una suerte de “agradecimiento” a la empresa por ser contratados por esta, lo que genera en ocasiones menor desarrollo a los trabajadores con discapacidad porque no son tomados en cuenta en su rol como tal. Según los datos obtenidos de la totalidad de los entrevistados solo un trabajador con discapacidad ha optado por cargos superiores como jefe de grupo y el promedio de años de servicio es de 4.



Para terminar, se hace pertinente el análisis de las hipótesis que se plantearon al comienzo de la investigación

#### Hipótesis N.ª 1

- Los trabajadores con discapacidad física como guardias de seguridad en la empresa Securitas Chile, son incluidos laboralmente cumpliendo con las mismas funciones y/o responsabilidades que el resto de los trabajadores, no existiendo exclusión a raíz de su condición de discapacidad.

Dado la obtención de los datos recopilados en la investigación se valida la hipótesis. Según los datos recopilados los trabajadores del programa de inclusión cumplen con las mismas funciones que el resto de los trabajadores. No existiendo trato diferenciador por parte de los supervisores, y compañeros de labores. Se analiza que el trabajo que han desarrollado ha cumplido las expectativas y que desempeñan correctamente su labor.

Con lo anterior se puede inferir que no ha existido discriminación positiva, entregado a los trabajadores en situación de discapacidad beneficios en horarios, sueldos o funciones diferenciadas al resto de los trabajadores, en desmedro de sus compañeros de trabajo, por lo que se analiza que existe verdadera inclusión laboral ya que son tratados de forma diferentes ni en condiciones distintas.

Desde el año 2012 que el programa de inclusión ha ido desarrollándose enfrentándose a diversas barreras desde la misma línea operativa de Securitas Chile donde tiene estructuras muy rígidas y formas de hacer trabajo, donde aparece el argumento “toda la vida lo he realizado así, porque voy a cambiar ahora” por lo que el desafío de seguir aumentando las contrataciones ha sido de forma permanente para las áreas involucradas en el proceso, además de lograr una concientización real desde la alta gerencia a las

jefaturas directas de los trabajadores, adicionalmente a lo anterior, la búsqueda de nuevos clientes para seguir implementando el programa y en el entendimiento que las personas con discapacidad como guardias son funcionales y que deben prestar el mismo servicio que el resto, teniendo las mismas condiciones contractuales y de remuneraciones, también ha sido un desafío al minuto de mencionar la existencia de una verdadera inclusión por parte de clientes y de la empresa.

Sin embargo y a pesar de lo anterior donde efectivamente se puede demostrar las personas contratadas del programa son funcionales e incluidos laboralmente y que no existe trato diferenciador, aun se puede observar la existencia de ciertas brechas al minuto de la selección y de sus procesos internos los cuales es de suma urgencia que sean más inclusivos.

#### Hipótesis N°2

- Las personas con discapacidad física como guardias de seguridad perciben menor remuneración y tiene inferiores condiciones laborales que el resto de los trabajadores cumpliendo las mismas funciones

Una de las creencias colectivas en torno a las personas con discapacidad y el mundo laboral y por la anterior legislación el cual planteaba que una personas con discapacidad cognitiva o mental se le podía pagar menos que el sueldo mínimo, artículo de la legislación que fue derogada en la actual ley 21.015. el cual incentiva la contratación de personas con discapacidad y que existan sueldos igualitarios a todo trabajador.

En relación a lo anterior y de los datos obtenidos, se rechaza la hipótesis planteada debido a que se determina que las personas con discapacidad como guardias de seguridad en la empresa Securitas Chile reciben la misma remuneración que el resto de los trabajadores, igual función y horarios. La renta percibida solo varía en función del cliente no por el hecho de contar con algún tipo de discapacidad por parte del trabajador. Los clientes son quienes

definen los valores del contrato de prestación de servicio y la cantidad de guardias de seguridad que tendrá en su instalación. Es más, según la investigación realizada los trabajadores con discapacidad pueden y deben realizar horas extras lo que permite aumentar su renta mensual, e incluso muchos de ellos prestan servicios de horas extras en otros clientes donde cumplen con las mismas condiciones que el resto.

Dentro de la misma se anula la hipótesis que los trabajadores con discapacidad tienen inferiores condiciones laborales, debido a que están insertos en instalaciones de clientes que han sido evaluadas con anterioridad a su colocación efectiva, y estas cumplen con los parámetros de accesibilidad universal, de higiene y seguridad, instalaciones las cuales son utilizadas por trabajadores con discapacidad y sin discapacidad.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION

Los hallazgos de la presente investigación se enfocan en dar a conocer aspectos beneficiosos para las personas con discapacidad.

Si bien hoy en día existe la ley 21.015 donde establece la obligación para las empresas de más de 100 trabajadores contratar personas con discapacidad, al menos el 1% de la dotación total, es necesario que dicha ley sea complementaria con los procesos efectivos de inclusión laboral ya que en relación a la investigación realizada se pudo observar que las empresas aun no entienden el espíritu de la ley que es la contratación para que la persona pueda hacer uso y goce de su derecho como sujeto a el derecho fundamental que es reinsertarse en la sociedad y poder trabajar.

En este sentido es preciso que las políticas de estado no solo cubran el tema de la contratación con una ley sino que los procesos de inserción laboral sean realmente efectivos y sostenibles en el tiempo.

Si bien es efectivo que desde ya hace algunos años ciertas empresas han comenzado a desarrollar políticas de responsabilidad social y al alero de esto programa de inclusión laboral aún es insuficiente la cantidad de empresas que conocen de forma correcta de cómo establecer una política real de diversidad e inclusión.

En relación a lo anterior cabe mencionar que desde octubre del 2012 el servicio nacional de la discapacidad (SENADIS) lanzó el llamado Sello Chile inclusivo, que en conjunto con la Unión Europea quieren fomentar en las empresas, organismos públicos como municipalidades y/o privados, la contratación de personas con discapacidad, programas desarrollados para inclusión laboral como también todo lo relacionado con la accesibilidad de la infraestructura para personas con discapacidad, es decir, otorgará el Sello Chile Inclusivo a empresas e instituciones públicas y privadas de todo el país, que demuestren

una gestión responsable en el ámbito de la Inclusión Laboral y Accesibilidad Universal al entorno

Lo que quiere incentivar es que la inclusión laboral no sea solo contratar una o dos personas dentro de algún organismo público o privado sino más bien como programas integrales (de inclusión y accesibilidad) donde sea parte de la política de negocio dentro de empresas y/o organismo público, para esto desea entregar un reconocimiento a las diferentes empresas trabajen en su dotación de personal con personas con discapacidad.

Otro hallazgo que se observa en esta investigación es que en relación a la contratación de personas con discapacidad, se puede inferir que dentro de las mismas discapacidades existe un tema de discriminación y exclusión, ya que a la luz de la contratación de diversas personas con discapacidad, una de las discapacidades más difíciles de insertar laboralmente es la discapacidad cognitiva y mental, ya que no existe un conocimiento acabado de las necesidades especiales ni las capacidades y aptitudes que puedan entregar las personas con este tipo de discapacidad, además de la existencia de muchos sesgos y prejuicios en relación a este tipo de discapacidad. Donde se ha estereotipado que solo pueden cumplir con ciertos perfiles de puesto de trabajo y la mayoría de las veces no son contratados porque no se realiza un adecuado proceso de evaluación de puesto de trabajo para una correcta inserción laboral.

Otro hallazgo de la investigación fue que las personas con discapacidad deben asistir de forma mensual o cada tres meses, incluso una vez al año a controles médicos en relación a su discapacidad. Según las respuestas obtenidas y el proceso de investigación en ocasiones tienen dificultades con sus jefaturas directas para poder asistir a estos controles sin tener descuentos de sus días laborales que se refleja directamente en el pago de su remuneración, por lo que le ocasiona un detrimento al trabajador.

Otro hallazgo de la investigación fue que a pesar de que las personas con discapacidad han recibido su capacitación inicial que es el curso OS10, se observa que a pesar del promedio de los años trabajador (5) ninguno de ellos ha obtenido algún acenso o posibilidad de tal.

## **APORTES AL TRABAJO SOCIAL**

Como trabajador social de la problemática de la inclusión social para persona en situación de discapacidad, sin duda, uno de los grandes desafíos es fomentar la visión positiva hacia las personas con discapacidad, como también fortalecer las competencias entregando herramientas técnicas y habilidades para la vida.

Como se observa en el estudio la discapacidad es un problema social complejo y sus implicancias se refieren a todos los aspectos de la vida desde la relación con el entorno más próximo.

El trabajador social surge de ideales humanitarios y democráticos y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas

La intervención del trabajador social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a todas las personas y los derechos y deberes que de ella se desprenden. El trabajador social debe apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional de todas las personas.

Se hace necesario responder a varias preguntas que actuaran como guía en la definición del problema y, por tanto, en el diseño de políticas públicas: ¿Qué entendemos por discapacidad? ¿Cómo se define? ¿Cuál es su uso? ¿Bajo qué modelos teóricos se construye el concepto? Por otro lado, y si se pretende implementar políticas públicas que garanticen el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, es obligado interrogarnos sobre el papel que desempeña el Trabajo Social y los/as trabajadores/ as sociales en la implementación de estas políticas: ¿Cómo analizar desde el Trabajo Social el fenómeno de la discapacidad? ¿Qué dimensiones de la discapacidad consideramos como sociales? ¿Qué modelos teóricos justifican nuestra praxis

profesional? ¿Cómo integramos los derechos y respondemos a las necesidades de las personas con discapacidad? ¿Qué recursos tenemos disponibles?

Para realizar un trabajo como un buen profesional y ayudar con eficacia a otras personas es preciso saber respetar la personalidad humana.

El trabajador social desde su primer contacto con personas con discapacidad en el proceso de acogida comienza su intervención social con las personas, en una situación de escucha activa y acompañamiento.

El trabajador social debe ayudar a las personas con discapacidad a mejorar sus posibilidades de éxito en ejecución de sus objetivos. El respeto de la autodeterminación y la autonomía de las personas con discapacidad son fundamentales para la intervención con estas.

El trabajador social procurando siempre la no discriminación y la equiparación de igualdad de las personas con discapacidad debe ejecutar en sus planes de intervención procesos donde la persona con discapacidad se reconozca como tal, dentro de sus capacidades y funcionalidad para un desarrollo pleno en la integración social.

La información, orientación y el asesoramiento de los trabajadores sociales pueden ayudar a las personas con discapacidad reconocer y compartir los desafíos emocionales que surgen de las diferentes situacionales y experiencias, por eso es importante crear espacios en el que las personas exprese libre y abiertamente sobre cómo se sienten con ella misma, su entorno, donde exponga su preocupación, sus miedos, sus sentimientos de inseguridad y de vulnerabilidad

Desde una perspectiva de estrategia de intervención del ámbito del trabajador social se puede analizar las siguientes áreas de estrategia de intervención:



*a) Lucha contra la discriminación, se inscribe en la larga marcha de algunas minorías por lograr la igualdad de trato y por el derecho a la igualdad de oportunidades.*

*b) Vida independiente, la persona con discapacidad dispone la decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad conforme al derecho al libre desarrollo de su personalidad.*

*c) Normalización, Todas las personas tienen derecho a llevar una vida lo más parecida posible al del resto de los ciudadanos pudiendo utilizar los servicios de la comunidad. Este principio exige una mayor aceptación de las diferencias y nuevas formas de organización de los servicios que procuran la atención en su entorno con servicios individualizados.*

*Se debe conseguir la generación de redes de apoyo que constituyen un tejido que asegure que toda persona con discapacidad y por ende su familia contara con las oportunidades suficientes para el desarrollo social y personal.*

*d) Accesibilidad universal, sin la accesibilidad no se obtiene formación adecuada, sin formación no se logra un empleo que proporcione una remuneración que permita la autonomía, y sin esta última no se alcanza la normalización.*

El profesional del trabajo social debe tener un rol activo en la intervención en las familias de las personas con discapacidad, no se puede olvidar que el sujeto de atención en este caso las personas con discapacidad son personas que pertenecen dentro de un sistema donde confluyen diversos actores y todos incluyen unos con otros y eso por eso que la persona con discapacidad

desde una mirada sistémica se visualiza en conjunto con su familia como rol fundamental de superación y valoración como persona.

Para esto se requiere tener ciertos conocimientos como rol del trabajador social, conocer el campo de las discapacidades y sus problemáticas, las dinámicas y características de las familias, recursos y técnicas para el trabajo con las familias (De Lorenzo; 2007)

El trabajador social como profesional con conocimientos debe poder otorgar y entregar herramientas y determinación a las personas con discapacidad, para que ellos puedan ejercer su rol de ciudadano activo, no solo vinculándose en área laboral sino como sujeto activo dentro de la sociedad.

El trabajador social debe potenciar las capacidades y no la discapacidad de los sujetos de atención, haciendo que este reconozca sus fortalezas y además sus debilidades, pero en superación de estas, es así como profesional deberá conocer a la persona desde su integralidad, sus miedos, frustraciones, alegrías para así entender los procesos el cual el sujeto ha vivenciado a lo largo de su vida. Procesos desde abocados desde el ámbito de rehabilitación como de inserción social.

En relación a lo anterior siempre se debe tener en cuenta que el trabajador social opera sobre una realidad dinámica, cambiante, conflictiva, multi problemática y multidimensional, lo que hace que su objeto y sujeto de estudio e intervención estén estrechamente vinculados a las realidades históricas y situacionales sociales concretas

Es así como trabajadores sociales en relación a las personas con discapacidad debemos entender que las limitaciones en la actividad de una persona se convierten en una discapacidad, como consecuencia de su interacción con un ambiente hostil, que no proporciona el suficiente apoyo para reducir las limitaciones funcionales.

En relación a lo anterior los trabajadores sociales debemos ser facilitadores y ayudadores de procesos para minimizar las barreras sociales y laborales para una plena integración social de las personas con discapacidad, mirando siempre como una lucha constante a la no discriminación y exclusión social.

Debemos además acompañar en estos procesos como profesionales de atención siempre mirándolo desde una perspectiva transformadora y de cambio para la persona con discapacidad, el cual la persona sea el absoluto actor de su transformación en conjunto con su núcleo familiar y su entorno más cercano y/o comunidad.

Desde una mirada crítica se observa que a pesar de todos los procesos transformadores que se pueden realizar desde el trabajo social, existe una realidad tangible que los profesionales TS no han abordado este ámbito dentro de la línea de trabajo que se requiere, durante el proceso de mi investigación pude observar que el rol de trabajador social no está muy presente en los ámbitos de inclusión laboral en las empresas o en organizaciones que trabajen con y para personas en situación de discapacidad. De hecho es así que en durante la investigación, fundaciones en las cuales se busco como ente de información señalaron la poca y nula contratación de trabajadores sociales para estos proceso, tanto por desconocimiento o porque la profesión en si no se hace presente, ya que solo se ha destinado la temática de discapacidad en ámbitos de salud a profesionales como terapeutas ocupacionales, kinesiólogos, psicólogos etc.

Para finalizar es preciso concebir al trabajador social no como sujeto asistencialista, sino por el contrario como profesional el cual a través de la impartición de una formación adecuada en la etapa educativa o adulta de las persona con discapacidad se puede garantizar su participación como sujetos activo en la sociedad y su participación en las misma forma independiente y

autónoma, garantizándole una formación integral como personas y facilitándole su incorporación al mercado laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- |  |  |
|--|--|
| Fondo nacional de discapacidad<br>2006                   | Discapacidad en Chile, Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento Humano.                 |
| Hernández, R<br>Fernández, C<br>Baptista, P<br>2004      | Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, Chile.                                  |
| Rafael de Lorenzo<br>2007                                | Discapacidad, sistema de protección y Trabajo Social   |
| Alianza editorial<br>Carlos eroles                       | La discapacidad, una cuestión de Derechos Humanos  |
| Fondo nacional de Discapacidad                           | Discapacidad en Chile Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano                   |
| Pereda, Carlos; De Prada, Miguel y Actis, Walter, (2003) | Inserción Laboral de las personas con discapacidades   |
| Patricia Brogna<br>2009                                  | Visiones y revisiones de la Discapacidad   |
| MIDEPLAN<br>2004   | El Plan de Acción para la Integración Social de las personas con discapacidad, Santiago de Chile |

MIDEPLAN  
(1999)

Política Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad. Bases conceptuales de la política para la integración social de las personas con discapacidad. Versión aprobada por el Comité de Ministros Sociales. Santiago de Chile.

Phillip Williams  
Editorial Trillas  
(2001)

Diccionario enciclopédico de educación especial

Alix Solángel García Ruiz\*,  
Aleida Fernández Moreno

La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia

Ezequiel adner-egg  
Editorial Lumen

Diccionario del trabajo social

ENDISC 2015

Libro resultado II Estudio de discapacidad 2015

Legislación Nacional  
(2012)

Constitución política de Chile  
Artículo N° 1

OMS 2011

Organización Mundial de la Salud.

Unicef (2005)

Seminario internacional: inclusión  
Social, discapacidad y políticas  
Publicas.

Revista del fondo nacional  
de la discapacidad (2009)

Atrévete

## Fuentes electrónicas

|   |   |
|---|---|
| Servicio nacional de discapacidad                       | <a href="http://www.senadis.cl">http://www.senadis.cl</a>   |
| Fundación nacional de discapacidad                      | <a href="http://www.fnd.cl">http://www.fnd.cl</a>   |
| Centro de rehabilitación Pedro Aguirre Cerda            | <a href="http://inrpac.cl">http://inrpac.cl</a>   |
| Biblioteca congreso nacional                            | <a href="http://bcn.cl/leyes">http://bcn.cl/leyes</a>   |
| Diccionario virtual de la Real Academia Española (2010) | <a href="http://www.rae.es/rae.html">http://www.rae.es/rae.html</a>   |
| Buenas tareas   | <a href="http://www.buenatareas.com">http://www.buenatareas.com</a>   |
| Manual de intermediación laboral                        | Ensayo/trabajo social y Discapacidad<br><a href="http://www.fundaciontacal.cl">http://www.fundaciontacal.cl</a> |



# ANEXOS

### Operacionalización de la variable

| Variable  | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones   | Indicadores  | Ítem   |
|---|---|---|---|--|--|
| Inclusión laboral de personas con discapacidad en el rubro de la seguridad privada como guardias de seguridad | Empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna. (Pereda; 2003) | Acto por el cual una persona con discapacidad se inserta en el ámbito laboral, con las mismas condiciones contractuales que el resto de los trabajadores. | <p>Experiencias laborales como guardia de seguridad con discapacidad</p> <p>Experiencia en relación a proceso de selección y entrevista</p> <p>Trato recibido por parte de compañeros y jefatura</p> <p>Expectativas laborales en relación a la permanencia en el puesto de trabajo, superación profesional y aporte en el trabajo desempeñado.</p> | <p>Percepción de trabajadores del programa de inclusión</p> <p>Percepción personas con discapacidad en relación al proceso de selección y entrevista</p> <p>Opinión de los trabajadores en relación al trato recibido.</p> <p>Opinión de los trabajadores con discapacidad física en relación a su permanencia en trabajo, superación profesional y aporte en trabajo desempeñado.</p> | <p>- ¿Qué percepción tiene acerca del proceso de selección en los trabajos que ha postulado?</p> <p>-¿Qué percepción tiene acerca de la entrevista laboral en los trabajos que ha postulado?</p> <p>-¿Cómo fue el recibimiento por parte de sus compañeros?</p> <p>-¿Cómo fue recibimiento por parte de jefatura?</p> <p>-¿Cómo se ha desarrollado el proceso de integración entre Uds. y sus compañeros?</p> <p>-¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?</p> <p>-¿Se proyecta a seguir trabajando en ese lugar?</p> <p>-¿Cuánto es el tiempo que ha permanecido más en lugar de trabajo?</p> <p>-¿Siente que con este trabajo se supera laboralmente?</p> <p>-¿Cree que su trabajo es importante?</p> <p>-¿Cree que su trabajo aporta a las metas de la empresa y/o organización la cual pertenece?</p> |

N°1

Cuestionario entrevista guardias Inclusivos

1. Datos Relevantes:

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| Nombre                          | Entrevistado |
| Edad                            |              |
| Sexo                            |              |
| Educación                       |              |
| Estado civil                    |              |
| Tipo de discapacidad            |              |
| Causa de Discapacidad           |              |
| Años la cual tiene Discapacidad |              |
| Fecha incorporación trabajo     |              |
| Fecha aplicación cuestionario   |              |
| Cargo que desempeña             |              |
| Cantidad de trabajos anteriores |              |

**PREGUNTAS**

**EN RELACION A SU TRABAJO**

1. ¿Este puesto de trabajo ha cumplido sus expectativas?
2. ¿Cuáles son las principales funciones que realiza?
3. ¿Las funciones antes descritas, son acorde a sus capacidades?

**RELACIONES INTERPERSONALES**

|   |
|---|
| 4. ¿Se siente integrado a su lugar de trabajo? Si <u>  x  </u> No _____ |
| 5. ¿Se siente cómodo en el lugar de trabajo? Si <u>  x  </u> No _____   |
| 6. ¿Tuvo adecuada recepción por parte de compañero?                     |

Bastante\_\_ Suficiente\_\_\_\_ Muy poco\_\_\_\_ Nada\_\_\_\_

7. ¿Notó algo extraño en la forma de actuar de sus compañeros producto de su discapacidad?

Si\_\_ No\_\_\_\_

Describa

8. ¿Existe sentido de equipo? Si\_\_ No\_\_\_\_

9. ¿Se encuentra motivado en este trabajo? Si\_\_ No\_\_\_\_

10. ¿Siente que su trabajo es importante?

Si\_\_ No\_\_ Porque?\_\_\_\_\_

11. ¿Se sientes seguro y estable en este empleo? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Porque?\_\_\_\_\_

12. ¿Se han visto cumplidas las expectativas que tenías al comenzar a trabajar?

Bastante\_\_ suficiente\_\_ Muy poco\_\_\_\_ Nada\_\_\_\_

13. ¿Sus horarios de trabajo son adecuados? Si \_\_x\_\_ No\_\_\_\_

14. ¿Cree que su remuneración es coherente con la actividad que realiza?

Si\_\_\_\_ No\_\_

15. ¿Cree que su remuneración es similar a la de sus compañeros que realizan actividades similares?

Si\_\_\_\_ No\_\_

16. ¿En aspectos generales como se siente actualmente trabajando? Explique

17. ¿Como han sido sus experiencias laborales anteriores? Explique:

### En relación al espacio físico/entorno

|   |
|---|
| 18. ¿Su lugar de trabajo es adecuado a sus necesidades?<br>¿Si___ No___ Por qué? _____                    |
| 19. ¿La infraestructura contribuye a un buen ambiente de trabajo?<br>¿Si___ No___ Por qué? _____          |
| 20. ¿Cuentan con los recursos necesarios para trabajar?<br>Si___ No___                                    |
| 21. ¿Su puesto es cómodo y adecuado para trabajar?<br>Si___ No___   |
| 22. ¿Cuenta con contrato laboral?<br>Si___ No___  |
| 23. ¿Las condiciones ambientales son adecuadas: limpieza, temperatura, iluminación, ruido?<br>Si___ No___ |
| 24. ¿El lugar en que trabaja es físicamente seguro?<br>Si___ No___  |

### En relación con su supervisor

|  |
|--|
| 25. ¿Existe trato igualitario entre Uds. y sus compañeros por parte de su supervisor?<br>¿Si__x__ No___ Por qué? |
| 26. ¿Las palabras de los supervisores coinciden con sus acciones?<br>Si__x___ No___                              |
| 27. ¿Los supervisores le han dicho lo que debe mejorar para una superación de sus capacidades?<br>Si___ No__x___ |
| 28. ¿Los supervisores tienen un trato respetuoso, hacia Uds.?<br>Si___ No___                                     |
|  |

|  |
|--|
| 29. ¿Sus aportaciones e ideas son tenidas en cuenta y valoradas por su superior?<br>Si___ No_____                                  |
| 30. ¿Considera que se puede expresar libremente?<br>Si___ No_____  |
| 31. ¿Considera que su supervisor es una persona accesible para hablar de asuntos de trabajo o problemas personales?<br>Si___ No___ |

**En relación a la organización**

|   |
|---|
| 32. ¿Qué facilidades o dificultades de infraestructura encontró en la empresa?<br>Nómbrelas<br>_____<br>_____     |
| 33. ¿El acceso a la institución está habilitado para su tipo de discapacidad?<br>Si_x__ No_____                   |
| 34. ¿Lo/a presentaron en todos los departamentos de la empresa? ¿Como fue la recepción?<br>Si ___ No___ Explique: |

## Entrevista Semi-estructurada

1. NOMBRE:
2. EDAD:
3. ESTADO CIVIL:
4. Favor detalle como adquirió su discapacidad (Lo más detallado posible) (Accidente, congénito, por enfermedad etc.)
5. Mencione si anteriormente antes de llegar a Securitas busco otro trabajo
6. A través de que institución conoció a Securitas
7. Como fue el proceso de reclutamiento y selección de la compañía
8. Como ha sido su trabajo todos estos años (favor mencione harto detalle, desde si se ha recibido capacitación, reconocimientos, algún tipo de discriminación etc. Posibilidad acenso.
9. Cómo evalúa las condiciones laborales de su trabajo.
10. ¿Cree que Securitas es una empresa inclusiva? Favor profundizar respuesta