



Facultad de Educación  
Pedagogía en Educación Diferencial  
Sede Bellavista

**Análisis de las estrategias de inclusión laboral implementadas por  
empresas chilenas en el marco de la Ley N°21.015: Desafíos y  
oportunidades para la inserción efectiva de personas con  
discapacidad**

Tesina para optar al Grado de Licenciatura en Educación

**Profesora Tutora Mg.: Solange Barría Rojas.  
Profesora metodológica: Ana Luz Durán.**

**Estudiantes: Maite Schlomit Cortés Espinoza,  
Josefina Jesús Illanes Barrantes,  
Daniela Antonia Suazo Mondaca**

**© Maite Schlomit Cortés Espinoza, Josefina Jesús Illanes Barrantes, Daniela Antonia Suazo Mondaca. Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.**

Santiago, Chile  
2024

## **HOJA DE CALIFICACIÓN**

En \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los abajo firmantes dejan constancia de que las estudiantes \_\_\_\_\_ de la carrera de Pedagogía en Educación Diferencial ha aprobado la tesina para optar al grado de Licenciado en Educación con una nota de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Profesor evaluador

\_\_\_\_\_  
Profesor evaluador

\_\_\_\_\_  
Profesor evaluador

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Leonardo Cortés y Carmen Gloria Espinoza, mis primeros maestros y pilares fundamentales, les dedico este trabajo con profunda gratitud. Su sacrificio, sabiduría, perseverancia y amor incondicional han sido mi mayor inspiración y fortaleza durante cada etapa de mi vida. Han sido mi luz en los momentos más difíciles, motivándome a no rendirme ya seguir adelante con determinación. A mis hermanos Benjamín y Sebastián, quienes me han acompañado con palabras sabias, consejos precisos y un amor fraternal inquebrantable, gracias a cada uno de ustedes por ser mi refugio, mi apoyo constante y por ayudarme a aclarar mis pensamientos en cada momento crucial.

A Elizabeth Ivonne Ortega y Guacolda Muñoz, quienes partieron antes de tiempo, pero cuya presencia nunca me abandono, dejando huellas imborrables en mi corazón y sembrando semillas que un futuro otros recogerán, sus enseñanzas y cariño continúan guiando mis pasos por caminos que no pudieron recorrer conmigo. A mis fieles compañeros perrunos, testigos silenciosos de largas noches de trabajo y compañía incondicional.

A mis compañeras de tesis, que se convirtieron en amigas para toda la vida, gracias por su apoyo mutuo, por motivarme en los momentos de duda y por hacer de este camino académico una travesía compartida, llena de aprendizajes y risas inolvidables.

Maite Cortés Espinoza

A mi familia, pilares incondicionales que siempre han estado presentes, sosteniéndome en cada paso. Gracias por impulsar mis sueños, creer en mí cuando ni yo misma lo hacía, y ser mi refugio en los momentos más difíciles. Su amor ha sido mi mayor fortaleza y mi más seguro sostén.

A mi increíble equipo, compañeras de esta intensa travesía universitaria. Juntas hemos transitado esta montaña rusa de emociones, aprendizajes y desafíos. Gracias por convertir cada momento en un espacio de risas, apoyo y complicidad, transformando este viaje académico en una experiencia inolvidable.

Y a mis mariposas, aquellos seres amados que están presentes de otra forma, y habitan eternamente en mi corazón. Gracias por seguir estando conmigo, sobre todo

en los momentos más inesperados para recordarme que su amor trasciende toda distancia y que siempre me acompañan.

Josefina Illanes Barrantes

A mi familia, padres y hermanas que fueron mi base de enseñanza y demuestran todo lo que he aprendido, todo lo que construí, todos mis logros, todo lo que soy es gracias a mi pilar y se los agradezco de todo corazón a ellas y él.

A mi pareja y su familia que fueron de gran apoyo durante estos años, siempre me sentí abrazada de cariño y amor, fueron fundamentales para este proceso.

A las que no están y marcaron mi vida, les agradezco el encontrarlas en mi vida y conocerlas, siempre las recordaré en sus mejores momentos.

A mis colegas, compañeras y amigas de este proceso universitario, que estuvieron conmigo desde el día uno hasta este proceso, agradezco el encontrarme con estas hermosas personas, nunca conocí a personas tan genuinas como ellas, nunca cambien y sigan cautivando a este mundo con su persona.

Daniela Suazo Mondaca

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos agradecer a todas las personas en situación de discapacidad que formaron parte de esta investigación, por permitir conocer sus vivencias y experiencias laborales, sus luchas y verdades más profundas durante esta investigación, donde su disposición fue fundamental para llevar a cabo este proceso. Sus testimonios son el verdadero corazón de esta investigación. Gracias por su tiempo y amabilidad.

Agradecemos a las empresas e instituciones que participaron, su disposición a colaborar fue sumamente importante para realizar esta investigación, que consideramos entrega sustento al panorama actual en la inclusión en Chile.

Por último, agradecemos a nuestra profesora Solange, quien nos guió y apoyó durante todo este semestre trabajando en la tesis, su comprensión y paciencia fueron lo que nos impulsaba cuando la frustración se presentaba en nuestros caminos, dándonos siempre los ánimos que necesitábamos para continuar y culminar este proceso. También agradecemos a la profesora Ana Luz, quien nos ayudó a emprender esta investigación, guiándonos y resolviendo inquietudes que se iban presentando.

Muchas gracias a todos y todas.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>HOJA DE CALIFICACIÓN</b> .....	3
<b>DEDICATORIA</b> .....	4
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	6
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	7
<b>Índice de gráficos</b> .....	10
<b>Índice de tablas</b> .....	10
<b>Resumen</b> .....	11
<b>Abstract</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I</b> .....	13
<b>ANTECEDENTES DEL PROBLEMA</b> .....	13
<b>1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	14
<b>1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	15
<b>1.3. RELEVANCIA DEL PROBLEMA A INVESTIGAR</b> .....	16
<b>1.4. DELIMITACIONES</b> .....	16
<b>1.5. OBJETIVOS</b> .....	17
<b>1.5.1. Objetivo general</b> .....	17
<b>1.5.2. Objetivos específicos</b> .....	17
<b>1.6. HIPÓTESIS</b> .....	17
<b>CAPÍTULO II</b> .....	18
<b>MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO</b> .....	18
<b>2.1. DEFINICIONES</b> .....	19
<b>2.2. ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVA VIGENTE</b> .....	20
<b>2.2.1. Ley N°21.015</b> .....	20
<b>2.2.2. Evolución de leyes de Inclusión Laboral en Chile</b> .....	24
<b>2.2.3. Ley N°21.275</b> .....	25
<b>2.3. DIMENSIÓN INTERNACIONAL INCLUSIÓN LABORAL</b> .....	26
<b>2.4. DIMENSIÓN NACIONAL INCLUSIÓN LABORAL</b> .....	28
<b>2.4.1. Implementación de la Ley N°21.015</b> .....	29
<b>2.5. DIMENSIÓN DISCIPLINAR</b> .....	31
<b>2.6. ORGANIZACIONES REGULADORAS DE VINCULACIÓN LABORAL</b> .....	34
<b>2.6.1. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)</b> .....	34
<b>2.6.2. Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)</b> .....	35
<b>2.6.3. Fundación Contrabajo</b> .....	36
<b>2.6.4 Fundación Taller de Capacitación Laboral (TACAL)</b> .....	36

2.6.5 Fundación WAZÚ .....	36
<b>2.7. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
2.7.1 Guía Práctica para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.....	37
2.7.2. Método de Valoración, Orientación e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad.....	37
2.7.3 Modelo de Empleo con Apoyo (EcA) .....	38
2.7.4 Barreras y Facilitadores en el Marco de la Ley N°21.015 .....	39
2.7.5 Derecho de las personas con Discapacidad (Convención ONU).....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>41</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>41</b>
3.1. PARADIGMA .....	42
3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	44
3.6. CATEGORÍAS.....	46
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.8. VALIDACIÓN .....	53
3.9. ASPECTOS ÉTICOS.....	59
3.10. PROCEDIMIENTO .....	59
3.11. TÉCNICA DE ANÁLISIS .....	60
3.11.1. Análisis cuantitativo .....	60
3.11.2. Análisis cualitativo.....	61
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>63</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
4.1. ANÁLISIS CUANTITATIVOS .....	64
4.1.1. Antecedes Generales.....	64
4.1.2. Caracterización de la Empresa .....	66
4.1.3. Subcategorías de Análisis.....	69
4.2. ANÁLISIS CUALITATIVOS.....	76
4.2.1. Tipos de ajustes y Apoyos Razonables.....	76
4.2.2. Sensibilización y Concientización: Cultura Inclusiva.....	78
4.2.3. Barreras en el Contexto Laboral: Cultura Inclusiva.....	80
4.3. TRIANGULACIÓN DE LOS DATOS .....	84
4.3.1. EN FUNCIÓN DE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS .....	84
4.3.1.1. Ajustes y Apoyos Razonables .....	84

4.3.1.2. Sensibilización y Concientización.....	85
4.3.1.3. Barreras en el Contexto Laboral.....	86
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>90</b>
<b>CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>90</b>
5.1. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°1 .....	91
5.2. Con relación al objetivo específico N°2 .....	91
5.3. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°3 .....	92
5.4. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°4 .....	92
5.5. CONCLUSIONES GENERALES.....	93
5.6. DISCUSIÓN .....	94
5.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	98
5.8. PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	99
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>108</b>
ANEXO 1. VALIDACIÓN INSTRUMENTO EMPRESAS .....	109
ANEXO 2. ENTREVISTA N°1 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	117
ANEXO 3. ENTREVISTA N°2 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	133
ANEXO 4. ENTREVISTA N°3 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	140
ANEXO 5. ENTREVISTA N°4 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	150
ANEXO 6. ENTREVISTA N°5 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	157
ANEXO 7. ENTREVISTA N°6 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .	172
ANEXO 8. CUESTIONARIO ONLINE MICROSOFT FORMS .....	181

## **Índice de gráficos**

Gráfico 1. Perfil profesional encuestados.....	60
Gráfico 2. Tramo etario encuestados.....	61
Gráfico 3. Sexos de los encuestados.....	61
Gráfico 4. Rubro y Cantidad de trabajadores en las empresas.....	62
Gráfico 5. Situación de discapacidad presentes en las empresas.....	63
Gráfico 6. Cantidad de PeSD en las empresas.....	63
Gráfico 7. Cargo de las PeSD en las empresas.....	64
Gráfico 8. Modalidad de contratos de las PeSD.....	65

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Muestra Empresas y Entrevistados.....	43
Tabla 2. Categorías y Subcategorías de Análisis.....	45
Tabla 3. Validación Instrumento Cuestionario.....	52

## **Abreviaturas utilizadas**

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

DT: Dirección del Trabajo.

EcA: Empleo con Apoyo

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMIL: Oficina Municipal de Información Laboral.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PeSD: Persona en situación de discapacidad

SENADIS: Servicio Nacional de la Discapacidad.

SENCE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

## **Resumen**

Este trabajo investigativo alude a las estrategias efectuadas durante el proceso de inclusión laboral de PeSD, por parte de las empresas que se rigen bajo el marco de la Ley N°21.015. Tiene como objetivo identificar los desafíos que emergen de este proceso y conocer como las empresas actúan frente a ello, para así proponer estrategias que contribuyan a la equidad de oportunidades dentro del mercado laboral y eliminación de barreras que limitan la participación de las PeSD. La metodología utilizada fue Ex Post-Facto Descriptivo no experimental, seleccionando grupos con criterios específicos; empresas que contaran con más de 100 trabajadores y que se rigen bajo la ley 21.015 y trabajadores en situación de discapacidad que contaran con la disponibilidad para participar dentro de esta investigación. Los resultados obtenidos fueron analizados a través de un enfoque mixto, el cual, revelo la necesidad de actualizar las políticas públicas de inclusión laboral, al encontrar discrepancias en lo declarado por las empresas y los relatos de las PeSD trabajadoras de aquellas empresas, lo que significa una limitación en las estrategias que están siendo implementadas durante el proceso de inclusión laboral de manera efectiva por parte de las empresas. Esta investigación busca contribuir en el desarrollo de estrategias y apoyos que garanticen una inserción laboral más significativa, la cual, permita ampliar y entregar más oportunidades de formación especializada en los puestos de trabajos y con más ofertas de empleabilidad dentro del desarrollo profesional. La investigación se enfoca en analizar y comprender como las empresas implementan la Ley 21.015 y las estrategias específicas desarrolladas para la integración de PeSD con el propósito de transformar el panorama actual de la inclusión laboral.

## **Palabras claves**

Inclusión Laboral, Ley 21.015, Empleabilidad, Cultura Inclusiva, Apoyos y Ajustes Racionales, Permanencia, Estrategias.

## **Abstract**

This research refers to the strategies carried out during the labor inclusion process of PeSD, by the companies governed under the framework of Law No. 21.015. Its objective is to identify the challenges that emerge from this process and to know how companies act in this regard, in order to propose strategies that contribute to equal opportunities within the labor market and the elimination of barriers that limit the participation of PeSD. The methodology used was Ex Post-Facto Descriptive non-experimental, selecting groups with specific criteria; companies with more than 100 employees and governed by Law 21.015 and the other group was employees with disabilities who were available to participate in this research. The results obtained were analyzed through a mixed approach, which revealed the need to update public policies on labor inclusion, as discrepancies were found in the statements made by the companies and the reports of the PeSD workers of those companies, which means a limitation in the strategies that are being implemented during the process of labor inclusion in an effective way by the companies. This research seeks to contribute to the development of strategies and support to ensure a more meaningful labor market insertion, which will allow to expand and provide more opportunities for specialized training in jobs and with more employability offers within professional development. The research focuses on analyzing and understanding how companies implement Law 21.015, and the specific strategies developed for the integration of PeSD with the purpose of transforming the current panorama of labor inclusion.

## **Keywords**

Labor Inclusion, Law 21.015, Employability, Inclusive Culture, Supports and Reasonable Adjustments, Permanence, Strategies.

**CAPÍTULO I**  
***ANTECEDENTES DEL PROBLEMA***

## **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La inclusión laboral de personas en situación de discapacidad (en adelante PeSD) es un desafío significativo en las sociedades modernas. En Chile, la promulgación de la Ley N°21.015, en 2017 marcó un hito importante al establecer la obligación para empresas e instituciones públicas de incluir a PeSD en sus trabajadores. Sin embargo, la existencia de un marco legal no garantiza una inclusión efectiva y significativa, ya que no obligatoriamente esto se traduce en erradicar exclusiones (MINEDUC, 2023).

Las empresas chilenas se enfrentan a diversos desafíos al implementar estrategias de inclusión laboral para PeSD. Estos pueden incluir la adaptación de espacios físicos, la modificación de procesos de selección y contratación, la sensibilización del personal existente, y la creación de un ambiente laboral verdaderamente inclusivo. Al mismo tiempo, esta situación presenta oportunidades únicas para la innovación en prácticas de gestión de recursos humanos y para el enriquecimiento de la cultura organizacional.

La efectividad de las estrategias de inclusión implementadas por las empresas chilenas en respuesta a la Ley N°21.015 es un área que requiere analizar, porque se puede comprender lo que realmente está promoviendo la inclusión laboral de las PeSD, más allá del cumplimiento normativo. Implicando evaluar no solo las contrataciones sino la calidad de integraciones en términos de roles significativos, ajustes razonables y condiciones laborales equitativas que conforman una cultura inclusiva. Además de que permite identificar brechas como la falta de sensibilización o capacitación en el trabajo, barreras estructurales o culturales que dificultarían una efectiva inclusión. Este análisis es clave para detectar buenas prácticas fomentando la adaptación y participación creando así un fortalecimiento de cultura organizacional que valora la diversidad, da oportunidades y construye entornos laborales accesibles, inclusivos y beneficiosos para las organizaciones, la sociedad y las PeSD.

En este contexto, en la publicación de las Naciones Unidas: “Todas y cada una de las personas tienen un valor inestimable y nadie es insignificante. Las personas han de ser valoradas no sólo porque son útiles desde el punto de vista económico u otro, sino por su valor intrínseco. El reconocimiento del valor de la dignidad humana nos

recuerda con fuerza que las personas con discapacidad tienen un papel y un derecho en la sociedad que hay que atender con absoluta independencia de toda consideración de utilidad social o económica. [...] La dignidad como valor ha sido un factor crucial en el paso a una perspectiva de la discapacidad basada en los derechos humanos” (ONU, 2002).

Este estudio busca analizar las estrategias actuales, identificar los principales desafíos y oportunidades que presentan las personas en situación de discapacidad para lograr su seguridad en el ámbito social e inclusión plena para su bienestar en los diferentes ámbitos sociales, emocionales, de salud y laborales, evaluando su impacto en la inserción laboral efectiva de personas en situación de discapacidad, puesto que la Declaración Universal de Derechos Humanos subraya la necesidad de políticas que apoyen la inclusión laboral y la protección social, asegurando que las personas con discapacidad tengan acceso a oportunidades de empleo y un nivel adecuado de seguridad de ingresos y apoyo (ONU, 2015) , lo cual, permite mejorar las prácticas de inclusión en las empresas. La investigación tiene como objetivo no solo contribuir al conocimiento académico sobre el tema, sino también proporcionar un espacio de reflexión e introspección práctica que pueda favorecer a las empresas chilenas a fortalecer sus estrategias de inclusión laboral.

## **1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Las empresas que implementan la Ley N°21.015 que tipo de apoyos y ajustes razonables entregan/ofrecen a las personas en situación de discapacidad para permanecer en el mercado laboral chileno?
2. ¿De qué manera las empresas implementan la Ley N°21.015 para favorecer el acceso a personas en situación de discapacidad a puestos de trabajo en el mercado laboral chileno?
3. ¿Las estrategias que se implementan en el contexto laboral favorecen la sensibilización y concientización desde la cultura inclusiva de la empresa?

### 1.3. RELEVANCIA DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

Esta investigación surge de la necesidad por conocer y analizar cómo se implementa la Ley de Inclusión laboral N°21.015 actualmente en Chile desde su legislación y poder indagar cómo interfiere en las acciones que implementan las empresas en los siguientes puntos:

1. **Impacto de la legislación:** La Ley N°21.015, incentiva la inclusión representando una política pública chilena evaluando su implementación y efectos de su impacto, además de proponer mejoras.
2. **Relevancia social:** Afecta la calidad de vida de la persona además de crear la inclusión de un grupo social que sea significativo en la población y crea un espacio participativo en el contexto.
3. **Necesidad de información actualizada:** Conocer la realidad actual en cuanto a las estrategias que implementan las empresas que se acogen a la Ley N°21.015 para la contratación y permanencia laboral de las PeSD.
4. **Utilidad práctica:** Los resultados de estudios generan información valiosa permitiendo identificar buenas prácticas, áreas de mejora y posibles ajustes en la implementación de la Ley.
5. **Impacto en una Cultura Inclusiva:** Conocer la cultura inclusiva de las empresas va a permitir analizar las acciones que las empresas implementan para generar beneficios a nivel transversal en la contratación y permanencia de las PeSD

### 1.4. DELIMITACIONES

Dentro de las delimitaciones se consideró que el periodo de tiempo de la investigación fuera de cinco meses. Respecto a la zona geográfica o espacial se delimitó a la Región Metropolitana, el foco de grupo específico de población fueron empresas que se rigieran por la Ley N°21.015, es decir que por cada 100 empleados el 1% fueran PeSD. Luego en relación con el marco teórico, este hace referencia a aspectos legales y normativas necesarias para la investigación, considerando la dimensión

internacional para conocer la situación sobre la Inclusión Laboral fuera de Chile. Por otro lado, también era importante estudiar las organizaciones reguladoras de vinculación laboral y antecedentes de la investigación, todos estos procesos fueron claves y fueron un aporte enriquecedor para guiar y llevar a cabo la investigación.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar las estrategias que favorecen el acceso y permanencia en el mercado laboral en PeSD implementadas por empresas chilenas en el marco de la Ley N°21.015.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar los apoyos y ajustes razonables que implementan las empresas chilenas para la inclusión de PeSD en el marco de la ley N°21.015.
- Analizar la efectividad de los apoyos y ajustes razonables implementados por las empresas para una permanencia en puestos de trabajo para las PeSD.
- Determinar las acciones que realiza la empresa para promover la sensibilización y concientización que favorece la inclusión laboral de las PeSD al mundo laboral.
- Determinar los principales desafíos que enfrentan las empresas chilenas para fomentar una cultura inclusiva que favorezca la inclusión laboral de las PeSD.

## **1.6. HIPÓTESIS**

Las empresas que implementan estrategias integrales de inclusión, que van más allá del cumplimiento mínimo de la Ley N°21.015 e incluyen adaptaciones del entorno laboral, capacitación específica y programas de sensibilización, logran una inclusión laboral más efectiva y sostenible de una PeSD, reflejada en mayores tasas de retención y satisfacción laboral.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO**

## 2.1. DEFINICIONES

A continuación, se presentan definiciones de términos necesarios para la comprensión de diferentes aspectos de esta investigación.

1. **Apoyo:** Es un facilitador que está orientado a las necesidades individuales de las PeSD, la cual, promueve estrategias que favorece la independencia y autonomía del individuo.
2. **Ajustes razonables:** Son modificaciones que buscan eliminar aquellas barreras que limitan las diferentes tareas de personas con discapacidad en diferentes funciones esenciales de su desempeño laboral donde su principal implementación se basa según las necesidades individuales de cada persona, garantizando una funcionalidad efectiva y productiva dentro del puesto de un trabajo.
3. **Acceso:** es el conjunto de acciones, adaptaciones y estrategias que permiten la incorporación, permanencia y desarrollo en igualdad de condiciones y oportunidades a las PeSD , eliminando barreras físicas, de comunicacionales y actitudinales que obstaculizan su participación plena en el entorno de trabajo donde su principal objetivo es garantizar la integración laboral de manera efectiva, autónoma y digna.
4. **Sensibilización:** Es una actividad que busca transformar percepciones sociales que forma parte de la cultura inclusiva y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad, fomentando el respeto y la inclusión, favoreciendo la convivencia, a desarrollar la empatía y respeto.
5. **Concientización:** Proceso que busca generar un conocimiento crítico sobre la inclusión y discapacidad, transformando las percepciones por parte de las empresas, permitiendo un desarrollo integral que comprenda e impulse transformaciones reales en entornos laborales, promoviendo una inclusión efectiva más allá de lo formal, eliminando conductas discriminatorias,

promueva una cultura inclusiva y reconozca las capacidades diversas existentes de los individuos.

**6. Cultura Inclusiva:** Busca la construcción de estrategias que genera una empresa de manera formal para crear un ambiente laboral equitativo y respetuoso. Realizado por un equipo multidisciplinario que busca garantizar que las políticas de diversidad e inclusión tengan una iniciativa de un desarrollo integral de manera efectiva.

**7. Barreras:** Obstáculos que dificultan la participación de las personas en igualdad de condiciones y oportunidades, las cuales pueden ser actitudinales, culturales y físicas.

## **2.2. ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVA VIGENTE**

### **2.2.1. Ley N°21.015**

La consagración de la igualdad de oportunidades se garantiza en la Ley N°21.015, su promulgación fue el 15 de junio del 2017, siendo esta, la ley que da inicio a incentivar la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, igualmente esta ley realizó una modificación en la Ley N°20.422, aún vigente, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social en PeSD, dando hincapié a la igualdad de condiciones de mérito. Las principales modificaciones se centran en el cumplimiento que deben realizar las instituciones tales como: que las empresas que tengan 100 o más trabajadores deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional. Asimismo, hace énfasis en prohibir todo acto de discriminación desde las exclusiones y restricciones en el lugar de trabajo, aquellas como raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad.

Por otro lado, aquellas empresas que no puedan efectuar completamente el cumplimiento de esta ley deberán cumplir con la asistencia de servicios a instituciones

que trabajen con PeSD en puestos laborales. Asimismo, deberán realizar donaciones tanto en proyectos o fundaciones que se enfocan en generar una inclusión laboral de PeSD.

El trabajo es un derecho, en el cual todas las personas tienen la libertad de escoger y permanecer. Asimismo, lo reconoce la constitución, sobre los Derechos y Deberes Constitucionales, donde se menciona al trabajo como un derecho y un deber que se adopta de manera libre y consciente con el fin de garantizar una ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna. Así está escrito en específico dentro del artículo N°16 sobre la Libertad de trabajo y su protección “Toda persona tiene derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo con una justa retribución.” (Constitución Política de Chile [Const]. Art.16. 1980)

La implementación de las leyes que se enfocan en la inclusión laboral contribuye a construir una sociedad de manera equitativa, inclusiva y respetuosa, donde los principales factores a desarrollar son:

1. **Inclusión laboral:** La ley fomenta la inclusión laboral de personas con discapacidad, lo que contribuye a la diversidad y equidad en el ámbito laboral.
2. **Desarrollo económico:** Al proporcionar oportunidades laborales a personas con discapacidad, se aprovecha su talento y habilidades, lo que puede aumentar la productividad y el crecimiento económico.
3. **Reducción de la discriminación:** Al promover la contratación de personas con discapacidad, se combate la discriminación y se fomenta una cultura de respeto y aceptación en la sociedad.
4. **Mejora en la calidad de vida:** Al tener acceso al empleo, las personas con discapacidad pueden mejorar su calidad de vida al obtener ingresos, desarrollar habilidades y sentirse valoradas en la sociedad.

Dentro de los escenarios en América Latina se estudia la inclusión laboral a través de diversos enfoques y políticas de cada gobierno, tal y como dice Stang Alva (2011) una investigadora y académica chilena especializada en temas de migración, género y

derechos humanos. La cual en uno de sus textos “Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real” se refiere a la visibilidad de PeSD, si bien se han logrado avances en el ámbito jurídico de los derechos a nivel nacional e internacional, aún se logra evidenciar desigualdad en América Latina relacionado a las brechas socioeconómicas en condición de vulnerabilidad social dentro de los aspectos abordados dentro del documento se refiere al cambio de paradigma de la discapacidad, también el derecho internacional, el marco legal, de institución y políticas públicas de diferentes países, además de dentro del enfoque en políticas públicas en cómo se analizan esta información a utilizar sociodemográfica para diagnosticar de cierto modo la realidad y así realizar propuestas para la generación de datos sobre discapacidad.

Maldonado Zambrano (2019), economista y académico peruano que trabajó en economía del desarrollo, se refiere a temas relacionados con discapacidad, educación y políticas sociales donde podemos destacar su participación y colaboración en la publicación de “Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Aprendizajes desde América Latina y el Caribe” de Laís Abramo, Simone Cecchini y Beatriz Morales donde se expone como la importancia de programas son de suma importancia para la superación de estrategias además de completar transferencias monetarias y acceso a servicios sociales, de otro punto de vista también se habla de la efectividad en indicadores laborales para grupos más vulnerables, además de considerar aspectos como la dimensión etnio-racial y como algunos factores influyen en el éxito, como exógenos (relación laboral, estructura productiva, crecimiento económico, etc.) y endógenos (duración adecuada, ejecución de programas, diseño, vinculación, etc.), además de basarse en temas más trascendentales como capacitación técnica y profesional, nivelación de estudios, adaptación a las necesidades, apoyo al trabajo independiente, mecanismos productivos, servicios de intermediación, evaluación, monitoreo y enfoque de derechos para así promover la inserción laboral inclusiva.

En el año 2008 para la Comisión Europea de Empleo existen tres factores importantes que se deben cumplir para tener una inclusión laboral activa, en donde destaca que lo primordial es brindar el apoyo y herramientas necesarios para que las personas con discapacidad puedan obtener un trabajo con las prestaciones y beneficios

correspondientes al puesto, esto permite promover un ambiente inclusivo con sostenibilidad con un trato y pago justos. En segundo lugar, considera la importancia de la creación de empresas o mercados laborales que cuenten con un fácil acceso para las personas en situación de discapacidad que se encuentren con barreras de carácter físico, emocional e intelectual, asimismo que permita promover un desarrollo profesional y social adecuado. Por último, uno de los puntos que no se cumplen con regularidad es promover el acceso a constantes capacitaciones u orientaciones laborales para poder desenvolverse y participar de manera activa dentro de los escenarios laborales, tanto para las personas en situación de discapacidad como personas que no están en situación de discapacidad.

La inclusión laboral tiene como propósito irrumpir las diversas barreras que se encuentran en la sociedad, como la exclusión laboral, estigmatización, la vulneración a derechos básicos laborales, el aumento de índice de cesantía y pobreza. Por otro lado, la inclusión en las empresas a nivel global enriquece de manera significativa a mercados laborales y sus organizaciones, ya que, promueve un desarrollo económico, la creatividad, diversas perspectivas dentro del mercado, la oportunidad de contratación, y así mismo, es el principal camino a un acceso de recursos, desarrollo personal y social, el cual se ve reflejada en el desarrollo integral y pleno de un país. Algunas formas comunes de estudio constante para buscar la inclusión laboral de manera efectiva en PeSD o personas sin discapacidad a nivel internacional es examinar leyes y programas relacionados con el empleo y el desarrollo económico, encuestas y estudios a empleadores y trabajadores para que identifiquen barreras en la inserción laboral, asimismo, determinar las necesidades de formación y capacitación.

Por otra parte, se realizan encuestas en profundidad de carácter cualitativo en las que se busca de manera focalizada el causante de desempleos y las características de estas personas para comprender los desafíos presentes en el mercado y oportunidades que estas pueden ofrecer. Dentro de las empresas se buscan monitoreos constantes sobre los programas de empleo y formación profesional para estudiar la continuidad y eficacia en los logros de los objetivos planteados por la empresa. Estas son algunas de las formas en que se estudia la inserción laboral en

América latina con el fin de buscar mejoras en las políticas y programas destinados a promover el empleo y la inclusión social.

### **2.2.2. Evolución de leyes de Inclusión Laboral en Chile**

Esta evolución legislativa ha sido significativa en las últimas décadas, especialmente en lo que respecta a la incorporación de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Algunos hitos importantes ocurridos como trayectoria dentro de las leyes y códigos de trabajo incluyen:

1. Ley N°18.600 (1986): Esta ley estableció cuotas de contratación para personas con discapacidad en empresas públicas y privadas con más de 100 trabajadores.
2. Ley N°19.284 (1994): Amplió la ley anterior, aumentando las cuotas de contratación para empresas con más de 200 empleados y estableciendo sanciones para aquellas que no cumplieran con la normativa.
3. Ley N°20.422 (2010): Esta ley estableció el principio de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, promoviendo su participación en todos los ámbitos de la vida, incluido el laboral.
4. Ley N°21.015 (2017): Conocida como la Ley de Inclusión Laboral, esta legislación modificó la Ley 20.422 y estableció nuevas normas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, aumentando las cuotas de contratación y creando incentivos para las empresas que las cumplieran.

Estas leyes han marcado avances significativos en la promoción de la inclusión laboral en Chile, aunque aún persisten desafíos en su implementación y en la garantía de igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Actualmente las leyes vigentes encargadas de la promoción de oportunidades en la inclusión laboral son la Ley N°21.015, mencionada anteriormente, y la ley más reciente la Ley N°21.275, la cual tiene como propósito promover políticas de inclusión

laboral dentro de las empresas, asegurando la continuidad laboral en personas con discapacidad.

### **2.2.3. Ley N°21.275**

Desde la implementación de la Ley N°21.015 en el mundo laboral ha habido un avance significativo en la integración de personas con discapacidad a nivel nacional. A pesar de esto, no se garantiza una participación y continua dentro de las empresas. Es por eso por lo que se promulgó otra ley relacionada a la inclusión laboral para personas con discapacidad en Chile, la Ley N°21.275, la cual modifica el código de trabajo para exigir a las empresas las adaptaciones y medidas necesarias para la continuidad de los trabajadores en situación de discapacidad.

En Chile sólo había un 38.2% de cumplimiento en contrataciones, lo que significa que a cuatro años de ya entrada en vigor esta ley aún hay más de 34 mil personas con discapacidad que no se han podido incorporar al mercado laboral. (Fundación Contrabajo, 2023)

En Chile, la inclusión laboral de personas con discapacidad está respaldada por diversas leyes y normativas que establecen derechos y obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores. Algunos de los aspectos legales y la normativa vigente más relevantes incluyen:

1. Ley N°20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad: Esta ley establece el principio de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida, incluido el laboral. Promueve la inclusión laboral mediante la eliminación de barreras y la adopción de medidas de acción afirmativa.
2. Ley N°21.015 sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad: Esta legislación modificó la ley anterior y estableció nuevas normas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad. Entre otras medidas, aumentó las cuotas de contratación para empresas con 100 o más trabajadores y creó incentivos para las empresas que las cumplieran.

3. Reglamento de la Ley N°21.015: Este reglamento complementa la ley y establece disposiciones específicas sobre la contratación de personas con discapacidad, los requisitos para el cálculo de las cuotas de contratación y los incentivos para las empresas que cumplan con la normativa.
4. Normativa laboral general: Además de las leyes específicas sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, existen disposiciones en el Código del Trabajo y otras normativas laborales que prohíben la discriminación en el empleo por motivos de discapacidad y establecen derechos laborales para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

### **2.3. DIMENSIÓN INTERNACIONAL INCLUSIÓN LABORAL**

Para poder comprender la complejidad de la inserción laboral en Chile, se debe de lograr efectividad en desarrollar políticas y estrategias para mejorar oportunidades laborales para todas las personas que estén insertas en la comunidad inclusiva, tengan vinculación con personas con discapacidad o presentarlo como tal. Por ejemplo, en factores que inciden en la dimensión laboral a modo general en Chile puede ser efectos de la globalización, migración laboral, influencia de organismos internacionales, movilidad laboral internacional, y el desarrollo de habilidades internacionales.

Ahora como afecta en la inserción laboral a las personas que presentan discapacidad, por ejemplo, las normativas internacionales que promueven la inclusión laboral como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, esas norman influyen en las políticas y regulaciones afectando directamente, las experiencias internacionales son fuente de conocimiento, desde ese punto se pueden encontrar referencias para optimizar la inclusión laboral. Esta información aprendida en diferentes contextos globales permiten nutrir programas más efectivos, mejorando metodologías y adaptar soluciones que demuestran un impacto positivo en la inclusión de personas con discapacidad, las condiciones laborales, también tener apoyo de organizaciones internacionales que puedan proporcionar apoyo técnico y financiero a Chile para desarrollar programas y políticas, como la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), así también intercambio de conocimientos se puede completar de manera más innovadora y efectiva para tener

una idea más completa de lo que se quiere incluir en programa de capacitación, acceso a tecnologías de asistencia y adaptaciones en el lugar de trabajo, incluyendo el intercambio de experiencias, la armonización de políticas y la colaboración en proyectos para mejorar las oportunidades laborales para las personas con discapacidad.

La dimensión internacional puede influir directamente en la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile al proporcionar oportunidades de colaboración que contribuyan a mejorar su participación en el mercado laboral.

Algunos aspectos relevantes son la accesibilidad y adaptaciones en el lugar de trabajo. Esto incluye acceso físico, como rampas, ascensores y baños adaptados, así también como el uso de tecnologías asistiva específica de necesidades, como software lecto de pantalla y hardware especializado. Algunos de los autores que afirma que la discapacidad no es una condición inherente es Ferreira (2008) y Brogna (2006), afirman que es una construcción relacional entre características de la persona y las barreras del entorno, por lo que generar un espacio inclusivo es un entorno dinámico y que se puede adaptar eliminando esas barreras.

Además, la conocida OIT advierte que las personas con discapacidad son las que presentan menores tasas de empleo y salarios más bajos, lo que demuestra que se debe de implementar estos ajustes razonables en un área de trabajo, que permita la plena participación de las personas con igualdad de condiciones. La Ley N°21.015 refuerza la idea de exigirle a las empresas incluir personas con discapacidad en sus equipos, buscando no solo la participación sino garantizar condiciones dignas y accesibles (SENADIS, 2014; OIT, 2018). Promover la inclusión laboral en personas con discapacidad, este con el fin de garantizar que se cumplan los derechos laborales de todos/as los/as empleados/as, luego tenemos programas de capacitación y Empleo, punto destacable, ya que en cada empresa se trabaja de manera diferente enfocándose en diferentes ámbitos que se les sean relevantes, es por esto que se debe estar en constante aprendizaje para brindar habilidades y el apoyo, con razón para las personas que presentan alguna discapacidad, estos programas representan un apoyo fundamental para el fácil ingreso al mercado laboral y permite que se desarrolle una carrera profesional exitosa. Es esencial que sea accesible considerando la diversidad de necesidades y particularidades de cada individuo, estos

verán la manera más favorable para adquirir las habilidades, pero hay que crear el espacio, ahora también se debe de trabajar la sensibilización y cambio de actitudes dentro de una empresa, estos son fundamentales para combatir la discriminación de cualquier tipo en el ámbito laboral , que esta promueva la cultura inclusiva que logre valorar la diversidad y contribución, es por esto que es importante destacar que el apoyo debe ser continuo para garantizar el éxito dentro de la empresa que se esté trabajando, dentro de estos apoyos podemos encontrar diferentes programas de mentorías como por ejemplo programa de apoyo a la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, desarrollado por Avanza inclusión donde se implementan estrategias e incluye capacitaciones, también podemos encontrar Mentoría Inclusiva que es un programa que enseña habilidades de liderazgo y de vida independiente, además de nombrar a la Fundación Adecco que presenta este programa de mentoring y orientación profesional, pensado para los estudiantes con discapacidad, asesoramiento laboral y accesos a recursos de apoyo y por último incentivos para empleadores si bien el gobierno y otras organizaciones logran ofrecer incentivos a los empleadores como subsidios salariales o beneficios fiscales para contratar a personas con discapacidad logrando así una mayor participación en personas con discapacidad.

#### **2.4. DIMENSIÓN NACIONAL INCLUSIÓN LABORAL**

A cinco años de la promulgación de la Ley N°21.015 de inclusión laboral en Chile, se logran evidenciar diferentes factores para lograr participación de personas con discapacidad, requiriendo una atención urgente, en relación con las personas que habitan en Chile según el censo del año 2017 son alrededor de 19 millones de personas, donde un 12,3% de esas presentan algún tipo de discapacidad, es decir 2.451.000 que están en situación de incertidumbre sobre la inserción laboral, la falta de sostenibilidad de los empleos con personas con discapacidad evidencia por el descenso al 47.3% de los contratos vigentes, planteándose y experimentando desconcierto de la eficacia de las medidas de inclusión laboral, tomando en consideración además la desigualdad de género donde la participación femenina representa solo un 36% de la fuerza laboral, enfrentado una brecha salarial del 8.3% en comparación con la participación masculina. La falta de cumplimiento de la Ley N°21.015 falla frente a un 77.2% de empresas que no informan resultados,

obstaculizando los esfuerzos por evaluar y mejorar las políticas inclusivas, estos datos son datos que entrega la Fundación ConTrabajo refiriéndose a la ley de Inclusión Laboral del año 2022, esta escasez de datos dificulta la evolución e innovación de estrategias efectivas, siendo así un factor negativo para las personas que presenten discapacidad.

La Fundación ConTrabajo (2023) ha señalado problemáticas que tienen relación con la Ley N°21.015. Uno de los desafíos más relevante es la falta de sistema integrado en instituciones estatales, lo que al momento de obtener datos sobre cantidades de empresas que cumplen es un reto. A nivel nacional, la población total de empresas con 100 o más trabajadores que se están sujetas a la obligación del 1% de reserva para PeSD son 15.791.

Además de un informe de la fundación indica que solo un 34,3% de las empresas registra contratos a la dirección del Trabajo, evidenciado una baja adhesión a la normativa

Asimismo, se logran reconocer errores en el registro laboral a datos erróneos en los reportes, afectando el evaluar el impacto real de la ley. Estas dificultades obstaculizan los esfuerzos por un plan de mejora para la inclusión laboral y refleja la necesidad de mejorar.

#### **2.4.1. Implementación de la Ley N°21.015**

La participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral se ha visto potenciada por la Ley N°21.015, numerosas empresas han demostrado un real interés cumplir con la ley, realizar programas y normar políticas dentro de éstas para formar un ambiente más inclusivo.

Para fomentar el pensamiento y apropiación de comunidad inclusiva las empresas han empleado estrategias logrando abarcar tanto cambios políticos como físicos dentro de las empresas, generando así como un incentivo e ideal de contrataciones como lugar de trabajo, otras de las estrategias van centradas en la capacitación y sensibilización a través de programas, como programa de capacitación en accesibilidad, programas de mentoría y apoyo, y por último programas de desarrollo profesional, estos pensados bajo diferentes puestos o rangos dentro de las empresas, el pensamiento, política y cultura está pensada para todos los empleados, las

capacitaciones para líderes y gerentes, personal de recursos humanos y reclutadores laborales; equipo de accesibilidad y mentores que deben de seguir actualizados en las innovaciones para seguir profundizando en la inserción laboral y destacar como entorno laboral inclusivo donde todas las personas puedan contribuir y hacer prosperar la empresa, una de las fuentes sólidas y confiables en analizar estrategias empresariales inclusivas y sostenibles son Adecco y Eco Ideas, estos nos pueden ofrecer prácticas concretas como, capacitaciones en diversidad de inclusión, programas de mentorías donde implementa tutorías que conectan empleados subrepresentados con mentores experimentados, grupos de recursos para empleados, políticas inclusivas de contratación y desarrollo, además de celebración de la diversidad, métricas de seguimiento y evaluación.

Estas iniciativas no solo benefician a las personas con discapacidad como tal, sino que se trabaja de base la estabilidad laboral y el desarrollo profesional, las empresas que realmente se comprometen cumplen con roles específicos de gestión e impulsan la diversidad de todos los empleados generando un espacio inclusivo legítimo.

Finalmente se llega a la deserción laboral, diferentes instituciones como Centro de Estudios Sociales, Institución de Evaluación Educativa, el Departamento de Psicología Laboral y Organización de la PUC, y el Centro de Políticas Laborales de la UAI, así como repositorios y bases de datos académicas han trabajado temas sobre información con fuente contundentes e importantes, pero son diferentes organizaciones quienes han realizado a grandes rasgos un “porcentaje exacto” considerando que esta puede ser no acertada por su amplia variabilidad de factores como tipo de discapacidad, el contexto laboral y las políticas de inclusión en diferentes regiones y países, sin embargo podemos destacar organizaciones internacionales y estudios académicos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estima que el desempleo en personas con discapacidad tiende a ser significativamente más alta que en personas que no presentan discapacidad y los datos van desde 50% a 80% (dependiendo del país y región), luego tenemos un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) se estima que las personas con discapacidad enfrentan una exclusión significativa en el mercado laboral con una tasa mucho menor en participación laboral. Las estadísticas de la organización internacional del trabajo presentan publicaciones oficiales al respecto, incluso en un informe “Panorama Social de América Latina y el Caribe 2023”

## 2.5. DIMENSIÓN DISCIPLINAR

La inclusión laboral de personas en situación discapacidad ha logrado progresar a través de marcos legales más sólidos, innovaciones tecnológicas y un elemento fundamental, como lo es la creciente conciencia social respecto a la discapacidad en la sociedad, a pesar de que ha sido difícil de concretarla, progreso ha habido. Esto se puede observar en como diferentes instituciones laborales se han inspirado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el 2006, para abordar este desafío, en la cual se definieron alineaciones a seguir respecto a la Igualdad y No discriminación, Mujeres con discapacidad, Niños y niñas con discapacidad, Toma de conciencia, Accesibilidad, Derecho a la vida, Situaciones de riesgo y emergencias humanitarias, Igual reconocimiento como persona ante la ley, Acceso a la justicia, Libertad y seguridad, etc. Teniendo un total 34 artículos referentes a los compromisos que se definieron en esta convención.

Acciones como esas son las que han permitido avanzar de conceptos como normalización o integración y alcanzado la inclusión, tal como lo menciona Mike Oliver, quien es considerado uno de los padres del modelo social de la discapacidad:

“La vieja visión de integración entiende que aquellas personas que son diferentes tienen que ser aceptadas y toleradas por todos los demás. Sin embargo, la nueva visión de integración —o a juicio de quienes escriben, inclusión— está sostenida por una filosofía enteramente diferente, que puede ser denominada la política de la identidad personal. Desde esta visión se entiende que la diferencia no tiene que ser meramente tolerada y aceptada, sino que tiene que ser valorada positivamente”.

Los avances de la inclusión laboral en los últimos años se ven reflejados, como se mencionó anteriormente, a través de marcos legales y políticas más sólidas tales como también en diferentes países hay leyes que exigen una cuota de empleo, la cual consiste en que las empresas deben contratar un porcentaje de personas en situación de discapacidad en puestos de trabajo. Un ejemplo de ello es Chile con la Ley N°21.015, pero otros países como España, Alemania, Francia, Argentina, Brasil y Colombia también cuentan con leyes que exigen la inclusión laboral de PeSD. Pero,

pese a los avances ante la inclusión laboral las tasas de empleo presentan una brecha persistente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2021 refleja que la tasa de empleo de personas en situación de discapacidad es un 20-30% menor que la población general.

Otro avance en la temática es la tecnología e innovación que ha permitido facilitar este proceso de inserción laboral, por medio de la IA y la forma en que permite que ciertas tareas sean más accesibles gracias a avances en la tecnología asistida, tales como: reconocimiento de voz, lectura de pantalla, robótica asistida, entre otros, que al familiarizarse con estas herramientas desde su etapa escolar, facilita su posterior utilización en el ámbito laboral, logrando una equidad en el desarrollo de diferentes tareas frente a personas que no están en situación de discapacidad y desempeñarse de manera eficiente.

Por otro lado, hay barreras dificultosas de revocar, como lo serían las culturales, ya que la exclusión se encuentra presente en nuestra sociedad. Sarasa y Sales citados por Villalobos y Zalakain (2010) explican que la exclusión social gira en torno a tres tipos de enfoque, donde uno de ellos menciona que “la exclusión también es analizada como el resultado de una discriminación activa basada en los intereses estamentales y en los prejuicios en contra de los grupos sociales específicos a causa de su etnia, circunstancias personales o estilos de vida”, lo cual fomenta el estigma hacia las personas en situación de discapacidad que aún persiste.

Al ser una barrera cultural seguirá presente un par de años más, hasta poder inculcar en la sociedad que las diferencias enriquecen los espacios para poder eliminar grupos estigmatizados, el estudio de *Discapacidad y exclusión social en la Unión Europea*, realizado en 2003 por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), señala que las personas con discapacidad son especialmente vulnerables a la exclusión social. Este mismo informe añade, a partir de una encuesta realizada a varios países europeos, que

“Los factores más importantes que contribuyen a la exclusión social de las personas con discapacidad (...) son los siguientes por orden de importancia: la falta o acceso limitado al entorno social y el desempleo, la falta o acceso

limitado a bienes y servicios, la estigmatización de las personas con discapacidad, la falta de formación adecuada, la falta de servicios especializados, la inadecuación de los sistemas educativos, la falta de políticas económicas para compensar el gasto extra por discapacidad (...)"

Se pueden lograr muchos avances a nivel legislativo, pero si la sociedad no elimina el estigma hacia las personas en situación de discapacidad y no se involucra más en el conocimiento de esta y la inclusión, el progreso logrado seguirá estancado en el hoy. Es por esto por lo que es importante que se comience a trabajar en mejorar la calidad de vida de las PeSD, donde uno de los ejes principales para lograrlo es la inserción e inclusión laboral.

Desde la vereda de la Pedagogía en Educación Diferencial, esta aporta dinámicamente a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, ya que no se queda en el marco de modelos meramente académicos, sino que se está vinculando a la tecnología, bienestar holístico, calidad de vida y competencias laborales a través de un fomento de la autodeterminación, autoestima y habilidades funcionales de los/as estudiantes, lo que consigue que las PeSD se sientan capaces y valoradas, perseverando a obstáculos, teniendo confianza en ellos/as mismos/as y buscando oportunidades laborales y permaneciendo en ellas. Esto potenciando su autoeficacia (Bandura, 1977) que les permite aumentar su motivación y eliminar incertidumbres al momento de enfrentarse a desafíos, ya que al poder visualizar a otros tener éxito, su seguridad aumenta y la creencia de que ellos también pueden igual.

Por otro lado, se crea una red de apoyo, ya que las/os educadoras/es diferenciales colaboran con diferentes profesionales y la familia, formando estas redes que son fundamentales para la transición hacia el mercado laboral, entregando orientación, respaldo emocional y todas las competencias necesarias para el desenvolvimiento de la PeSD en un puesto de trabajo. Así señala Barría (2015) sobre "la figura del profesor de educación diferencial en la formación para la inclusión sociolaboral (...) constituye el principal agente que guía el proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que es el mediador entre los jóvenes y la formación sociolaboral."

Así mismo, se está fomentando que el aula se convierta en un espacio de simulación y preparación para las complejidades del mundo laboral actual. Aún está el gran desafío de la implementación de esto en todas las aulas y con mayor ímpetu en los contextos de menos recursos. No solo se busca educar, también la disciplina debe empoderar y equipar a los/as estudiantes y/o usuarios/as para ser agentes realmente activos/as en la sociedad y en el campo laboral (MINEDUC, 2006).

Por lo que el rol de la pedagogía en educación diferencial en la inserción laboral de PeSD es proporcionar una formación integral, adaptada y que potencia a la persona. Y no solo ayuda a las personas en situación de discapacidad, sino también a la sociedad en general, ya que, al promover la inclusión desde etapas tempranas, se prepara a todos/as para interactuar en ambientes diversos, logrando así lugares de trabajo más acogedores e inclusivos.

Se prepara para que sean participantes activos y valorados en la sociedad, no solo se trata de transmitir conocimientos, sino que, de responder sus necesidades individuales, empoderar sus fortalezas, y por ende, tener mayores posibilidades de encontrar y mantener un empleo satisfactorio.

## **2.6. ORGANIZACIONES REGULADORAS DE VINCULACIÓN LABORAL**

A nivel nacional, se cuenta con varias organizaciones que buscan la inserción laboral de las PeSD teniendo como misión garantizar el acceso, participación, inclusión y permanencia a este grupo de personas. Es fundamental contar con estas organizaciones, ya que abordan los desafíos presentes en el mundo laboral y la inclusión efectiva de personas en situación de discapacidad. Algunas de estas organizaciones son las siguientes:

### **2.6.1. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**

SENCE es un organismo técnico del Estado que busca mejorar la empleabilidad e impulsar las trayectorias laborales de todas las personas, enfocándose en aquellas que tienen dificultades para acceder y permanecer en el mercado del trabajo. Para lograr este objetivo, entrega apoyos para la contratación, realiza capacitaciones, incentiva la búsqueda de empleo para las trabajadoras y trabajadores y personas desocupadas, vinculándose con las Oficinas Municipales de Información Laboral

(OMIL), supervisa, fiscaliza y analiza el comportamiento laboral para ejecutar acciones de incentiven la inserción laboral de forma efectiva. En su página web se encuentran todos los apartados mencionados, facilitando la información de sus iniciativas a las personas que lo requieran.

### **2.6.2. Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)**

SOFOFA es una institución creada en 1883 que promueve la industria manufacturera de Chile. Agrupa a más de cuatro mil empresas de distintos tamaños y sectores que están vinculados a los gremios principales de la economía chilena, tales como: minería, industria forestal, agroindustria, el vino, el retail, telefonía, alimentos y bebidas, la industria del capital de riesgo, entre muchos otros. Su propósito es conectar a la sociedad con las empresas, donde las personas trabajadoras estén en un entorno de libertad, prosperidad y paz. Para lograr esto, generan propuestas de políticas públicas que apuntan a la inclusión y más oportunidades, promueve diálogo con diversos actores de la sociedad e impulsan la actividad empresarial por medio del crecimiento económico integrador y sostenible, que fomente la calidad de vida de las personas.

#### **2.6.2.1 Red de Empresas Inclusivas (ReIN)**

ReIN es una red de SOFOFA que convoca un proceso entre empresas para conseguir la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Uno de sus objetivos es acordar y difundir buenas prácticas de inclusión laboral en las empresas, para esto realizan talleres de formación para estas, generan conexiones entre empresas, a través, de asambleas de encuentro, mentoría entre pares, diálogo con expertos y vinculaciones internacionales para resolver los desafíos que se presentan ante la inclusión. También cuentan con estudios donde desarrollan herramientas prácticas para potenciar la inclusión laboral dentro de distintos tipos de organizaciones.

Cuenta con el apoyo técnico de OIT, pero a su vez, se vincula a otras redes y alianzas nacionales, tales como: Pacto por la Productividad y Comité de Inclusión Laboral SOFOFA. Dentro de las redes internacionales son parte de: Red Mundial de empresas inclusivas y Red Iberoamericana de empresas inclusivas.

### **2.6.3. Fundación Contrabajo**

La Fundación Con Trabajo es una organización sin fines de lucro que trabaja para generar mejoras en la calidad de vida de personas con discapacidad cognitiva y a sus familias, a través de la construcción de condiciones y sistemas de apoyo que logren eliminar las barreras de los diferentes contextos que crean el constructo social de discapacidad. Su visión se basa en lograr que las personas con discapacidad intelectual tengan los mismos derechos que los/as demás ciudadanos/as.

Esta fundación conecta empresas con personas en situación de discapacidad, para ello asesora a ambas partes de este lazo. Las empresas tienen diferentes programas y servicios para apoyar los procesos de inclusión laboral. Dentro de su página web tiene un total de 11 programas y cursos que abarcan desde la normativa vigente relacionada a esta temática; Ley N° 21.015 y Ley N° 21.275, Consultorías, Curso de Gestión de la inclusión laboral, Diagnóstico de inclusión laboral, etc.

Para las personas en situación de discapacidad cuentan con el programa ConFuturo, el cual forma y desarrolla habilidades sociolaborales en los trabajadores dentro de la empresa, a través de un sistema de formación teórico y práctico.

### **2.6.4 Fundación Taller de Capacitación Laboral (TACAL)**

Organización sin fines de lucro, fundada en 1985 por Andrea Zondek. Es el Centro de Formación para el Trabajo con más trayectoria de Latinoamérica, dirigido a personas con discapacidad. En Fundación TACAL forman para el trabajo a través de distintos cursos de acuerdo con las competencias que cada persona tiene, para posteriormente buscar un empleo, donde una vez que lo obtengan, logren permanencia en ese puesto de trabajo. El proceso de inclusión laboral que llevan a cabo consta de cuatro etapas: Formación del usuario, Práctica laboral del usuario, Inclusión y Seguimiento laborales. Esta última etapa se propone, ya que como fundación que busca lograr una efectiva inclusión laboral, se preocupan por que la igualdad, equiparación de oportunidades y plena participación social se cumplan.

### **2.6.5 Fundación WAZÚ**

Fundación WAZÚ es una organización formada por un equipo de profesionales en situación de discapacidad. Busca generar un cambio cultural de la discapacidad dentro de la sociedad, apoyando a empresas y organizaciones para crear espacios inclusivos, diversos y accesibles para todas las personas. Cuentan con alianzas

colaborativas, como: Cámara Franco Chilena, Municipios de Chile y Nivelat (cursos gratuitos relacionados con la discapacidad y el mundo laboral).

## **2.7. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación, se presentan algunos estudios previamente realizados que aportan a la temática de esta investigación, por lo cual han sido utilizados como referencia para el presente estudio.

### **2.7.1 Guía Práctica para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad**

Este estudio realizado por la Red de Empresas Inclusivas (ReIN) en el 2019, revisó las acciones realizadas por empresas socias de la ReIN para la inclusión laboral de personas con discapacidad, analizando más de 70 iniciativas puestas en práctica por estas empresas, teniendo como resultado el “Manual de Buenas Prácticas Laborales respecto a la inclusión de personas con discapacidad”.

Este manual busca entregar herramientas a empresas que quieren ser partícipes en el proceso de inclusión, basándose en iniciativas efectivas que contribuyen exitosamente a la inclusión laboral de PeSD, las cuales se encuentran respaldadas por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la OIT y convenios que Chile ha definido en torno al tema. Algunas de las buenas prácticas según la página oficial de la ReIn dentro de la cultura inclusiva, sensibilización y concientización; gobernanza, comunicaciones; y accesibilidad y ajustes razonables, todas estas prácticas buscan fomentar un entorno laboral inclusivo, con cohesión social, satisfacción y productividad.

### **2.7.2. Método de Valoración, Orientación e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad**

La Comunidad de Madrid, inició un proyecto llamado Método de Valoración, Orientación e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad (VOIL), busca ajustar o reajustar profesionalmente a la persona en función de sus capacidades e intereses, más los recursos de intermediación e inserción laboral logren encontrar un empleo concreto y real que garantice el ajuste necesario entre persona-puesto.

La metodología para diseñar este proyecto fue a través del “Método Estrella” (INSERSO-1995), donde se utilizaron y actualizaron los capítulos “Protocolo de Personas” y “Valoración, Orientación e Itinerarios Individualizados de Inserción”.

La aplicación de “VOIL”, se basa en el análisis de los recursos afectivos, cognitivos y operativos de la PeSD, ya que se considera que la discapacidad se efectúa por una interacción multidireccional entre la persona y el contexto socioambiental en el que se desenvuelve. Por lo que se elaboraron tres procesos básicos relacionados entre sí, conformando el núcleo de Servicio de Orientación/Inserción Laboral: “Valoración/Orientación profesional” de la persona esta es la primera fase que se centra en la creación de itinerario individualizado de inserción. Se compone por una evaluación exhaustiva y personalizada de potencialidad, límites personales, competencias, habilidades y capacidades. En segundo lugar, tenemos “Análisis y adecuación del puesto de trabajo” en función de las necesidades y diversidad funcional, es un proceso de ajuste, buscando la integración armoniosa entre las capacidades del individuo y los requerimientos del trabajo, este se debe de contemplar desde una mirada multidimensional y analizar de manera detallada. Por último, “Análisis de la oferta formativa y de las características de las especialidades y/o proyectos de inserción”, este es la exploración sistemática y estratégica del panorama formativo y de inserción, su foco es el desarrollo profesional de la persona e identificar las mejores opciones de mejora.

Se inicia con la valoración para la orientación profesional cuando la PeSD es reconocida legalmente y se encuentra en un grado de discapacidad, superior al 33% o situarse en alguna de las situaciones previstas en la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En el documento del método se adjunta el protocolo más la explicación de cómo completar cada apartado de este.

### **2.7.3 Modelo de Empleo con Apoyo (EcA)**

Es una estrategia de formación e inserción laboral para personas en situación de discapacidad, que comenzó a desarrollarse en los años 70 y 80 en los Estados Unidos y Canadá. En España se considera a Paul Wheman el estadounidense inspirador de esta metodología de trabajo (Fullana, Pallisera y Vilà, 2003). Esta metodología cuenta con una vasta evidencia sustentada en resultados, surge de manera experimental ligada a la investigación y a las universidades de Estados Unidos, por lo mismo, es

de alta difusión en este país, como así también en Canadá, Argentina, Brasil, Venezuela y en Europa. Paulatinamente se fue extendiendo a muchos países de Europa, lo que formó en 1993 la Organización de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE), para brindar, a las personas con discapacidad, oportunidades de empleo y los apoyos que requeridos y pertinente para la efectiva inserción al mundo laboral.

El EcA permite acceder y permanecer en puestos de trabajo mediante un facilitador laboral, el cual generalmente es un terapeuta ocupacional. Su labor es intermediar el proceso de inclusión laboral, donde presta los apoyos adecuados a los requerimientos del/la trabajador/a, definidos mediante la elaboración de un plan de trabajo centrado en la persona e individualizado en conjunto con un equipo multidisciplinar y psicosocial, este se divide en diferentes procesos, entre estos está “La valoración y Perfil Ocupacional”, donde se realiza una evaluación integral del candidato buscando inclusión laboral, luego tenemos “Preparación y Capacitación”, después de la evaluación integral se debe de desarrollar competencias laborales y habilidades socio profesionales, es entonces cuando comienza la “Intermediación e inserción Laboral”, donde se busca la vinculación afectiva con el mercado laboral, dentro de la lógica se debe de establecer el proceso de acompañamiento y seguimiento que es básicamente el monitoreo constante y apoyo sostenido durante la labor, finalmente tenemos el proceso de “Sensibilización y Capacitación Organizacional”, este es cuando se trabaja con el entorno laboral para promover cultura inclusión. También capacita al grupo humano de los que el/la trabajador/a en situación de discapacidad forma parte. Un ejemplo de la implementación de este modelo en Chile es la empresa Cencosud, que también forma alianzas de intermediación laboral con la Fundación Coanil, Avanza Inclusión, Cpued y TACAL.

#### **2.7.4 Barreras y Facilitadores en el Marco de la Ley N°21.015**

Este estudio analiza la integración profesional y laboral de las personas en situación de discapacidad, ha sido un desafío multidimensional que ha requerido apoyo de diversos actores sociales tanto públicos como privados. En Chile se promulgo la ley 21.015 que se enfoca en ampliar las oportunidades laborales para este colectivo socialmente excluido con empleos de baja calidad y escasas oportunidades de desarrollo profesional, generando profundas condiciones de desigualdad y consecuencias en la autoestima personal y familiar.

Esta investigación busca estudiar las experiencias concretas sobre la implementación de esta normativa, recogiendo perspectivas y experiencias de los trabajadores en situación de discapacidad pertenecientes a diferentes sectores del país, donde se revelan que, si bien la legislación representa un avance significativo, persisten concepciones y prejuicios arraigados sobre la discapacidad que obstaculizan una verdadera inclusión laboral. Estas limitaciones se manifiestan principalmente en dimensiones actitudinales y estructurales. Por el contrario, los factores facilitadores identificados se vinculan específicamente con el acceso a información, los sistemas de apoyo empresarial y la implementación de políticas organizacionales proactivas.

### **2.7.5 Derecho de las personas con Discapacidad (Convención ONU)**

Esta convención aborda el derecho fundamental de las PeSD en igualdad de condiciones, estableciendo el desarrollo de marcos legales que exigen a los estados y países la implementación de medidas concretas para garantizar la inclusión laboral de manera efectiva y plena. No solo busca la no discriminación por parte de diferentes agentes sociales, sino también promover activamente la participación de manera transversal en el ámbito laboral que va desde la selección, la contratación hasta las oportunidades de desarrollo profesional con las que las organizaciones cuenten, a través de diferentes estrategias como programas de capacitación o formación, servicios de adaptación, ajustes razonables en los diferentes puestos y espacios de trabajo, tanto para los sectores públicos como privados. Asimismo, en la protección de condiciones en el trabajo para los trabajadores en situación de discapacidad. Su objetivo principal es transformar el mercado laboral en un espacio y entorno verdaderamente inclusivo, donde la discapacidad sea visualizada y reconocida como una característica más de la diversidad humana permitiendo que cada individuo pueda elegir, acceder y mantener un empleo en condiciones dignas y equitativas, sin enfrentar barreras estructurales o prejuicios que limitan su desarrollo permanente y profesional.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. PARADIGMA**

El paradigma en el que se enmarca este estudio es Positivista, ya que permite observar, registrar y caracterizar los fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin manipular variables (Ramos, 2015). En este contexto, para efectos de esta investigación, se analizan las acciones que implementan las empresas para lograr la inclusión laboral de las PeSD, se observa una situación ya existente, por lo que se puede precisar las condiciones actuales del fenómeno, detallar los diversos aspectos involucrados y recopilar la información necesaria para definir los desafíos y oportunidades de implementación de estrategias para favorecer la inclusión de las personas en situación de discapacidad por parte de las empresas. El paradigma descriptivo permitirá conocer cómo las empresas están respondiendo a este marco legal específico, describiendo las acciones concretas que están implementando en favor de una cultura laboral inclusiva.

### **3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El estudio se enmarca en una metodología descriptiva Ex Post-Facto (Mateo, 1997, 2009), ya que la Ley N°21.015 ya fue implementada por empresas, lo que nos permite analizar aquellas acciones que fueron llevadas a cabo por las empresas, sin manipular las variables que en este caso corresponden a la implementación de las estrategias para la inclusión laboral en PeSD.

Es por esto, que la metodología permite identificar los apoyos, ajustes razonables y la efectividad de estos, ya que según Bisquerra (2009) “la investigación Ex-Post Facto es un diseño metodológico no experimental en el que el investigador no manipula deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para posteriormente analizarlo”. Esto permite conocer y analizar, por parte de los entrevistados y encuestados, los desafíos que enfrentan las empresas chilenas participantes de este estudio en la inclusión laboral en las PeSD. Como así también conocer las necesidades específicas que declaren las personas encuestadas y entrevistadas respecto a las estrategias de inclusión que se llevan a cabo en las empresas. Así como, áreas de mejora en las prácticas organizativas y los mecanismos de apoyos implementados que contribuyan a la inclusión laboral.

Cuantitativamente, se recopilaron datos a través de un cuestionario que permitió un análisis estadístico de las acciones realizadas por las empresas que se rigen bajo el marco de la Ley N°21.015, considerando el supuesto, objetivos y preguntas de investigación. De esta forma, se analizar las estrategias que favorecen el acceso y permanencia en el mercado laboral en PeSD implementadas por las empresas chilenas que surgen como un elemento fundamental para garantizar una inclusión laboral efectiva.

Cualitativamente, se recopiló información, a través de una entrevista, para conocer la experiencia de personas en situación de discapacidad, contratadas por las empresas y conocer sus percepciones acerca del cumplimiento de la Ley N°21.015, en relación con los apoyos y ajustes razonables, sensibilización y concientización y barreras en el contexto laboral y de esta manera, analizar la efectividad de las iniciativas que las empresas implementan para lograr la inclusión de las PeSD en el ámbito laboral.

### **3.3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo de esta investigación es analizar las estrategias implementadas y su efectividad en la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, identificando los apoyos y ajustes entregados por la empresa para la contratación, permanencia y generación de la cultura inclusiva y cómo estos. Además de trabajar con profesionales de áreas multidisciplinarias que impulsan la inclusión, tales como psicólogos, terapeutas ocupacionales, ingenieros y otros, que formulan sugerencias sobre apoyos y ajustes razonables que pueden ser implementados por las empresas para facilitar el desempeño de las PeSD en sus puestos de trabajo, como así también entregar acciones concretas para favorecer la sensibilización y concientización que permite un desarrollo desde un enfoque integral. Esto construye una cultura inclusiva, que busca eliminar barreras visibles e invisibles en el contexto laboral de las PeSD.

La presente investigación fue desarrollada en la Región Metropolitana; investigando empresas de 100 o más trabajadores. El criterio de selección se relaciona con empresas que cumplen con la Ley N°21.015.

Los resultados proporcionaron información acerca de cómo se ha llevado a cabo la inclusión laboral en empresas con 100 o más trabajadores. Se analizaron los apoyos

y ajustes razonables, la sensibilización y concientización de la inclusión de PeSD dentro del contexto laboral y las barreras presentes en este, que influyen directamente en la construcción de una cultura inclusiva dentro de las empresas.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es No experimental, ya que se observarán las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador dentro del contexto de las empresas que se rigen bajo la Ley N°21.015. Para el propósito de la investigación se realizó una recolección de datos transaccional exploratorio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) que permite realizar un análisis del estado de la implementación de la Ley en un punto específico en el tiempo.

Se llevó a cabo a través de un método mixto, cuantitativo y cualitativo, ya que se utilizaron cuestionarios para medir y cuantificar aspectos como el número de PeSD contratadas, el cargo o función que realizan dentro de las empresas, y las categorías de análisis de esta investigación; Ajustes y Apoyos razonables, Sensibilización y Concientización y Barreras en el Contexto Laboral, conociendo los tipos de estrategias implementadas por las empresas. También se emplean entrevistas semiestructuradas para obtener una comprensión de las experiencias y percepciones de las PeSD respecto a la gestión de la inclusión laboral de ellas por parte de las instituciones.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

El tipo de muestra de esta investigación es de carácter intencionada por disponibilidad y no probabilística. Primero consistió en indagar empresas y PeSD dispuestas a participar de la investigación según su disponibilidad. En segundo lugar, no probabilística, ya que la selección no fue de manera aleatoria, sino que debía de tener características específicas acorde a los objetivos de la investigación.

Estas características son las siguientes:

1. Empresas de más de 100 trabajadores
2. Empresas con al menos 1% de PeSD contratadas, bajo el marco de la Ley N°21.015
3. Empresas pertenecientes a la Región Metropolitana.

El universo de esta investigación se centró en empresas chilenas bajo el marco de la Ley N°21.015 y las PeSD que se encuentran trabajando en empresas de diferentes rubros. La población que se logró contactar fue 86 empresas, a partir de una base de datos de empresas que cumplieran con las características mencionada. No obstante, solo 10 empresas respondieron positivamente a colaborar de esta investigación, logrando aplicar 11 encuestas a gestores laborales (una empresa proporciono dos respuestas) y 6 entrevistas a PeSD trabajadoras de dichas empresas.

En la siguiente tabla se presenta la muestra de esta investigación, sin especificar el nombre de cada una de las empresas participantes, ya que según la Ley N°20.120 se mantiene la confidencialidad de los datos de las empresas y de los entrevistados.

**Tabla 1**

*Muestra Empresas y Entrevistados*

<b>Empresa</b>	<b>Cuestionarios</b>	<b>Entrevistados</b>
Empresa 1	Un Gestor laboral	Dos trabajadores en situación de discapacidad
Empresa 2	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
Empresa 3	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
Empresa 4	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
Empresa 5	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
Empresa 6	Un Gestor laboral	Dos trabajadores en situación de discapacidad
Empresa 7	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
Empresa 8	Un Gestor laboral	Un trabajador en situación de discapacidad
Empresa 9	Un Gestor laboral	Un trabajador en situación de discapacidad
Empresa 10	Un Gestor laboral	No se realiza entrevista
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

### 3.6. CATEGORÍAS

Las categorías de análisis correspondientes para esta investigación son Ajustes y Apoyos Razonables y Cultura Inclusiva, las cuales se relacionan con los objetivos de la investigación, donde surgen Subcategorías para una mayor precisión en los efectos de este estudio, las cuales son Tipos de Ajustes y Apoyos Razonables, Sensibilización y Concientización y Barreras en el Contexto Laboral.

Estas categorías favorecen a la investigación, ya que no solo se estaría comprendiendo el cumplimiento de la ley, sino también las estrategias de inclusión implementadas por las empresas chilenas, logrando recopilar una visión más completa de los desafíos/barreras y oportunidades reales en la inclusión efectiva de PcD en el mercado laboral chileno.

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, las categorías y subcategorías se definen como:

- Ajustes y Apoyos Razonables: Se entiende apoyos como un facilitador que está orientado a las necesidades individuales de las PeSD, la cual, promueve estrategias que favorece la independencia y autonomía del individuo. Respecto a los ajustes razonables, se definen para esta investigación como modificaciones que buscan eliminar aquellas barreras que limitan las diferentes tareas de personas con discapacidad en diferentes funciones esenciales de su desempeño laboral donde su principal implementación se basa según las necesidades individuales de cada persona, garantizando una funcionalidad efectiva y productiva dentro del puesto de un trabajo.
  - Tipos de Ajustes y Apoyos Razonables: busca evaluar el cumplimiento de las empresas respecto a la Ley, asimismo, investigar qué herramientas entregan las empresas y cuál es su calidad y efectividad, logrando conocer el éxito a largo plazo de las iniciativas de inclusión.
- Cultura Inclusiva: Busca la construcción de estrategias que genera una empresa de manera formal para crear un ambiente laboral equitativo y respetuoso. Realizado por un equipo multidisciplinario que busca garantizar que las políticas de diversidad e inclusión tengan una iniciativa de un desarrollo integral de manera efectiva.

- Sensibilización y Concientización: posibilita conocer y analizar las buenas prácticas en las estrategias implementadas por la empresa y cómo estas acciones podrían ser replicadas por otras, según su efectividad para generar una cultura inclusiva.
- Barreras en el Contexto Laboral: Las barreras pueden encontrarse en diferentes contextos y situaciones, estas siempre están presentes en el contexto y son las que dificultan la plena accesibilidad.

En la siguiente tabla se presentan los objetivos de la investigación y las respectivas categorías y subcategorías que se le vinculan, así como los instrumentos de recogida de información e informantes. En la última columna, se presenta la descripción operacional de las subcategorías de la investigación.

**Tabla 2***Categorías y Subcategorías de Análisis*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>	<b>Definición</b>
Identificar los apoyos y ajustes razonables que implementan las empresas chilenas para la inclusión de PeSD en el marco de la ley N°21.015.	Apoyos y ajustes razonables	Tipos de apoyos y ajustes razonables	Cuestionario y Entrevista semiestructurada	Gestor laboral de la empresa y PeSD trabajadora de la empresa	Se entiende apoyos como un facilitador que está orientado a las necesidades individuales de las PeSD, la cual, promueve estrategias que favorece la independencia y autonomía del individuo. respecto ajustes razonables se definen para esta investigación como modificaciones que buscan eliminar aquellas barreras que limitan las diferentes tareas de personas con discapacidad en diferentes funciones esenciales de su desempeño laboral donde su principal implementación se basa según

					las necesidades individuales de cada persona, garantizando una funcionalidad efectiva y productiva dentro del puesto de un trabajo.
<b>Objetivo específico</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>	<b>Definición</b>
Determinar las acciones que realiza la empresa para promover la sensibilización y concientización que favorece la inclusión laboral de las PeSD al mundo laboral.	Cultura inclusiva	Sensibilización y concientización	Cuestionario y Entrevista semiestructurada	Gestor laboral de la empresa y PeSD trabajadora de la empresa	Se entiende por sensibilización aquellas acciones que buscan transformar percepciones sociales y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad, la cual contribuye a la inclusión laboral. Respecto a la concientización se entienden bajo esta investigación como un Proceso que busca generar un conocimiento crítico sobre la inclusión y discapacidad,

transformando las percepciones por parte de las empresas, permitiendo un desarrollo integral que comprenda e impulse transformaciones reales en entornos laborales.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>	<b>Definición</b>
Determinar los principales desafíos que enfrentan las empresas chilenas para fomentar una cultura inclusiva que favorezca la inclusión laboral de las PeSD.	Cultura inclusiva	Barreras en el contexto laboral	Cuestionario y Entrevista semiestructurada	Gestor laboral de la empresa y PeSD trabajadora de la empresa	Respecto a las Barreras en el contexto laboral, se definen para esta investigación como los obstáculos que dificultan la participación de las personas en igualdad de condiciones y oportunidades, las cuales pueden ser actitudinales, culturales y físicas.

**Fuente: Elaboración propia.**

### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para responder a los objetivos de la investigación, se utilizaron instrumentos propios de la metodología descriptiva (Bisquerra, 2009). Donde la aplicación de diferentes instrumentos permitió recoger información y percibirla desde distintas perspectivas, es decir, la implementación de las estrategias de inclusión laboral desde la mirada de la empresa y desde la mirada de las PeSD empleada de dicha empresa. Los instrumentos seleccionados son:

#### **3.7.1. Cuestionario**

El cuestionario es la técnica de recogida de datos perteneciente a la investigación por encuesta, que permite obtener información a través de un conjunto de preguntas abiertas o cerradas, las cuales posibilitan conocer lo que hacen o piensan los informantes (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

Para efectos de esta investigación se utilizó un cuestionario ad-hoc a los objetivos y categorías de la investigación con el propósito de ser aplicado a las empresas y así obtener datos cuantitativos sobre las estrategias implementadas.

Respecto al formato del cuestionario, las dos primeras secciones estaban destinadas a conocer al informante y la caracterización de la empresa, mientras la última sección fue la que convocaba enunciados para indagar sobre las estrategias implementadas por las empresas. Estas afirmaciones serían valoradas según 5 tipos de respuesta, en formato Escala Likert, las cuales son: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni en desacuerdo ni de acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

En este contexto, se utilizó un cuestionario online a través de Microsoft Forms, que se elaboró a partir de las categorías de investigación. El cuestionario está dividido en 3 secciones, donde la primera consiste en los Antecedentes Generales del Gestor Laboral de cada empresa, este consta de 5 preguntas en relación con la profesión, cargo dentro de la empresa, tiempo de empleabilidad, tramo etario y sexo.

Mientras que la segunda sección corresponde a la Caracterización de la Empresa, que cuenta con 7 preguntas, las cuales son nombre de la empresa, rubro, cantidad

de trabajadores, tipos de discapacidad presente en la empresa, cantidad de PeSD contratadas, el cargo o función que realizan las PeSD y la modalidad de contrato.

La tercera sección del cuestionario se separa en tres apartados, de acuerdo con las subcategorías de la investigación; Apoyos y Ajustes Razonables, que consta de 11 enunciados que abarcan las estrategias que utilizan las empresas para la accesibilidad de los/as PeSD en sus puestos de trabajo. La siguiente categoría es Sensibilización y Concientización, la cual presenta 13 enunciados que comprenden las estrategias que implementan las empresas para promover una cultura inclusiva. La última categoría es Barreras en el Contexto Laboral, que contiene 10 enunciados relacionadas a la identificación de barreras y como esto se gestiona por parte de las empresas.

### **3.7.2. Entrevista**

La entrevista corresponde a la segunda técnica de recogida de datos que se utilizó, esta consiste en recoger información a través del discurso del entrevistado, el cual responde a cuestiones que se diseñan previamente a favor de lo que se pretende estudiar y que son planteadas por el entrevistador (Buendía, Colás y Hernández, 1998). Respecto a lo anterior, se implementó una entrevista semiestructurada, ya que permite mayor flexibilidad y recolección de información valiosa de los testimonios de los entrevistados y seguir recabando en elementos que mencionen, pudiendo alterar el orden de las preguntas y la cantidad, de las cuales se organiza en un guion como base, pero que se puede ir modificando al momento de realizar la entrevista, aunque siguiendo el alineamiento con el objetivo para el cual fue preparado (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

Las preguntas diseñadas para la entrevista de la presente investigación están organizadas de acuerdo con las subcategorías de análisis: Tipos de Ajustes y Apoyos Razonables, Sensibilización y Concientización, y Barreras en el Contexto Laboral. Las cuales buscan recoger información acerca de la experiencia y perspectiva de las PeSD frente a las estrategias implementadas por parte de sus empresas para su efectiva inclusión laboral.

La primera parte del guion tiene relación con los Apoyos y Ajustes Razonables, consta de 5 preguntas que buscan recabar información acerca de los recursos, la flexibilidad

horaria e identificación de las necesidades de las PeSD y el seguimiento de estas. La segunda parte del guion es referente a la categoría de Sensibilización y Concientización que consiste en 5 preguntas que buscan explorar cómo se implementan las políticas y prácticas establecidas en la Ley N°21.015 desde la perspectiva de las PeSD. Se busca comprender el compromiso real de la organización con la inclusión, identificando aspectos como el rol de la gerencia, las acciones de sensibilización, los programas de capacitación, los espacios de comunicación y retroalimentación, y el apoyo al desarrollo profesional y personal de los empleados en situación de discapacidad. La última parte de esta entrevista se vincula con la categoría de Barreras en el Contexto Laboral, que se constituye de 5 preguntas, en donde el propósito de estas es identificar y analizar las barreras estructurales, funcionales y sociales que enfrentan las PeSD en su entorno laboral, evaluando concretamente la capacidad de la empresa para proveer adaptaciones, recursos tecnológicos, infraestructura accesible y políticas de inclusión efectivas. Se busca comprender el nivel de participación del trabajador en la definición de sus ajustes razonables, el apoyo recibido por parte de compañeros y la empresa, y las estrategias implementadas para garantizar un ambiente laboral verdaderamente inclusivo y libre de discriminación.

### **3.8. VALIDACIÓN**

Para la validación del cuestionario se invitaron a 6 jueces, de los cuales todos participaron en la validación.

Se seleccionaron a los jueces según el propósito de la investigación, por lo tanto, se componen de profesionales como, gestores de inclusión laboral, terapeuta ocupacional y educadora diferencial.

Los criterios de validación son:

- Pertinencia: insinúa la idoneidad de las preguntas en relación de los objetivos de la investigación.
- Coherencia: corresponde a la consistencia lógica de la pregunta, considerando los objetivos de la investigación.

Para estos criterios, los jueces evaluaban los enunciados con 5 opciones, que están en el formato de Escala Likert, estas opciones son: Totalmente de acuerdo, De

acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. Finalmente, responden a las siguientes preguntas:

- ¿Le parece adecuado el instrumento dado el propósito de la investigación?  
¿Por qué?
- Las preguntas consignadas, recogen la información requerida para la investigación.
- Realizaría una sugerencia al instrumento, ¿Cuál?

Considerando lo anterior, la valoración realizada por los profesionales del área fue de carácter positivo, al evaluar los 36 enunciados con un alto porcentaje de pertinencia, el cual varía entre 92% y 100%, las cuales se pueden observar en la tabla 3. Esto se traduce a que las preguntas comprenden integralmente las prácticas de inclusión de las PeSD en empresas chilenas. Por otro lado, en el criterio de coherencia sí se realizaron modificaciones en la redacción de los enunciados para facilitar la comprensión al leerlos.

A partir de lo anterior, en el cuestionario se realizaron las siguientes modificaciones:

- Enunciado 6 y 8: Presentaban similitudes en la redacción, por lo que se seleccionó solo una de ellas para el cuestionario final.
- Enunciado 7: Modificación de redacción.
- Enunciado 11: Especificación de las evaluaciones que podrían realizar las empresas.
- Enunciado 13: Modificación de redacción.
- Enunciado 14 y 16: Presentaban similitudes en la afirmación por lo que se combinaron para dejar solo una pregunta sobre ese tema.
- Enunciado 23: Se dividió la pregunta, ya que no era univariable.
- Enunciado 32: Especificación de ajustes razonables en infraestructura.
- Enunciado 33: Se eliminó por estar contenido en otro enunciado.

**Tabla 3**

*Validación Instrumento Cuestionario*

<b>Esca</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
	100%	80%	60%	40%	20%		
<b>PERTINENCIA</b>							<b>TOTAL</b>
	VALIDADOR 1	VALIDADOR 2	VALIDADOR 3	VALIDADOR 4	VALIDADOR 5	VALIDADOR 6	
<b>Pregunta 1</b>	100%	100%	100%	100%	80%	100%	96,6%
<b>Pregunta 2</b>	100%	80%	100%	100%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 3</b>	80%	80%	100%	100%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 4</b>	80%	80%	100%	100%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 5</b>	100%	80%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 6</b>	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
<b>Pregunta 7</b>	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%

<b>Pregunta 8</b>	80%	100%	100%	80%	100%	-	92%
<b>Pregunta 9</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 10</b>	100%	80%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 11</b>	100%	80%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 12</b>	100%	80%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 13</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 14</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 15</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 16</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 17</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 18</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%

<b>Pregunta 19</b>	100%	80%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 20</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 21</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 22</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 23</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 24</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 25</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 26</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 27</b>	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96,6%
<b>Pregunta 28</b>	100%	100%	60%	100%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 29</b>	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%

<b>Pregunta 30</b>	80%	100%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 31</b>	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%
<b>Pregunta 32</b>	80%	100%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 34</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 35</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pregunta 36</b>	80%	100%	100%	80%	100%	100%	93,3%
<b>Pregunta 37</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.9. ASPECTOS ÉTICOS**

Se consideraron criterios éticos de investigación en donde todos los participantes fueron informados sobre el propósito del estudio, se garantizó la confidencialidad y anonimato de los datos recopilados de las empresas y los individuos participantes, por lo que los resultados se presentarán de forma agregada, sin identificar a empresas o individuos específicos. Se enfatiza en que la participación es voluntaria y que pueden retirarse del estudio en cualquier momento.

### **3.10. PROCEDIMIENTO**

Respecto a la aplicación del cuestionario, se estableció contacto a través de correo electrónico con las empresas para solicitar su colaboración en responder el cuestionario ad-hoc a los objetivos de esta investigación. Este proceso de recolección de la información fue engorroso y exhaustivo, ya que se solicitó constantemente la participación de las empresas y sus respuestas en esta primera etapa de recopilación de datos.

Respecto a la aplicación de la entrevista semiestructurada a los/as trabajadores/as en situación de discapacidad, los contactos fueron derivados desde las mismas empresas que respondieron los cuestionarios. Asimismo, se realizaron entrevistas de manera remota (on-line) según la disponibilidad de cada trabajador/a. Esta muestra fue la que presentó más positividad a participar, ya que se demostraba un interés y disposición a colaborar en esta investigación.

Esta se realizó de manera remota a las PeSD que se desempeñan en las empresas, con el objetivo de comprender integralmente sus vivencias como trabajadores de la muestra de empresas, al conocer sus experiencias y percepciones de cómo se implementan estrategias de adaptación que garantizan la plena participación e inclusión de las PeSD en el entorno laboral.

### **3.11. TÉCNICA DE ANÁLISIS**

En la presente investigación, se utilizó un cuestionario online y entrevista semiestructurada para recoger información sobre los apoyos y ajustes razonables implementados, las acciones que implementan las empresas para favorecer la sensibilización y concientización sobre la inclusión laboral de las PcD, como así también determinar las barreras que enfrentan las empresas en la inclusión laboral de las PeSD. En este sentido, de acuerdo con los instrumentos aplicados, cuestionario y entrevista semiestructura, las técnicas de análisis tienen relación con el análisis cuantitativo y cualitativo.

#### **3.11.1. Análisis cuantitativo**

Los datos cuantitativos, extraídos del cuestionario ad-hoc, fueron analizados bajo un enfoque estadístico, ya que las respuestas del cuestionario estaban en Escalamiento Likert, lo que permitía obtener una puntuación por cada enunciado y transformarla a porcentaje.

Se calcula la frecuencia absoluta para las variables dentro de las subcategorías de tipos de ajustes y apoyos razonables, sensibilización y concientización, y de barreras en el contexto laboral. La interpretación de las medias precisas del valor máximo, mínimo e igual a las funciones de los gestores. La interpretación de los datos hace referencia a como las empresas realizan estrategias de inclusión laboral implementadas en el marco de la Ley N°21.015.

Por último, para la comparación de las funciones de los gestores laborales y PeSD entre las empresas se procede a comparar los resultados de los datos entregados y se realiza análisis de las diferentes categorías: ajustes razonables, sensibilización y concientización laboral, además de barreras en el contexto laboral.

Para detectar discrepancias y equivalencia, se procede a analizar las funciones de gestión de los gestores laborales, el análisis de discrepancia propuesto por Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967) nos sugiere, en el contexto de esta investigación, comparar los testimonios otorgados por las PeSD entrevistas logrando identificar similitudes y diferencias entre los resultados efectuados por el cuestionario realizado a los gestores laborales y las entrevistas realizadas a las PeSD. Este proceso permite al investigador generar y enriquecer categorías conceptuales, identificar patrones y relaciones significativa facilitando la comprensión de las relaciones entre los datos, por otro lado, la equivalencia consiste en que ambas partes del análisis son consistentes.

### **3.11.2. Análisis cualitativo**

Para analizar las variables cualitativas se empleó el análisis de contenido, ya que permite un acercamiento a las características personales, sociales y del contexto de entrevistado (Ruiz, 1999) logrando identificar patrones de significado en los relatos que den indicios de, precisamente, el contexto de las PeSD en su trabajo.

Los pasos por seguir para realizar el análisis cualitativo de contenido, según Ruiz (1999) se basó en realizar la transcripción de las entrevistas efectuadas tanto a las PeSD trabajadoras de las empresas y una gestora laboral sin discapacidad.

Con el propósito de salvar la confidencialidad de los participantes, cada entrevista recibe una cita y un número identificativo que hace referencia tanto al trabajador en situación de discapacidad como a la empresa de procedencia. A modo de ilustración, la codificación podría presentarse de la siguiente manera:

- 2.3
- Trabajador/a - Trabajador/a 2.
- Empresa 1

El análisis del contenido explícito se centra en los testimonios proporcionados por las PeSD y la gestora laboral, abordando temáticas como: modalidades de inserción profesional, obstáculos en el mercado laboral, procesos de inclusión, dinámicas de adaptación en el entorno de trabajo, percepciones sociales y experiencias de inclusión.

Una vez identificado el material textual se procederá al desglose de las unidades de análisis, estableciendo vínculos con las subcategorías previamente definidas y los objetivos específicos, para así poder detectar las similitudes entre los relatos, ir agrupándolos a través de tendencias dominantes y analizar lo dicho por las PeSD.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

En este capítulo se exponen y analizan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados. Se utilizan gráficos, porcentajes y una descripción por cada ítem establecido.

#### 4.1. ANÁLISIS CUANTITATIVOS

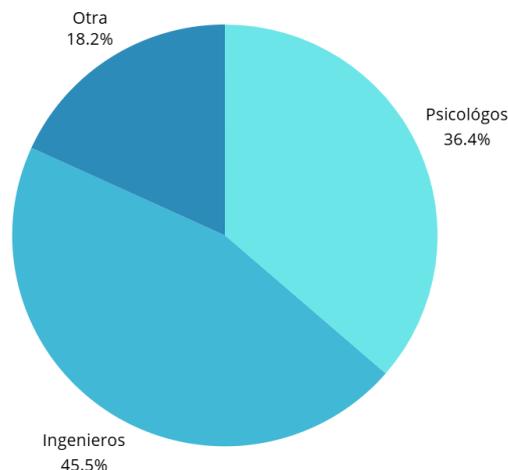
A continuación, se presentan los resultados de la investigación, en concreto, los datos recogidos a través del cuestionario aplicado a los gestores de inclusión laboral. En este contexto, se presentan los resultados de los antecedentes generales de los encuestados, la caracterización de las empresas, las categorías de análisis (mencionar las tres categorías) información la recopilada a través del cuestionario que fue enviado a los gestores laborales de cada empresa. Se separó en distintas secciones los datos para un mejor manejo de ellos.

##### 4.1.1. Antecedes Generales

###### a. Profesión

El perfil profesional evidencia que la mayoría de los encargados de la inclusión laboral de las PeSD tienen relación con la profesión de ingeniero vinculado al área de recursos humanos. Sin embargo, igualmente es interesante mencionar que hay 4 psicólogos que son responsables de esta área en distintas empresas.

**Gráfico 1: Perfil profesional encuestados**

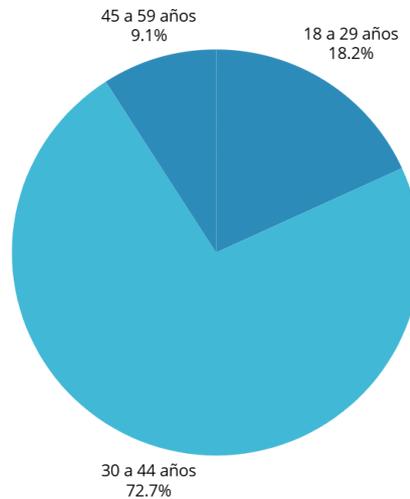


**Fuente: Elaboración propia.**

*b. Tramo Etario*

La mayoría de los trabajadores (gestores laborales) encargados de la inclusión laboral de las PeSD, se concentran en el rango etario de los 30 a 44 años.

**Gráfico 2: Tramo etario encuestados**

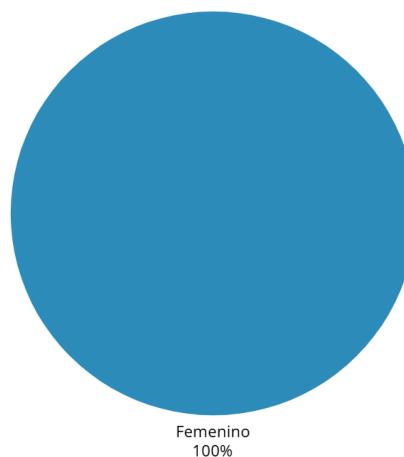


**Fuente: Elaboración propia**

*c. Sexo*

En el gráfico 3, se logra observar que la totalidad de los gestores laborales encargados de la inclusión laboral en PeSD, son mujeres (11 personas), asimismo no hay representación masculina ni otras categorías de género.

**Gráfico 3: Sexo encuestados**



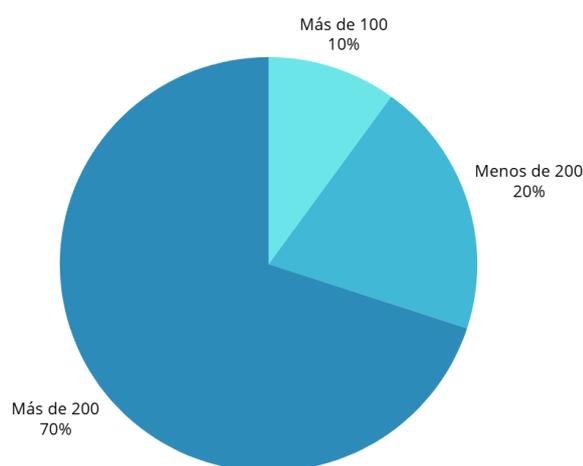
**Fuente: Elaboración propia**

#### 4.1.2. Caracterización de la Empresa

##### a. Rubro y Cantidad de trabajadores

Los rubros a los cuales pertenecían las empresas fueron Retail (2), Transporte, Educación, Gastronomía, Farmacéutico, Hotelería, Energía Eléctrica, Agencia de empleo y Servicios. Donde la cantidad de trabajadores fluctuaba entre más de 100 (1 empresa), Menos de 200 (2 empresas) y finalmente más de 200 (8 empresas).

**Gráfico 4: Rubro y Cantidad de trabajadores en las empresas**

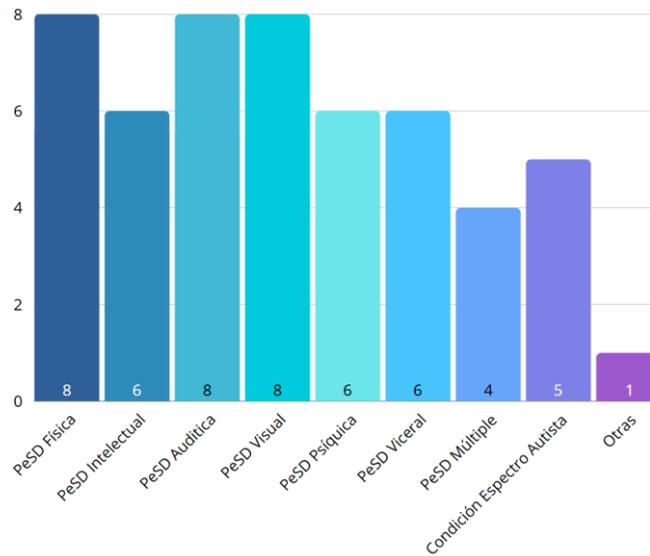


**Fuente: Elaboración propia**

##### b. Tipo de discapacidad

Se declaró según los encuestados que las PeSD con discapacidad física, discapacidad auditiva y discapacidad visual son las más contratadas por las empresas, seguidas por las PeSD con discapacidad intelectual, Psíquica-Psiquiátrica y Visceral. Finalizando con personas con la condición del Espectro Autista y discapacidad múltiple.

**Grafico 5: Situación de discapacidad presentes en las empresas**

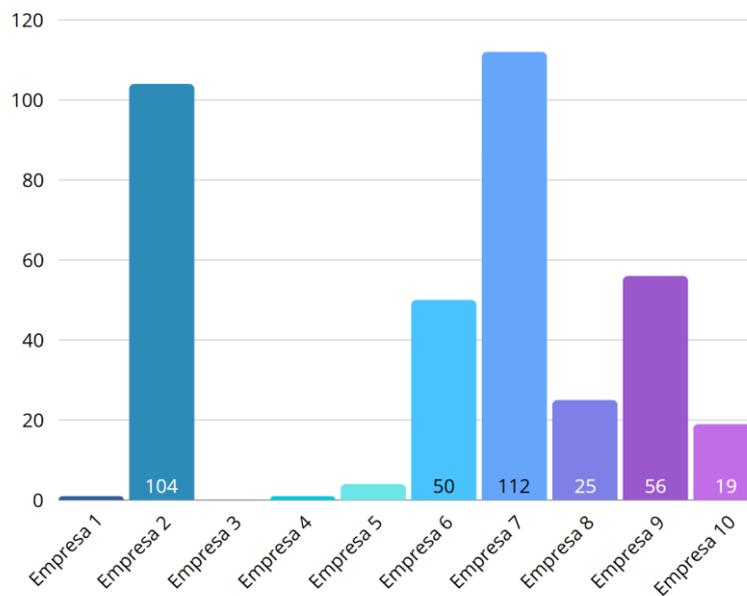


**Fuente: Elaboración propia**

*c. Cantidad de personas con discapacidad contratadas*

Las empresas declaran la cantidad de PeSD contratadas donde el rango numérico va desde 1 PeSD contratada, en la Empresa 1 y Empresa 4, hasta 112 PeSD contratadas por la Empresa 7. La Empresa 3 desconocía el dato, por lo que no proporcionó información en esta pregunta.

**Gráfico 6: Cantidad de PeSD en las empresas**

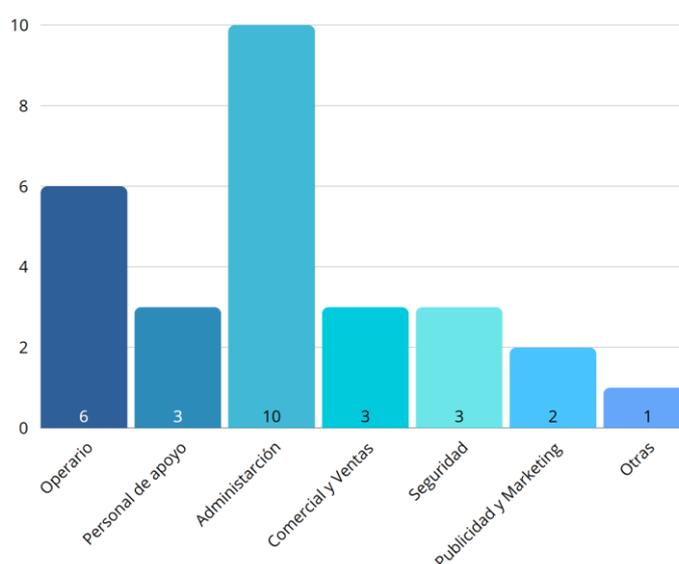


**Fuente: Elaboración propia**

*d. Cargo o función que realiza la persona en situación de discapacidad*

Respecto a los cargos o funciones realizadas por las PeSD dentro de las empresas se destaca una tendencia en cargos Administrativos, luego le sigue la función de Operario y luego, de igual manera, las funciones de Personal de apoyo, Comercio y Ventas, y Seguridad. Finalizando con el cargo de Marketing.

**Gráfico 7: Cargo de las PeSD en las empresas**

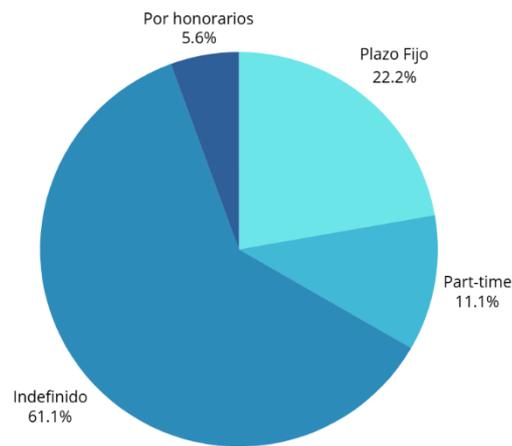


**Fuente: Elaboración propia**

*e. Modalidad de Contratos*

Con relación a la modalidad de contratos dentro de las empresas, se observa en el gráfico 8 que, de un total de 11 empresas, ocho de ellas tienen más de 200 trabajadores, otras dos tienen entre 100 y 200 trabajadores, y solo una tiene menos de 100 trabajadores.

**Gráfico 8: Modalidad de contratos de las PeSD**



**Fuente: Elaboración propia**

### **4.1.3. Subcategorías de Análisis**

#### **4.1.3.1. Tipos de ajustes y Apoyos Razonables.**

1. Respecto a la flexibilidad de horarios para PeSD, el 90,9% percibe que otorgan flexibilidad horaria cuando los trabajadores lo requieren. Sin embargo, el 9.1% se mantiene neutral, lo que sugiere que algunas empresas podrían tener limitaciones en la implementación de estas prácticas inclusivas o que la flexibilidad no se aplica de manera uniforme.
2. Respecto a la provisión de recursos de apoyo tecnológico para trabajadores en situación de discapacidad, un 81,8% percibe que proporcionan los recursos necesarios para que los trabajadores desempeñen sus funciones en el puesto de trabajo. Por el contrario, el 9.1% se mantiene neutral y otro 9.1% está totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que algunas empresas podrían tener barreras en la implementación de recursos tecnológicos de apoyo o que estos no se suministran de manera efectiva para las PeSD.
3. Con relación al acompañamiento para trabajadores en situación de discapacidad en la identificación y resolución de problemas, la mayoría de las empresas, con un 81.8% percibe que brindan un apoyo integral abordando aspectos laborales, de salud y emocionales. Sin embargo, el 9.1% se mantiene

neutral y otro 9.1% está en desacuerdo, lo que señala que algunas empresas podrían tener limitaciones en la implementación de programas de acompañamiento integral o no realizan acompañamiento para atender de manera más efectiva las necesidades específicas de trabajadores con discapacidad en el entorno laboral.

4. Acerca del seguimiento para trabajadores en situación de discapacidad en la identificación y resolución de problemas, un 81,8% percibe en la práctica que brindan un seguimiento integral abordando aspectos laborales, de salud y emocionales de los trabajadores. Sin embargo, el 9.1% se mantiene neutral y otro 9.1% está en desacuerdo, lo que implica que algunas empresas podrían tener restricciones en la implementación de procesos de seguimiento integral o que estos no se aplican de manera uniforme durante los ajustes razonables de las PeSD.
5. Respecto a las oportunidades de desarrollo profesional para trabajadores en situación de discapacidad, la totalidad de las empresas, es decir, el 100% percibe que estos trabajadores reciben las mismas oportunidades de desarrollo que sus colegas que no presentan discapacidad. El 63.6% está totalmente de acuerdo y un 36.4% está de acuerdo, lo que sugiere un reconocimiento generalizado de la importancia de la equidad en el crecimiento profesional. En este caso, no se presentan respuestas neutrales o en desacuerdo.
6. En función a la identificación de necesidades de apoyo para trabajadores en situación de discapacidad, la mayoría de las empresas con un 90.9% percibe que realiza una identificación efectiva de las necesidades de los trabajadores. Sin embargo, el 9.1% se mantiene neutral, lo que sugiere que algunas empresas podrían tener áreas de mejora en la detección y comprensión de los apoyos requeridos.
7. Con relación a la realización de ajustes razonables para trabajadores en situación de discapacidad, la totalidad de las empresas, es decir, el 100% percibe que implementan adaptaciones adecuadas a las necesidades de las PeSD. Un 81.8% está totalmente de acuerdo y un 18.2% está de acuerdo, lo

que sugiere un reconocimiento generalizado de la importancia de realizar modificaciones que faciliten el desempeño laboral.

8. Con respecto a la coordinación y seguimiento sobre los temas de inclusión y ajustes razonables dentro de la empresa, el 100% manifiesta abordar temas de inclusión y ajustes razonables de manera integral a los trabajadores de las empresas. Un 90.9% está totalmente de acuerdo y un 9.1% está de acuerdo con la entrega de estos apoyos, lo que sugiere que la totalidad de las empresas da importancia a este tipo de prácticas que permite el desarrollo de una inclusión laboral a nivel cultural.
9. Con relación, a la consideración de las opiniones de los trabajadores en situación de discapacidad para definir sus ajustes razonables requeridos, un 90.9% de las empresas perciben que consulta y considera la opinión de las PeSD para definir los apoyos y ajustes en base a sus necesidades en el puesto de trabajo. Un 81.8% está totalmente de acuerdo y un 9.1% de acuerdo. Por el contrario, un 9.1% está totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que algunas empresas podrían estar limitadas en la consideración de estos factores para una adecuada funcionalidad de las PeSD dentro de las empresas.
10. En relación con las evaluaciones periódicas adaptadas al desempeño de los trabajadores en situación de discapacidad, un 72.7% indica que realiza evaluaciones sobre el desempeño de los trabajadores, identificando las fortalezas y debilidades de la entrega de apoyos y ajustes razonables. Por otro lado, un 18.2% manifiesta una posición neutral y 9.1% indica un desacuerdo en la implementación de estas evaluaciones.
11. Respecto a las evaluaciones periódicas sobre la satisfacción de los trabajadores en situación de discapacidad, la mayoría de las empresas con un 91% manifiesta que pone en práctica las evaluaciones de satisfacción a los trabajadores sobre sus apoyos y ajustes razonables dentro del área laboral. Un 45.5% está totalmente de acuerdo y 45.5% de acuerdo, por el contrario, un 9.1% indica estar en desacuerdo respecto a la realización de esta evaluación, lo que, sugiere que algunas empresas podrían estar limitadas en su

implementación o que estas prácticas no llegan a todos los niveles institucionales.

#### **4.1.3.2. Sensibilización y Concientización: Cultura Inclusiva**

1. Respecto a la Sensibilización y Concientización de la inclusión presente en las empresas, la mayoría de las empresas con un 90.9% percibe que estas prácticas están integradas transversalmente. Sin embargo, el 9.1% está en desacuerdo, ya que, sugiere que algunas empresas podrían estar limitadas en su implementación o que estas prácticas no llegan a todos los niveles organizacionales.
2. Con relación a las acciones de Sensibilización y Concientización, los encuestados exponen que aplican una variedad de iniciativas, aunque algunas se encuentran en etapas iniciales. Se destacan las alianzas con fundaciones, charlas y materiales informativos. Sin embargo, no todas las actividades parecen estar integradas como un plan estratégico continuo, sino que se realizan de forma aislada.
3. Referido a la forma de involucrarse por parte de la gerencia en cuanto a las decisiones en la contratación de las PeSD, el 36,4% señala que está totalmente de acuerdo y que el 36,4% está de acuerdo, por lo que existe un equilibrio entre las respuestas de los encuestados. Esto sugiere que, aunque la gerencia tiene un rol activo, todavía existe un margen para fortalecer su participación en decisiones claves de inclusión laboral, ya que el 27,3% señala estar en una posición neutral.
4. En cuanto a la discapacidad incorporada en las políticas inclusivas de las empresas como eje central, un 81,8% señala estar totalmente de acuerdo y un 18,2% está de acuerdo, por lo que existe un consenso claro en que sí se anexa a la normativa de dichas empresas, demostrando una alineación positiva con los principios de la Ley N°21.015.
5. Respecto a la pregunta, si la gerencia gestiona políticas inclusivas en el proceso de contratación de las PeSD, el 90,9% (54,5% totalmente de acuerdo y 36,4% de acuerdo) de los encuestados coincide en que la gerencia toma un rol activo en la gestión de políticas inclusivas. Sin embargo, un 9,1% señala totalmente

desacuerdo, por lo que puede reflejar que persisten desafíos en la implementación consistente de estas políticas.

6. Respecto a la implementación de orientación dirigidas a diferentes niveles de la empresa sobre temáticas de inclusión y discapacidad, la mayoría de las empresas con un 90.9% reconoce la realización de sesiones de orientación, lo cual es alentador, ya que favorece la cultura inclusiva de las empresas. Sin embargo, el desacuerdo manifestado, 9,1%, apunta a la necesidad de garantizar un alcance uniforme en toda la organización.
7. En lo concerniente a la realización de programas de capacitación respecto a la inclusión y discapacidad, un 81,8% indica estar totalmente de acuerdo y un 18,2% en de acuerdo, evidencia que existe un fuerte compromiso con la formación en temas de la inclusión de PeSD al interior de las empresas.
8. Acerca de la participación de PeSD en diferentes órganos decisorios de las empresas, la mayoría de las empresas 81.9% expresan que promueven esta práctica, aunque el 18,2% indica estar neutral, por lo que se puede inferir que la anticipación puede ser limitada o estar en una etapa inicial.
9. Referido al establecimiento de espacios para que las PeSD brinden información acerca de la identificación de barreras en su contexto laboral, el 81,9% de las empresas valora estos espacios de comunicación directos con sus trabajadores en situación de discapacidad, pero el 18,2% se encuentra neutralidad y en desacuerdo señala que no están completamente consolidadas estas instancias en todas las empresas.
10. Con relación a si la empresa cuenta con una estructura interna que promueve la inclusión laboral de las PeSD, se evidencia que el 90,9% percibe estas estructuras como un apoyo clave para favorecer la cultura inclusiva, aunque el 9,1% de las empresas reflejan estar en desacuerdo, sugiere que es un área que fortalecer y garantizar su efectividad.

11. Respecto al fomento de que las PeSD se desarrollen de manera profesional/personal dentro de las empresas, un 90,9% de los encuestados apoyan esta iniciativa, al plantearse que están totalmente de acuerdo y de acuerdo, aunque el 9,1% señalar estar neutral, por lo que se refleja la necesidad de fortalecer las oportunidades para un desarrollo integral.
12. En cuanto a la contratación y la realización de un proceso de inducción a las PeSD, el 90,9% de las empresas reconoce la implementación de este proceso. Sin embargo, un 9,1% demuestra neutralidad, los que indica que aún queda trabajo por hacer para garantizar su efectividad y alcance total.
13. En lo relativo a si la empresa cuenta con alianzas y vinculaciones con redes relacionadas a la inclusión laboral en PeSD, el 90,9% valora estas alianzas, lo que destaca el rol crucial de esto para fortalecer las estrategias de inclusión. No obstante, el 9,1% en desacuerdo podría reflejar que no todas las empresas logran aprovechar estas redes de manera consistente.

#### **4.1.3.3. Barreras en el Contexto Laboral: Cultura Inclusiva**

1. En relación con la adquisición de tecnología e infraestructura para la adaptación del puesto de trabajo para personas en situación de discapacidad, un 63.7% de las empresas considera que hay presupuesto destinado a este ítem, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. Sin embargo, el 27.3% no tiene una opinión clara, y el 9.1% está en desacuerdo, lo que sugiere que podría haber falta de comunicación sobre este presupuesto o su implementación.
2. En cuanto a si la empresa dispone de programas de inducción, capacitación o acompañamiento específico para empleados en situación de discapacidad, los datos de los cuestionarios indican que el 81,9% está de acuerdo con la existencia de estos programas, lo que refleja un esfuerzo percibido por la empresa en este aspecto. Sin embargo, el 18.2% (suma de respuestas neutrales y negativas) puede reflejar que aún hay áreas de mejora en la efectividad de estas acciones.
3. Las personas en situación de discapacidad participan en el diseño e implementación de políticas de inclusión en la empresa, dentro del análisis solo el

45.5% está de acuerdo, mientras que el resto tiene una postura neutral o negativa. Esto indica una falta de inclusión activa en la creación de políticas, lo que podría ser un área crítica para abordar.

4. Las personas en situación de discapacidad participan en el diseño e implementación de sus ajustes razonables, el 63.7% está de acuerdo, un 27.3% neutral, por lo que inferimos que esta participación no siempre es consistente en el tiempo. El 9.1% en desacuerdo refuerza la necesidad de involucrar más a las PeSD en decisiones sobre ajustes razonables.
5. Se favorece la participación de las PeSD en las actividades cotidianas de la empresa dentro de la participación, esta se considera solo al 63.7%, pero el 36.4% señala como neutral, por lo que se sugiere que aún puede haber barreras o falta de visibilidad sobre las prácticas inclusivas.
6. En relación con los ajustes en la infraestructura para las personas en situación de discapacidad, solo el 63.7% está de acuerdo. El 27.3% neutral y el 9.1% en desacuerdo por lo que se sugieren que los ajustes pueden no ser consistentes o suficientemente comunicados.
7. Respecto a si dentro de la empresa, los compañeros de trabajo tienen disposición para entregar apoyos a las PeSD, el 91% percibe una disposición positiva de los compañeros, lo que es un indicador favorable para la inclusión laboral.
8. Con relación a la implementación de políticas para prevenir discriminación hacia las PeSD, el 90.9% está de acuerdo con la implementación de políticas antidiscriminación, lo que refleja diferentes acciones por parte de la empresa en este ámbito.
9. Referido a si se considera a las PeSD para conocer su opinión respecto a la accesibilidad del contexto laboral. Solo el 45.5% está de acuerdo, y un 45,5% y 9,1% resto refleja neutralidad o desacuerdo. Esto indica una falta de consulta activa a las PeSD sobre accesibilidad.

10. Respecto al proceso de selección se considera la participación de personas en situación de discapacidad, aunque el 72.7% está de acuerdo, hay un 9,1 en decisión de neutral y un 18,2% negativo señalando oportunidades para mejorar en el diseño inclusivo de los procesos de selección.

## **4.2. ANÁLISIS CUALITATIVOS**

A continuación, se presentan los resultados cualitativos, organizados en las subcategorías de la investigación a partir de los relatos recolectados a través de la entrevista aplicada.

### **4.2.1. Tipos de ajustes y Apoyos Razonables**

En función a la categoría de apoyos y ajustes razonables entregados a los trabajadores por parte de las empresas, se pudo profundizar en las distintas experiencias individuales que surgen de la realización de una entrevista a 6 trabajadores en situación de discapacidad, en donde se dará a conocer los tipos de prácticas organizacionales que se implementan dentro de las empresas, donde se dará a conocer en las siguientes categorías:

1. Respecto a los ajustes y apoyos razonables que entregan las empresas, para 4 de 6 entrevistados el factor común y principal de ajustes es el trabajo remoto, esto como implementación de medidas de accesibilidad por parte de las empresas como adaptación según los distintos tipos de discapacidad que pueden presentar cada uno de los trabajadores. Un entrevistado sostiene:

*“Eh...Es mediante el seguimiento, o sea, si estamos hablando de adaptación a los puestos de trabajo, eso se hace de forma personalizada al trabajador que se le hizo el, el ajuste razonable, o sea, no.” (2.2, Trabajador 1, Empresa 9)*

2. Respecto a los ajustes y apoyos razonables que entregan las empresas para 5 de 6 entrevistados se ha identificado como factor común el uso de herramientas tecnológicas como principal ajuste y apoyo proporcionado por las empresas hacia sus trabajadores en situación de discapacidad donde las herramientas tecnológicas no solo facilitan su trabajo, sino que se han convertido en el eje

fundamental de los ajustes laborales implementados. Sobre esto, un entrevistado sostiene:

*“Que, para disposición del trabajo, o sea, y uno tiene, digamos cierta separación de, de lo del número personal al número del trabajo, facilita la desconexión, también cuando uno ya digamos no, no te interfiere con... con los contactos personales. Esta... este correo están los programas que uno usa el día a día. También todo está en el apartado tecnológico, lo proporciona la empresa”.* (2.3, Empresa 6, Trabajador 1)

3. La flexibilidad horaria es un factor común dentro de las experiencias de los trabajadores entrevistados donde los participantes señalan repetidamente cómo la implementación de horarios flexibles ha sido un cambio significativo en la organización del trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal, asimismo se les entrega la capacidad a los trabajadores para gestionar eficazmente sus responsabilidades laborales junto a sus necesidades particulares. Un trabajador sostiene:

*“No he tenido ningún problema, ni siquiera con eso. porque... bueno, porque finalmente igual si tengo que cumplir con un objetivo. Y yo llego a la casa en la noche, yo me voy a saltar a terminarlo porque es mi responsabilidad también. Yo creo que las empresas que dan en la medida, a veces no siempre, pero a veces te dan en la medida que tú das también, entonces yo me he sentido bastante.”* (3.6, Empresa 1, Trabajador 2)

4. En relación con los ajustes y apoyos razonables que proporcionan las empresas es la falta de adaptaciones en la infraestructura que se presenta como un factor común en la experiencia laboral de los trabajadores entrevistados, donde señalan consistentemente cómo la falta de adecuaciones en la infraestructura física y espacios de trabajo representan una barrera significativa para su plena participación e inclusión en el entorno laboral. Un entrevistado sostiene:

*“Es un edificio arrendado...el ascensor sería una buena opción y si no hay ascensor hacer la distribución respecto de las capacidades que cada (...) Pero para para para movilizar no me da el paso el caso de una*

*de las pocas personas que estás entonces sí, podría ser un espacio donde hubiese mayor facilidad del acceso.” (3.9, Empresa 1, Trabajador 2).*

#### **4.2.2. Sensibilización y Concientización: Cultura Inclusiva**

Respecto a la Sensibilización y Concientización, referentes a la Cultura Inclusiva de la empresa, podemos destacar que los resultados que emergen de las entrevistas realizadas a 6 trabajadores de 5 empresas que accedieron a participar de esta segunda etapa de recogida de información. Estos resultados se presentan en las siguientes categorías:

1. Respecto a la percepción sobre la insuficiencia en las capacitaciones, existe una percepción generalizada de que las acciones de sensibilización y capacitación son insuficientes o superficiales. Donde se menciona la falta para aplicar medidas inclusivas y que las capacitaciones actuales son poco efectivas. También se relata que las capacitaciones no son constantes, que se dejan de realizar con el tiempo. A partir de lo anterior, los entrevistados sostiene:

*“Hay ciertas nociones porque el año pasado empezaron con una capacitación de la mutual, que son esas como de 8 horas que son en línea, que no tienen mucho efecto, la verdad, que es la misma que trató de continuar este año. Pero es difícil la participación como te digo. Entonces no hay, no hay mucha cultura inclusiva está muy en pañales, todo, pasitos de bebé.” (2.31, Trabajador 1, Empresa 1)*

2. Algunos entrevistados reconocen esfuerzos concretos, como charlas o reuniones para abordar temas de inclusión. Sin embargo, estas acciones son percibidas como aisladas, ya que, mencionan tener un reconocimiento de esfuerzos, pero que son limitados, no conforman una estrategia sostenida en el tiempo. En particular, un entrevistado destaca que la empresa no solo busca cumplir la ley, sino generar un impacto positivo, aunque este esfuerzo no parece estar sistematizado por tener otras prioridades como empresa. Sostiene que:

*“Se nos fue de a poco, digamos, inculcando la cultura de la empresa en cuanto a discapacidad fue, fue del momento uno, porque obviamente todo eso vino junto con todas otras, las labores de la... de la empresa, pero siempre se nos dijo que la empresa estaba...muy comprometida con la inclusión, que iban a ver charlas, que iban a ver un enfoque de cumplir con la ley pero bien, no sólo por cumplirlas, sino por tratar de traer trabajadores que realmente no sólo cumplan con el tema de discapacidad, sino que también fueran un aporte.” (2.25, Trabajador 1, Empresa 6)*

3. Una entrevistada, quién tiene el cargo de Gestora Laboral, señala que la sobrecarga laboral desvía la atención de la inclusión, lo que conlleva el no resolver las demandas de manera efectiva y rápida, mientras que otra entrevistada describe una falta general de concientización en la sociedad.

*“No hay mucho apoyo (...) porque por la sobrecarga laboral están preocupados como de otros temas, como de la acreditación, porque tienen que acreditarse.” (2.27, Trabajadora 1, Empresa 1),*

*“Sí te puedo hablar a nivel más social, siendo honesta... yo creo que a este país le falta mucho de inclusión. De hecho, te digo, por eso tengo, yo veo la diferencia entre otras empresas, donde cuando tienes tema no es que es problemática, es que ya es molesta que se enoje, no hay una concientización de que uno tiene una situación distinta...nada. Porque yo creo que también es un tema cultural.” (...)*

*“Lo pienso desde la misma Teletón. ¿Hoy en día la Teletón duró 27 horas? Pero pues la gente se olvida que no tiene que estacionarse en los lugares de discapacitados.” (...)*

*“Una sociedad absolutamente individualista es mi opinión.” (2.35, 2.36 y 2.37, Trabajadora 2, Empresa 1)*

4. Según varios entrevistados, las empresas tienden a implementar medidas inclusivas para meramente cumplir con la Ley N°21.015, pero estas acciones no siempre generan un cambio cultural profundo. Por ejemplo, se señala que la

inclusión puede ser percibida como una obligación legal más que como un compromiso genuino. Otro entrevistado comenta que se debe mejorar este aspecto, quizás no para igualarlo a los demás, pero sí para no limitarlos en tareas básicas, que pueden realizar si se les entregan los ajustes y apoyos razonables necesarios.

*“No era como el tema principal de discapacidad, tenían que hacerlo por ley, tenerme a mí en todo, empezar a hacerlo... pero no era su principal preocupación hay temas más complejos, no es que eso no sea importante, pero más complejos que tienen que solucionar. Entonces, claro, apoyan moralmente, pero, no, no hay mucho apoyo.” (2.28, Trabajador 1, Empresa 1)*

#### **4.2.3. Barreras en el Contexto Laboral: Cultura Inclusiva**

Se abordan las políticas y prácticas de inclusión dentro de una organización. La atención se centra en la contradicción entre las normativas formales y las barreras prácticas y estructurales que enfrentan los empleados, especialmente aquellos con discapacidad, a quienes se les realizaron las entrevistas.

1. En la estructura formal, se destacan las políticas de inclusión que la organización ha adoptado, como la política de diversidad, los procedimientos de incorporación de personas con discapacidad y el código de conducta. Estas declaraciones pretenden construir una imagen de una organización comprometida con la inclusión. Sin embargo, el lenguaje normativo utilizado crea un distanciamiento entre las intenciones de la política y la realidad de su implementación. Se observa que las intenciones parecen ser más un cumplimiento formal que un verdadero compromiso con la productividad e inclusión. Además, las referencias a los procedimientos y al código de conducta parecen estar orientadas a cumplir con estándares formales, pero no abordan directamente las dificultades prácticas de la implementación. Es por esto que los entrevistados expresan que:

*“Sí, para eso tenemos nuestra política de diversidad, que hay inclusión y eso aplica para todos los trabajadores y se amplifica también para*

*trabajadores de subcontratos, considerando que aquí la mayoría de los trabajadores o el grueso de trabajadores " (...)*

*“Sí, hay a la política, sí, tenéis razón ya la política entonces la política sí aplica a los trabajadores a la A las empresas de Subcontrato, Eh... A la Comunidad, a los pasajeros y pasajeras como que ese ambiente completo luego tenemos los procedimientos de incorporación de personas con discapacidad y eso también es un documento que está dirigido a todos los trabajadores, tenemos el código de conducta tercero y el Código de conducta. Terceros trabaja con eh... criterios de no discriminación, para también, proveedores, empresas de empresas colaboradoras y la cadena de suministro” (3.11, Trabajador 1, Empresa 9)*

2. En relación con las barreras prácticas y estructurales, existe discrepancia. A través de los testimonios, se evidencia una discrepancia entre la política y la práctica. La política de inclusión laboral ni siquiera ha sido socializada adecuadamente dentro de la organización. Esto sugiere que la implementación de la política de inclusión no ha tenido un impacto real en diferentes contextos, uno de los entrevistados sostiene que:

*"Mira implementar tanto todavía no, porque con suerte imagínate ni siquiera todavía ha podido socializar la política de inclusión laboral. Pero sí yo me di cuenta porque para hacer un diagnóstico tú tienes que también hacer una revisión documental. Así, al menos había cosas de las leyes de inclusión laboral, algunas no muchas, pero alguna en los en los reglamentos generales de la empresa. Entonces como que por ahí como que se nota que trataron como de meter ahí algo algo que implementaron, sí que estaba antes que yo llegara, que hicieron como una ficha cuando la persona contratan a la persona, pero voluntaria, obviamente la respuesta, si tienes preguntas, así como no sé, tiene credencial de discapacidad, está inscrita en el Registro Nacional de discapacidad... Una cosa, así como qué discapacidad tiene una cuestión. Así, De hecho, me enteré por esa ficha, o sea un poco lo después debería ser antes, pero como está de proceso ahí todavía me*

*media ahí, por esa ficha, me enteré de la persona nueva que entró que, la que te comenté la Patricia que tenía una discapacidad, varias en realidad discapacidad asociada." (3.19, Trabajador 1, Empresa 1)*

3. Respecto a la infraestructura, existe una falta de compromiso organizacional que lleva a la existencia de barreras físicas dentro del puesto de trabajo. Una de las barreras mencionadas es la infraestructura. Se señala, por ejemplo, que el edificio no es propiedad de la empresa, sino arrendado, lo que limita la posibilidad de realizar mejoras en la infraestructura. Esto refleja la falta de interés o compromiso de la organización para garantizar la accesibilidad, no solo para sus empleados, sino también para los clientes de la empresa. Los testimonios también mencionan la falta de escaleras mecánicas adecuadas y rampas. Estas deficiencias ponen de manifiesto un desajuste entre lo que la política promueve (acceso adecuado) y lo que realmente existe en las instalaciones. Estas barreras físicas no solo limitan la autonomía de los empleados en situación de discapacidad, sino que también reflejan la falta de inversión y voluntad organizacional para adaptar el entorno. Esto indica que no existe una sistematización de los procesos administrativos, lo que resulta en un sistema ineficiente que no asegura el cumplimiento ni la participación, tal cómo se logra visualizar en la expresión de los entrevistados:

*"Emmm, por lo menos acá en Valdivia, no porque como te dije no hay ascensor, la escalera mecánica es muy pequeña, como que en el tema de la accesibilidad se cae un poco" (...)*

*Se supone que iba a existir un espacio seguro, pero eso, es que en realidad eso yo fui a Corona Santiago a preguntar, porque se supone que va a existir, así como un espacio para regularse, y como que las tiendas en las que pregunté no habían" (...)*

*"Ajá, igual eso lo hemos hablado, eh cómo se llama, con todos mis compañeros y con la jefatura, pero como este edificio no es de la tienda, es arrendado, entonces la tienda como que no está muy interesada" (3.11, Trabajador 1, Empresa 8)*

4. En relación con las capacitaciones por parte de las empresas, existe una falta de procedimientos estandarizados y planificación proactiva hacia los trabajadores.

Siendo la capacitación un punto clave. La falta de un procedimiento estandarizado para identificar y aplicar ajustes de manera proactiva plantea una duda sobre la efectividad de la capacitación general. Este contraste entre lo que la política defiende (inclusión) y la práctica, depende de conversaciones individuales y resalta la inconsistencia entre lo que se dice hacer y lo que realmente se lleva a cabo. En relación con lo anterior, uno de los entrevistados sostiene que:

*"Tenemos capacitaciones generales." (...) "Porque quizás a ella podrías preguntarle sobre si las capacitaciones tienen lenguaje de señas, porque yo la verdad no me he fijado en eso" (3.2, Trabajador 1, Empresa 8)*

5. Respecto a las condiciones de trabajo diarias y la segregación social, se observa una sensación de aislamiento por parte de los entrevistados en su trabajo diario. La limitación operativa y la necesidad de mayor inversión en infraestructura evidencian que, a pesar de las políticas formales que garantizan la inclusión, la implementación real sigue siendo insuficiente. Además, se menciona que, cuando surgen problemas en el ámbito laboral, también existen en el ámbito social, lo que indica que los trabajadores con discapacidad siguen siendo marginados en su interacción social dentro de la organización, tal como se logra visualizar en la cita de uno de los entrevistados:

*"En el sentido, que al no estar tanto en la oficina de repente saludo a los colegas, no amigos, porque eso no lo vamos a discutir, pero sí siento que me miran como bicho raro, que, al no estar en la oficina, siento que pasa eso, me miran extrañamente" (3.8, Trabajador 2, Empresa 6)*

6. Finalmente, la dependencia de apoyos informales y actuaciones grupales revela que los empleados con discapacidad dependen de la buena voluntad de sus compañeros de trabajo para superar las barreras. Aunque se mencionan algunas adaptaciones, como la mejora de la infraestructura y del ámbito social, estas respuestas son emergentes y no parte de un sistema institucionalizado de apoyo. Esto sugiere que la organización no adopta una planificación proactiva y a largo

plazo para garantizar la accesibilidad y la integración. La falta de enfoque preventivo pone en duda la efectividad y sostenibilidad de la inclusión en el tiempo, tal como sostiene uno de los entrevistados:

*"Sí, la verdad es que sí." (...) "Lo que pasa es que a ver primero nunca necesito mucho apoyo." (...) "No sé, pero no porque todavía no soy tan no valente, digamos y espero no estarlo mucho tiempo más todavía. Pero, por ejemplo, cuando he necesitado cargar algo, cuando se me cae algo, pues sí, o sea claramente sí." (...) "Por eso te digo Y he tenido. He estado en distintos grupos de trabajo y no he tenido ningún problema."*  
(3.18, Trabajador 2, Empresa 1)

### **4.3. TRIANGULACIÓN DE LOS DATOS**

La contrastación de la información de los informantes que participaron en el estudio. Esta información fue recogida por cuestionarios aplicados a gestores laborales de la muestra y por entrevistas a las PeSD que se desempeñan en esas mismas empresas.

La información que se recoge tiene relación con las estrategias que implementan las empresas para realizar una inclusión laboral efectiva de PeSD en función de la identificación de ajustes y apoyos razonables, sensibilización y concientización y barreras en el contexto laboral, estas dos últimas enfocadas en la promoción de una cultura inclusiva.

#### **4.3.1. EN FUNCIÓN DE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS**

##### **4.3.1.1. Ajustes y Apoyos Razonables**

1. Con respecto adaptación principal. El 81,8% de las empresas percibe proporcionar recursos para que los trabajadores desempeñen sus funciones, esto concuerda con las entrevistas realizadas donde 4 de 6 entrevistados identificaron el trabajo remoto como principal medida de adaptación. Existe coherencia entre las respuestas de los encuestados y la experiencia de los trabajadores sobre la flexibilidad laboral, especialmente en modalidades de trabajo remoto.

2. En relación con las herramientas tecnológicas como apoyo fundamental. El 90.9% de las empresas indica identificar efectivamente las necesidades de apoyo de los trabajadores, esto concuerda con los datos recolectados donde 5 de 6 entrevistados destacan las herramientas tecnológicas como eje fundamental de ajustes laborales. Las empresas reconocen la importancia de los recursos tecnológicos, lo cual se corrobora directamente en la experiencia de los trabajadores.
3. En relación con la flexibilidad horaria, el 90.9% de las empresas indica otorgar flexibilidad, lo cual concuerda con los entrevistados, donde la totalidad destaca este aspecto como un cambio significativo para gestionar responsabilidades. Este dato revela una alineación importante entre la percepción empresarial y la experiencia de los trabajadores respecto a la flexibilidad laboral.
4. Con relación a las limitaciones de infraestructura dentro de las empresas. El 100% de las empresas afirma realizar ajustes razonables respecto a las infraestructuras de las empresas. Sin embargo, solo 1 de 6 entrevistados menciona que se realizan estos ajustes, ya que, el restante de entrevistados identifica carencias en las adaptaciones de infraestructura física. Esto revela una discrepancia entre la percepción empresarial de ajustes físicos y las experiencias concretas de los trabajadores en situación de discapacidad en términos de infraestructura.
5. Con respecto a el seguimiento y acompañamiento de las PeSD con relación a los apoyos y ajustes razonables entregados por las empresas. El 81.8% de las empresas percibe brindar un acompañamiento integral hacia los trabajadores en sus puestos de trabajo. La cual es consistente con los testimonios de los entrevistados que alude a que las empresas realizan los seguimientos de carácter personalizado.

#### **4.3.1.2. Sensibilización y Concientización**

1. Existe una tendencia a que las empresas perciban sus acciones como positivas y alineadas con la Ley N°21.015, ya que el 90,9%, que es la mayoría de las empresas indica que cuentan con estructuras internas, realizan procesos de inducción para PeSD y fomentan espacios de sensibilización y concientización.

Por otro lado, los entrevistados reconocen la existencia de esfuerzos concretos como charlas y reuniones que buscan generar un impacto positivo. Pero 3 de 6 entrevistados valoran con reservas estas iniciativas respecto a su alcance y profundidad, generando una tensión entre una inclusión formal y genuina, donde se relata que existe cierta desconexión entre las políticas implementadas y su impacto real en las PeSD al no ser una prioridad organizacional.

2. En relación a las barreras físicas y culturales se evidencia que un alto porcentaje de las empresas, el 90,9%, afirma contar con estructuras internas para la inclusión de PeSD, contrastándose con lo reflejado por parte de los trabajadores en situación de discapacidad, quienes 3 de 6 trabajadores comentan la falta de accesibilidad a espacios de trabajo, la inconsistencia en procesos de reclutamiento y selección por ser externalizados y no tener mayor conocimiento sobre el tipo de discapacidad que presenta el trabajador y la percepción negativa hacia las PeSD subrayan la necesidad de un cambio más profundo y sostenido en la cultura inclusiva de las empresas.
3. Con relación a las capacitaciones un 90,9% de las empresas declara que implementa capacitaciones, aunque la respuesta refleja que es una acción que no siempre es tomada en cuenta, es por esto, que la falta de protocolos claros para llevar a cabo las capacitaciones u orientaciones realzan la percepción de insuficiencia o acciones muy esporádicas por parte de los entrevistados, PeSD trabajadoras de estas empresas, donde manifiestan la necesidad de abordar estas prácticas para aprender a interactuar con personas con distintas situaciones de discapacidad, sobre todo con las sensoriales.
4. Respecto a la necesidad de la sensibilización y concientización, las PeSD valoran los espacios para expresar sus necesidades y apoyos requerido. Sin embargo, se manifiesta que se carece de sistematización lo que impide un mayor avance respecto a un cambio cultural dentro de la empresa.

#### **4.3.1.3. Barreras en el Contexto Laboral**

1. En relación con las barreras que se presentan en la infraestructura y relación con accesibilidad física, los gestores de diferentes empresas demuestran tener un

compromiso y más de la mitad asegura que se destina adquisiciones de tecnología e infraestructura para la adaptación, pero por otro lado los entrevistados expresan que esta preocupación varía según propiedad de la empresa y que no existe una asistencia genuina, esto demuestra tener una discrepancia entre datos empleados.

2. En relación con programas de inducción, capacitaciones o acompañamiento los gestores responden positivamente (81,9%), afirmando que estas se realizan, por otro lado, los entrevistados 3 de 6 (50%) expresan negativamente refiriéndose a que algunos no disponen de capacitaciones ni acompañamiento, esto concluye en obtener una discrepancia en programación y asistencia.
3. Los gestores de las empresas expresan que dentro de la participación de diseño e implementación de políticas de inclusión solo un 45,5% incluye a personas en situación de discapacidad, sin embargo, 6 de 6 de los/las entrevistados/as se refieren a estos de manera competente, expresando que estos lo hacen por cumplir con los estándares formales más que por plan de mejora, esto determina que ambos están de acuerdo en que es un aspecto por mejorar y que se lleva a cabo con lo mínimo.
4. Refiriéndonos a el diseño e implementación de ajustes razonables los gestores de diferentes empresas expresaron de manera positiva que 7 de 11 cumple con la participación de PeSD, sin embargo, los entrevistados responden con desconocimiento de presupuesto, pero expresan de manera positiva, ya que ante solicitud se hace entrega de la implementación, reitero desconocen presupuestos y tiempo de entrega.
5. En relación con favorecer la participación de las PeSD en actividades cotidianas de su labor, las respuestas por parte de gestor de la empresa expresan que más de la mitad pone atención a la participación, mientras que el resto desconoce la participación de PeSD, los y las entrevistas exponen no existe monitoreo más que conexiones cercanas o no le daba importancia al monitoreo de su labor.

A partir de la triangulación de los cuestionarios aplicados a los gestores laborales de la empresa y las entrevistas realizadas a PeSD, se logra revelar una correspondencia entre datos cuantitativos (cuestionarios) y cualitativos (entrevistas) en aspectos como el trabajo remoto, herramientas tecnológicas y flexibilidad horaria. Sin embargo, emergen áreas de mejora, particularmente en la infraestructura física como en la adquisición de adaptaciones como escaleras mecánicas y ascensor. Persiste, donde persiste una brecha significativa entre la percepción de los encuestados y las PeSD, como se logra evidenciar en el análisis de la triangulación de cada categoría.

Respecto a la adaptación laboral, se evidencia una convergencia significativa entre hallazgos, donde el trabajo remoto emerge como tema principal de adaptación. La mayoría de los entrevistados coinciden en la importancia de la flexibilidad laboral, especialmente en modalidades de trabajo remoto, lo que demuestra una alineación entre la percepción empresarial y experiencia de los trabajadores. Por otro lado, las herramientas tecnológicas han sido soporte fundamental dentro de ajustes laborales. Sin embargo, discrepancias sustanciales. Mientras las empresas afirman contar con estructuras internas para la inclusión, la mitad de los entrevistados expresa carencias en infraestructura y acceso, lo que evidencia desconexión entre políticas y su impacto real.

En relación con las capacitaciones y acompañamiento, se observa una marcada inconsistencia. Los gestores reportan acciones como inducción y sensibilización, sin embargo, la mitad de los entrevistados indica insuficiencia en el seguimiento y monitoreo. Centrándose ahora en el seguimiento de PeSD, se logra evidenciar un acompañamiento integral en apoyos y ajustes razonables, no obstante, los entrevistados desconocen manejo de presupuestos destinados a esos ajustes, aunque se refieren están a disposición.

Uno de los hallazgos críticos es la participación en el diseño de políticas inclusivas, menos de la mitad de las empresas incluye PeSD en dichos procesos, siendo ellos los expertos en temas tan fundamentales y significativos como accesibilidad y participación.

La investigación revela un escenario complejo donde coexisten avances de flexibilidad laboral y herramientas tecnológicas, con persistentes barreras físicas, culturales y de participación para PeSD, se destaca la necesidad de un enfoque más innovador y evolucionar en la implementación de ajustes razonables. Es fundamental ir más allá de las adaptaciones tecnológicas, de modalidad de trabajo, infraestructura física y los espacios, aun cuando los entrevistados destacan estas iniciativas, el objetivo es eliminar barreras, generar acceso y promover la participación activa.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

A partir de los resultados expuestos en el capítulo IV a continuación exponemos las conclusiones del estudio que están formuladas en relación con los objetivos de la investigación:

### **5.1. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°1**

El cual señala: *identificar los apoyos y ajustes razonables que implementan las empresas chilenas para la inclusión de PeSD en el marco de la Ley N°21.015.*

Se puede mencionar que existe una implementación formal de apoyo, entre estos se destacan flexibilidad laboral limitada, provisión de tecnologías adaptadas, adaptaciones tecnológicas básicas y algunos ajustes en horario de trabajo. Más algunos aspectos críticos podemos identificar que los apoyos entregados son mayormente superficiales, existe mayor preocupación por falta de personalización y se busca comprometer con un enfoque de cumplimiento normativo.

### **5.2. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°2**

Este segundo objetivo específico plantea: *analizar la efectividad de los apoyos y ajustes razonables implementados por las empresas para una permanencia en puestos de trabajo para las PeSD.*

Se puede analizar que hay bajos niveles de efectividad en la retención laboral, existe una desconexión entre apoyos ofrecido y las necesidades reales, además de encontrarse diferentes limitaciones en el ámbito laboral, como infraestructura física inadecuada, programas de inducción deficiente, falta de acompañamiento personalizado, ausencia de planes de desarrollo profesional. Sin embargo, algunos de los factores que impactan en la permanencia son cultura organizacional poco inclusiva, falta de sensibilización genuina, barreras actitudinales persistentes y limitaciones de oportunidades de crecimiento laboral que demostraría una efectividad deficiente.

### **5.3. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°3**

El cual señala: *Determinar las acciones que realiza la empresa para promover la sensibilización y concientización que favorece la inclusión laboral de las PeSD al mundo laboral.*

Se puede concluir que existen estrategias, entre estas capacitaciones protocolares, charlas informativas ocasionales, comunicaciones internas superficiales y ausencia de programas comprensivos de sensibilización. Una de las limitaciones principales son sensibilización como cumplimiento formal, falta de compromiso ético profundo, ausencia de transformación cultural genuina y desconexión entre discurso y práctica inclusiva. Por lo que determinar acciones que realiza la empresa serian enfocados en protocolar y no busca promover de manera genuina la sensibilización y concientización.

### **5.4. CON RELACIÓN AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°4**

El cual plantea: *Determinar los principales desafíos que enfrentan las empresas chilenas para fomentar una cultura inclusiva que favorezca la inclusión laboral de las PeSD.*

Se puede mencionar que los desafíos estructurales como la transformación de paradigmas organizacionales, evolución desde cumplimiento legal a compromiso estratégico, reconocimiento de la diversidad como un valor organizacional y desarrollar políticas inclusivas sustantivas son los principales desafíos determinados a partir de la recolección de datos y su respectivo análisis, por lo que es necesario superar visión meramente reactiva, implementar sistemas de retroalimentación, crear mecanismo de desarrollo profesional inclusivo, desarrollar una infraestructura física accesible y formar liderazgos comprometidos con la inclusión. Algunas sugerencias para avanzar frente a estos desafíos son: Implementar comités de diversidad con representación de PeSD, diseñar programas de capacitación especializados, desarrollar protocolos de evaluación continua, crear sistemas transparentes de ajustes razonables y generar alianzas con organizaciones especializadas en inclusión. Esto con el objetivo de determinar desafíos para fomentar cultura inclusiva.

## 5.5. CONCLUSIONES GENERALES

A partir de lo anteriormente señalado y en respuesta a las preguntas de investigación, podemos señalar que:

*¿Las empresas que implementan la Ley N°21.015 que tipo de apoyos y ajustes razonables entregan a las personas en situación de discapacidad para permanecer en el mercado laboral chileno?*

Con relación a los tipos de apoyos y ajustes razonables que las empresas implementan bajo la ley N°21.015 para las PeSD se destaca en los resultados entregados que, si estos si se realizan ante las solicitudes y se considera mejora continua a base de estos, pero estos se implementan bajo el cumplimiento normativo y no buscan los apoyos necesarios para necesidades individuales, entre estos se destaca del ámbito positivo, flexibilidad laboral a quien lo solicite, provisión de tecnologías adaptadas entregadas en tiempos pertinentes, adaptaciones tecnológicas básicas para su desarrollo de actividades laborales y algunos ajustes en horario de trabajo por situaciones personales, aun así hace falta entregar apoyos y ajustes razonables enfocados en necesidades que cada individuo presente, frente al análisis de triangulación apoyos y ajustes razonables hay completa correspondencia, sin embargo en relación a la infraestructura tenemos un descenso significativo que puede afectar en el ámbito laboral y directamente a la PeSD, creando un ambiente poco inclusivo y sin accesibilidad básica para este.

*¿De qué manera las empresas implementan la Ley N°21.015 para favorecer el acceso a personas en situación de discapacidad a puestos de trabajo en el mercado laboral chileno?*

En cuanto a las empresas y como estas buscan favorecer el acceso a los trabajadores en situación de discapacidad bajo la implementación de la ley 21.015, buscan integrar a los trabajadores en situación de discapacidad a los diferentes cargos u ocupaciones , realizando adaptaciones puestos de trabajo mediante el uso del trabajo remoto, entrega de herramientas digitales para los diferentes cargos analizados dentro de la investigación y ajustes en procesos internos que faciliten su

desempeño, tales como, oportunidades de capacitación y desarrollo dentro de las empresas, programas de formación accesibles, priorizando soluciones tecnológicas y flexibles que minimicen barreras tradicionales para poder desempeñarse dentro de las empresas, permitiendo así el cumplimiento legal con menor inversión en modificaciones. Sin embargo, simultáneamente evitan modificaciones significativas de infraestructura física, priorizando soluciones tecnológicas y organizacionales de bajo costo que faciliten la integración laboral de los trabajadores en situación de discapacidad dentro de los puestos de trabajo, sin grandes inversiones edilicias, lo que resulta en una implementación legal pero parcialmente limitada en términos de accesibilidad real.

*¿Las estrategias que se implementan en el contexto laboral favorecen la sensibilización y concientización desde la cultura inclusiva de la empresa?*

Se puede concluir que las estrategias actuales implementadas por las empresas son un factor que enriquece bastante la cultura inclusiva de dichas empresas, pero aún se presentan varias áreas a mejorar para construir una cultura inclusiva sólida, lo que se traduce generar cambios profundos respecto a la calidad y consistencia de las estrategias implementadas para favorecer la sensibilización y concientización dentro de las empresas. Es por esto por lo que las intenciones de generar instancias ya sean charlas, capacitaciones y espacios de comunicación efectivas sobre requerimientos de las PeSD, no deben ser por un ejercicio de cumplimiento formal y legal, sino que existe un compromiso sustantivo con la inclusión laboral genuina de PeSD.

## **5.6. DISCUSIÓN**

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de acuerdo a planteamientos teóricos expuestos en el capítulo II. La discusión se describe a partir de las categorías de análisis:

- Ajustes y Apoyos Razonables
- Cultura Inclusiva

Según varios autores las principales modificaciones para una inclusión laboral se centran en el cumplimiento que deben realizar las instituciones, tales como, que las empresas que tengan más de 100 trabajadores deberán contratar al menos 1% de trabajadores en situación de discapacidad.

La inclusión laboral implica tres grandes puntos para que se lleven a cabo buenas prácticas dentro de las instituciones, según la Comisión Europea de Empleo (2008) estos factores que se deben cumplir para tener una inclusión laboral activa es brindar el apoyo y herramientas necesarias para que las PeSD puedan obtener un trabajo digno con las prestaciones y beneficios correspondientes al cargo, esto con el fin de promover un ambiente inclusivo con sostenibilidad con un trato y pago justo. En segundo lugar, se considera como fundamental la creación de empresas que cuenten con un fácil acceso dentro de los espacios de trabajo para las PeSD que se encuentren con barreras de carácter físico, emocional e intelectual, también que estas modificaciones permiten tener un mejor desarrollo, tanto profesional como social adecuado. Por último, otro de los puntos es promover el acceso a constantes capacitaciones u orientaciones laborales, que a pesar de ser un punto que no se cumple con tanta regularidad según los resultados de esta investigación, permiten a los trabajadores en situación de discapacidad desenvolverse y participar de manera activa dentro de los distintos escenarios que se puedan presentar en el contexto laboral, lo cual aplica para las personas sin situación de discapacidad también, esto con el fin de permitir un desarrollo integral y sostenible durante la trayectoria laboral.

En el contexto actual, según la Fundación de Inclusión laboral (ConTrabajo), el modelo de empleo con apoyo (EcA) se ha consolidado actualmente como una estrategia fundamental para la inclusión laboral efectiva de PeSD. Esta metodología desarrollada hace más de 30 años en países desarrollados, ha demostrado ser una herramienta altamente eficaz para inserción sociolaboral. Como señala, éxito radica en un proceso de intervención especializado y personalizado, o, donde el facilitador laboral juega un rol central, intermediando y acompañando todo el proceso inclusión de la PeSD en ocupación dentro del puesto de trabajo. Sin embargo, en el marco de esta investigación se sugiere que a pesar del potencial impacto que tiene esta estrategia sobre la inclusión laboral, ninguna de las empresas entrevistadas practicaba esta metodología que permite una inclusión laboral sostenible con el tiempo.

En este sentido las barreras principales para la inclusión laboral en PeSD se concentran en la falta de una implementación genuina de políticas inclusivas dentro

de las empresas, si bien existen, estas son por cumplimiento de la normativa más que por buscar una mejor funcionalidad en el acceso y apoyo de sus empleados, manifestándose en infraestructuras inadecuadas, programas de inducción y capacitación deficientes, y una participación superficial. Existe una marcada discrepancia entre la percepción de los gestores empresariales, quienes reportan acciones positivas, y la experiencia de los trabajadores, quienes identifican carencias significativas en accesibilidad física, acompañamiento personalizado y verdadera inclusión, lo que evidencia que las empresas mantienen un enfoque más reactivo que proactivo en la inclusión laboral de PeSD.

Los hallazgos sugieren que, si bien hay una intención positiva, las empresas tienden a realizar adaptaciones más formales que sustantivas, con un cumplimiento que parece responder más a requisitos legales que a un compromiso profundo de inclusión. Las principales fortalezas son la flexibilidad laboral y la tecnología entregada, mientras que las áreas críticas de mejora incluyen infraestructura física, profundidad en la sensibilización y participación real en diseño de políticas.

Es por esto por lo que podemos decir que si bien existen avances valorables bajo el marco de la Ley N°21.015, aún hay desafíos significativos en la sistematización de acciones que favorezcan la implementación de apoyos y ajustes razonables y el fortalecimiento de la cultura inclusiva dentro de la empresa, donde se consideré la importancia de la sensibilización y concientización respecto a la discapacidad, como así también la eliminación de barreras en el contexto laboral, del tipo que sea. Esto para construir un compromiso genuino con la inclusión.

Por lo que dentro de los desafíos que se detectan, las áreas a mejorar son que las empresas requieren evolucionar a una perspectiva plenamente inclusiva, donde los ajustes y apoyos razonables sean concebidos como una inversión estratégica en el talento humano y no como una obligación normativa. Se deben transformar las barreras en oportunidades, donde cada ajuste y apoyo razonable sea una puerta abierta hacia la realización profesional, el reconocimiento de capacidades únicas y la construcción de entornos laborales verdaderamente inclusivos que enriquezcan no solo a las PeSD, sino a toda la organización, lo que permitiría favorecer la autoeficacia, que es la creencia en la capacidad de un individuo para alcanzar el

dominio de su propio nivel de funcionamiento (Bandura, 1977), si se lleva al contexto laboral, sería la creencia que tiene un trabajador sobre su capacidad para desempeñar su trabajo de manera efectiva y alcanzar sus metas laborales. Por lo que es importante brindar a las PeSD los ajustes y apoyos razonables necesarios para ejecutar sus quehaceres, permitiendo superar limitaciones lo que fomenta su confianza y motivación frente a sus habilidades, para transformar esos obstáculos en tareas manejables. Pero no solo es necesario entregar apoyos físicos, sino que la cultura inclusiva, donde hablamos de sensibilización y concientización, también tienen un rol sumamente importante para elevar la autoeficacia de las PeSD y también para el resto de la empresa, ya que estos últimos al recibir sensibilización y ser conscientes sobre la discapacidad, el trabajo colaborativo se ve favorecido, eliminando sesgos y/o prejuicios, comprendiendo que la discapacidad no define las capacidades profesionales y valorando la diversidad como una fortaleza del equipo.

A partir de lo anterior, se considera pertinente que las empresas tomen acciones como implementar protocolos de evaluación y modificación continua de espacios físicos, crear mecanismos de retroalimentación constante por parte de los trabajadores que son PeSD, formular planes de desarrollo profesional individualizados, capacitar equipos en uso de herramientas inclusivas, documentar formalmente los procesos de adaptación, crear un registro de mejoras en prácticas de inclusión, desarrollar un sistema transparente de ajustes razonables con un presupuesto definido y un proceso de solicitud, estas son acciones que pueden transformar la inclusión de un concepto abstracto a una práctica sistemática, centrada en las necesidades individuales de cada trabajador.

En esta misma línea, la verdadera inclusión laboral de PeSD trasciende el cumplimiento normativo y se constituye como una transformación cultural profunda, donde las empresas chilenas están llamadas a observar la diversidad como un activo estratégico, que les permita alcanzar un enfoque transversal y equitativo, que requiere dismantlar paradigmas obsoletos, construir espacios de dialogo genuino y diseñar estrategias organizacionales donde se comprende y valora el talento humano. La sensibilización no puede ser mero ejercicio protocolar, sino un compromiso ético que comprenda todos los niveles de la organización. Es por esto que sería positivo que se implementarán comités de diversidad e inclusión con representación directa de PeSD

para generar un canal formal de comunicación de sugerencias inclusivas y desarrollo de estrategias, como así también es importante la implementación de evaluaciones de impacto real de las políticas de inclusión, que se diseñen módulos en capacitaciones con enfoque a la comunicación inclusiva, adaptación de espacios y cómo interactuar con distintas situaciones de discapacidad que puede presentar una persona, donde las certificaciones de estas sean un incentivo para realizar capacitaciones. También es necesario que se realicen auditorías para recabar en las buenas y malas prácticas que se estén implementando dentro de las empresas y generar alianzas con organizaciones especializadas en inclusión y discapacidad. Uno de los organismos reconocidos, antes nombrado y destacado por su búsqueda de empleabilidad y trayectoria laboral de toda persona es SENCE dando cuenta de las dificultades para el acceso y permanencia en el puesto de trabajo, su objetivo se lleva a cabo a través de apoyos para la contratación, realizar capacitaciones, incentivar la búsqueda de empleo para las trabajadoras y trabajadores, vinculándose con las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL), facilitando la información de sus iniciativas a las personas que lo requieran.

Todo esto con el objetivo de transformar la inclusión laboral de un simple cumplimiento normativo a una auténtica práctica de valor organizacional que reconozca la diversidad como una fortaleza.

## **5.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Por otro lado, también se presentaron limitaciones en el acceso de la información, ya que, dentro de las 10 empresas, pertenecientes a nuestra muestra final, solo 4 de ellas quisieron continuar con la segunda etapa de investigación, que consistió en una entrevista a PeSD que trabajan en estas empresas. Logrando un total de 6 entrevistados (en 2 empresas se entrevistaron a 2 PeSD), que, si bien fue un valioso aporte a la investigación, no permitió contrastar la información recopilada en los cuestionarios y en las entrevistas en su totalidad, por no poder conocer el relato de PeSD de todas las empresas.

Además, respecto a la zona geográfica se presentó la limitación de que una de las empresas participantes, solicitó entrevistar a un empleado en situación de discapacidad de su sede en Valdivia, lo que ocasionó que la investigación ya no solo se centrará en la Región Metropolitana, sino que se amplió a nivel nacional.

## 5.8. PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de las conclusiones obtenidas y el reconocimiento de las limitaciones presentadas, emergen diferentes líneas de investigación orientadas a profundizar en la inclusión laboral de PeSD, las cuales son:

- Realizar una investigación donde se ponga en práctica estrategias para la inclusión laboral de PeSD, tomando en cuenta los resultados obtenidos en este estudio como punto de partida para mejorar las estrategias ya implementadas por las empresas y/o seleccionar nuevas, logrando así indagar en qué estrategias son más efectivas para la inclusión laboral.
- Una línea de investigación para identificar estrategias de implementación diferenciadas según los distintos tipos de discapacidad por parte de las empresas, lo que permitirá desarrollar metodologías de carácter específico para cada una de las tipologías de discapacidad, analizando las diferentes intervenciones individualizadas en los distintos tipos de discapacidad, ya sea, física, sensorial e intelectual. Por otro lado, permitirá diseñar planes de apoyo adaptados a las necesidades particulares que se presenten dentro de los grupos de dicha investigación.
- Realizar una investigación de estrategias en el ámbito de inclusión laboral en Chile, logrando ampliar la muestra, y así poder tener un análisis más completo y detallado de diferentes categorías que se consideren pertinentes, proponiendo así posibles soluciones con datos de la actualizados, además de considerar aspectos fundamentales sería un aporte a la comunidad con la eliminación de barreras y creando una comunidad verdaderamente inclusiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L. Cecchini, S. & Morales, B. Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe, Libros de la CEPAL, N° 155 (LC/PUB.2019/5-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019. Recuperado en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44602-programas-sociales-superacion-la-pobreza-inclusion-laboral-aprendizajes-america>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. F. G. Arias Odón. Recuperado en: [El Proyecto de Investigacion.pdf \(formaciondocente.com.mx\)](#)
- Armijo, M. (2004). *Buenas prácticas de gestión pública en América Latina, IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Madrid, España. Recuperado en: [Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina \(wordpress.com\)](#)
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barría Rojas, S., & Jurado de los Santos, P. (2016). El perfil profesional y las necesidades de formación del profesor que atiende a los alumnos con discapacidad intelectual en la formación laboral. *Profesorado, Revista De Currículum Y Formación Del Profesorado*, 20(1), 286–310. Recuperado en: <educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.doidFichero=lqDO75%2FGoa8%3D>
- Bayarri, V. (2010). La regulación pendiente de los derechos sociales a la inclusión en la comunidad de las personas con discapacidad. En Cayo Pérez, L. (ed.) *Discapacidad Tercer Sector e Inclusión* (pp125 - 144). Madrid, España: Editorial Cinca. Recuperado en: <https://feafesgalicia.org/wp->

[content/uploads/documentacion/estudios/Discapacidad-tercer-serctor-e-inclusion-social.pdf](#)

Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa. Madrid: La Muralla.

Bourke, J. & Espedido, A. (2019). Why Inclusive Leaders Are Good for Organizations, and How to Become One. Harvard Business Review. Recuperado de: <https://hbr.org/2019/03/why-inclusive-leaders-are-good-for-organizations-and-how-to-become-one>

Buendía, L. Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Método de Investigación en Psicopedagogía*. McGraw-Hill. Madrid. Recuperado en: [https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com\\_.pdf](https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com_.pdf)

Brogna, P. (2006). *Discapacidad: Un nuevo nombre para una vieja historia*. Fondo de Cultura Económica.

Cabra de Luna (2004). Discapacidad y aspectos sociales: la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal como ejes de una nueva política a favor de las personas con discapacidad y sus familias. Algunas consideraciones en materia de protección social. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales* (50), pp. 21-46. Recuperado en: [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6696/cabra\\_de\\_luna.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6696/cabra_de_luna.pdf)

Casado, D. (2004): Conocimiento y gestión del empleo de las personas con discapacidad. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (50); 47-72. Recuperado en: [http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6697/demetrio\\_casado.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6697/demetrio_casado.pdf)

CEPAL. (2023). *América Latina y el Caribe tiene el desafío de transitar desde la inserción laboral a la inclusión laboral*. Recuperado en: [CEPAL: América Latina](#)

[y el Caribe tiene el desafío de transitar desde la inserción laboral a la inclusión laboral | CEPAL](#)

CEPAL. (2023). *Panorama Social de América Latina y el Caribe 2023: La inclusión laboral como eje central para el desarrollo social inclusivo*. Recuperado en: [https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/ps\\_2023\\_lanzamiento\\_231123.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/ps_2023_lanzamiento_231123.pdf)

CEPAL. (2023). *Tercer Seminario Regional de Desarrollo Social: promover la inclusión laboral como una forma de superar las desigualdades y la informalidad en América Latina y el Caribe*. Recuperado en: [Tercer Seminario Regional de Desarrollo Social: promover la inclusión laboral como una forma de superar las desigualdades y la informalidad en América Latina y el Caribe | CEPAL](#)

CERMI. (2003). *Discapacidad y exclusión social en la Unión Europea: Tiempo de cambio, herramientas para el cambio*. Recuperado en: <http://www.cermiasturias.org/fotos/7Exclusion.pdf>

Cisternas Reyes, M. S. (1997). La discapacidad en Chile: Análisis para un proceso integrador. *Revista De Derecho*, 8(1), 151–172. Recuperado a partir de <http://revistas.uach.cl/index.php/revider/article/view/3061>

COCEMFE, Comunidad Madrid & IMSERSO (2006). *Valoración, Orientación e Inserción Laboral de personas con discapacidad: Método “Estrella”*. Recuperado en: [BVCM014067 Valoración, Orientación e Inserción Laboral de Personas con Discapacidad. V.O.I.L. \(madrid.org\)](#)

Cuñat, R. *Aplicación de la Teoría Fundamentada (Grounded Theory) al Estudio del Proceso de Creación de Empresas*. XX Congreso anual de AEDEM, Vol.2, 2007. Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499458>

CEED. *Estrategia Española Sobre Discapacidad (2012-2020)*. Recuperado de: [https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Spain\\_Spanish-Strategy-on-Disability-2012-2020.pdf](https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2019/10/Spain_Spanish-Strategy-on-Disability-2012-2020.pdf)

De Asís, R. (2013). *Cinco Años de Vigencia de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Conferencia Internacional 2008 – 2013. Universidad Carlos III, Madrid, España.

Ferreira, M. (2008). *La discapacidad como construcción social*. En *Estudios de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)

Fullana, J., Pallisera, M., Vilà, M. (2003). *La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario. Un estudio de casos cualitativo*. Revista de Investigación Educativa, 21, 2. Recuperado en: [La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios. Un estudio de casos cualitativo \(core.ac.uk\)](#)

Fundación TACAL (1985). *Qué hacemos. Capacitación e Inclusión*. [Capacitación e Inclusión | Fundacion TACAL](#)

Fundación WAZÚ (s.f). *¿Cómo lo hacemos?*. Recuperado en: <https://www.fundacionwazu.cl/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5a ed.)*. Mc Graw Hill Educación. Recuperado en: [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)

Jordán, B. Verdugo, M. (2010). *Informe sobre la situación de los centros especiales de empleo*. Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo e Inmigración. Recuperado en: [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25153/InformeMTIN\\_Centros\\_EspecialesdeEmpleo.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25153/InformeMTIN_Centros_EspecialesdeEmpleo.pdf)

Mayorga Montalva, P.I (2018). *La Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad Intelectual en Chile*. [Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales]. Recuperado en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146846/Lainclusi%C3%B3n-laboral-de-las-personas-con-discapacidad-intelectual-en-Chile.pdf?sequence=1>

Ministerio de Planificación y Cooperación (1994). *Ley Nº19.284: Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad*. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30651&idParte=848916>

Ministerio de Planificación (2010). *Ley 20.422: Sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad*. Recuperado de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903&idParte=0>

MINEDUC (2023). *Marco General de la Educación Inclusiva*. Recuperado en: <https://inclusionyparticipacion.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/113/2023/05/EDUCACION-INCLUSIVA.pdf>

Molero Suárez, L., Melo Prieto, S. y Ortíz Carreño, E. (2021). Tecnología asistida y diseño universal para la construcción de la inclusividad educativa desde la perspectiva tecnológica. Capítulo 1, en Paz Marcano., A. y Paz, U. (Eds), *Ciencia, ingeniería tecnología e innovación para el desarrollo de las organizaciones* pp. 23-49. Pragmatika Ediciones, Santiago, Chile

OIT. (2021). *Transformar las mediante la diversidad e inclusión*. Recuperado en: [wcms\\_844928.pdf \(ilo.org\)](#)

OIT. (2018). *Inclusión laboral de personas con discapacidad*. Informe de la OIT.

OIT & SOFOFA (2013). *Empresa inclusiva: Guía para la contratación de personas con discapacidad*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_232154/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_232154/lang--es/index.htm)

OIT & ONU (2018). *Guía para empresas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS\\_643941/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_643941/lang--es/index.htm)

OIT & SOFOFA (2013). *Prevención Inclusiva: Guía con las nueve claves para una prevención inclusiva de los riesgos laborales*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS\\_216025/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_216025/lang--es/index.htm)

OLIVER, M. "The social model in action: if I had a hammer". En: "*Implementing the social model of disability: theory and research*". Leeds, The Disability Press, 2004, pp. 18-31. Recuperado en: [Microsoft Word - implementing the social model - chapter 2.doc](#)

ONU: Asamblea General, *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Resolución aprobada por la Asamblea General, A/RES/61/106*, 24 Enero 2007. Recuperada en: <https://www.refworld.org/es/leg/resol/agonu/2007/es/49751>

ONU: Derechos humanos y discapacidad. *Uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad*. HR/PUB/02/1, 2002. Recuperado en: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.oh>

[chr.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2FHRBodies%2FDocuments%2FDisability%2Fdisability\\_sp.doc&wdOrigin=BROWSELINK](http://chr.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2FHRBodies%2FDocuments%2FDisability%2Fdisability_sp.doc&wdOrigin=BROWSELINK)

Red2Red (2009). *Discapacidad, estudios superiores y mercado de trabajo. Barreras de acceso y repercusión en la inserción laboral*

ReIN (2019). *Guía Práctica para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Recuperado en: [MBPP \(empresainclusiva.cl\)](http://MBPP.empresainclusiva.cl)

Ruiz, J. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto. Recuperado en: [https://padlet-uploads.storage.googleapis.com/650896746/789220c3d9ae17def46dc78cf11e96bb/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cualitat.pdf](https://padlet-uploads.storage.googleapis.com/650896746/789220c3d9ae17def46dc78cf11e96bb/Metodologia_de_la_investigacion_cualitat.pdf)

Servicio Nacional de Discapacidad (2016). *II Estudio Nacional de Discapacidad*. Recuperado de: [Servicio Nacional de la Discapacidad \(senadis.gob.cl\)](http://Servicio Nacional de la Discapacidad (senadis.gob.cl))

SENCE (2013). *Manual de Procesos de Intermediación Laboral Inclusivo*. Recuperado de: [http://www.sence.cl/601/articles-8080\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-8080_archivo_01.pdf)

SENCE (2019). *Resolución exenta N°0781*. Recuperado de: [http://www.sence.cl/601/w3-article-13471.html?\\_noredirect=1](http://www.sence.cl/601/w3-article-13471.html?_noredirect=1)

Universidad de Chile. *Procesos de Gestión y Desarrollo de Personas: ¿Qué son los ajustes razonables?* Recuperado en: <https://uchile.cl/u209463>

Vidal E., R., & Cornejo V., C. (2012). Empleo con Apoyo: Una Estrategia de Inserción Laboral para Jóvenes con Discapacidad Intelectual. *Convergencia Educativa*, (1), pp 93-102. Recuperado en: [Vista de Empleo con apoyo \(ucm.cl\)](http://Vista de Empleo con apoyo (ucm.cl))

Vidal E., R., Cornejo V., C., & Arroyo H., L. (2013). La inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Chile. *Convergencia Educativa*, (2), pp 93-102. Recuperado en: <https://revistace.ucm.cl/article/view/273>

Villalobos, E., & Zalakain, J. (2010). *Discapacidad, tercer sector e inclusión social: Estudios en homenaje a Paulino Azúa Berra*. CERMI. Recuperado de <https://feafesgalicia.org>.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. VALIDACIÓN INSTRUMENTO EMPRESAS

Santiago, Septiembre de 2024

Estimado/a (nombre),

Junto con saludar, soy Josefina Illanes estudiante de octavo semestre de la carrera de Pedagogía en Educación Diferencial de la Universidad San Sebastián, y junto con mis compañeras Maite Cortés y Daniela Suazo, nos encontramos actualmente realizando una investigación que lleva por título: *“Análisis de las estrategias de inclusión laboral implementadas por empresas chilenas en el marco de la Ley N° 21.015: Desafíos y oportunidades para la inclusión de personas con discapacidad”*. Esta tesis es parte del proceso de titulación de nuestra carrera, que tiene como objetivo analizar las estrategias que favorecen el acceso y permanencia en el mercado laboral en PcD implementadas por empresas chilenas en el marco de la Ley N°21.015.

El cuestionario que adjuntamos a continuación forma parte de los diferentes instrumentos que contribuyen con el desarrollo de esta investigación. Por lo anterior, solicitamos su colaboración con el objetivo de validar este instrumento, idealmente hasta el miércoles 09 de octubre.

Para aquello, se propone utilizar un cuestionario con una **Escala Likert con 5 opciones**; Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, En Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo.

Al final, se les solicita rellenar datos generales y responder a unas preguntas de retroalimentación de este instrumento.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,

Maite Cortés

Josefina Illanes

Daniela Suazo

## Questionario

**Objetivo:** Recopilar información sobre las estrategias de inclusión laboral implementadas por empresas chilenas bajo la Ley N° 21.015, identificando prácticas efectivas, desafíos encontrados y oportunidades de mejora en la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Se busca obtener datos que permitan analizar el impacto real de la ley, las experiencias de las empresas y trabajadores, y las áreas que requieren atención para fortalecer la inclusión laboral en Chile.

Pregunta/ Criterios	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>1. La empresa otorga flexibilidad de horarios a los trabajadores con discapacidad cuando lo necesitan.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>2. La empresa proporciona los recursos de apoyo tecnológico que requieren los trabajadores con discapacidad para desempeñar sus funciones.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>3. La empresa brinda acompañamiento a los trabajadores con discapacidad para identificar y resolver los problemas que enfrentan</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>4. La empresa brinda seguimiento a los trabajadores con discapacidad para identificar y resolver los problemas que enfrentan.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

<b>5. Los trabajadores con discapacidad reciben oportunidades de desarrollo profesional al igual que los trabajadores que no tienen discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>6. La empresa identifica las necesidades de apoyo de los trabajadores con discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>7. La empresa hace los ajustes razonables de los trabajadores con discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>8. Se evalúan las necesidades de apoyo de los trabajadores con discapacidad que forman parte de la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>9. Se coordina y da seguimiento a los temas de inclusión y ajustes razonables dentro de la empresa</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>10. La empresa consulta y considera la opinión de los trabajadores con discapacidad para definir los ajustes razonables que requieren.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

<b>1. La empresa realiza evaluaciones periódicas sobre el desempeño de los trabajadores con discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>2. La empresa realiza evaluaciones periódicas sobre la satisfacción de los trabajadores con discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>3. La sensibilización y concientización están presentes en la empresa de manera transversal</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>4. La gerencia se involucra en la toma de decisiones en la contratación de las PcD dentro de la empresa</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>5. En las políticas inclusivas se incorpora la discapacidad como eje central</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>6. La gerencia gestiona políticas inclusivas para la contratación de las PcD dentro de la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

<b>17. Se realizan sesiones de orientación dirigidos a diferentes niveles de la empresa, sobre temas relacionados a la inclusión y discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>18. Se realizan programas de capacitación respecto a la inclusión y discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>19. Se procura la participación de PcD en diferentes órganos decisorios de la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>20. La gerencia y/o supervisores se involucran en el proceso de inclusión de las PcD.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>21. Se establecen espacios para que los/as trabajadores/as con discapacidad brindan información acerca de la identificación de barreras en el contexto laboral.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>22. La empresa cuenta con una estructura interna que promueve la inclusión de las PcD.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

<b>23. Se promueve que las PcD se desarrollen de manera profesional/personal dentro de la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>24. Se concientiza a todo el personal acerca de la inclusión laboral a las personas con discapacidad</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>25. Al momento de la contratación se realiza el proceso de inducción a las PcD</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>26. La empresa cuenta con alianzas y vinculaciones con redes relacionadas a la inclusión laboral en PcD.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>27. En el presupuesto de la empresa se tiene destinado un ítem para la adquisición de tecnología, infraestructura para la adaptación del puesto de trabajo para la PcD.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>28. La empresa cuenta con programas de inducción, capacitación o acompañamiento específico para empleados con discapacidad.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

<b>29. Las personas con discapacidad participan en el diseño e implementación de políticas de inclusión en la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>30. Las personas con discapacidad participan en el diseño e implementación de sus ajustes razonables.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>31. Se favorece la participación de las PcD en las actividades cotidianas de la empresa.</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>32. Se consideran ajustes en la infraestructura para las personas con discapacidad, si así lo requiere</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>34. Los compañeros de trabajo tienen disposición para entregar apoyos a las PcD dentro de la empresa</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					
<b>35. Se han implementado políticas para prevenir discriminación hacia los PcD</b>					
Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

**36. Se ha consultado a las personas con discapacidad para conocer su opinión respecto a la accesibilidad del contexto laboral**

Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

**37. El proceso de selección considera la participación de personas con discapacidad.**

Criterio de pertinencia					
Criterio de coherencia					

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del validador:

Grado Académico:

Cargo e institución donde labora:

**PREGUNTAS**

1. ¿Le parece adecuado el instrumento dado el propósito de la investigación?  
¿Por qué?
2. Las preguntas consignadas, recogen la información requerida para la investigación.
3. Realizaría una sugerencia al instrumento, ¿Cuál?

NOMBRE VALIDADOR Y FIRMA

## ANEXO 2. ENTREVISTA N°1 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

### Transcripción Entrevista Trabajador 1, Empresa 8

**Entrevistadora:** Ya entonces la primera pregunta. ¿La empresa proporciona flexibilidad de horarios y los recursos tecnológicos necesarios para facilitar su desempeño laboral?

**Entrevistada:** Eh, sí por lo menos, o sea, ¿Cómo en qué sentido?

**Entrevistadora:** Por ejemplo, si tú solicitas que no en este caso te den flexibilidad horaria o si necesitas recursos tecnológicos para facilitar tu desempeño. ¿La empresa le responde positivamente o te cuesta que ocurra eso?

**Entrevistada:** ¿Cómo qué dispositivo?

**Entrevistadora:** ¿Por ejemplo, en qué te desempeñas tú? ¿Qué es lo que haces en la empresa?

**Entrevistada:** Yo soy asistente integral, hacemos de todo, de caja, ordenamos, procesamos. Procesar es sacar la ropa de las cajas y dejar lista para subirla, mirar el orden y hacemos de todo:

**Entrevistadora:** Ah entiendo. Entonces, quizá no necesitas tantos recursos tecnológicos para desempeñarte.

**Entrevistada:** Mmm no

**Entrevistadora:** Pero respecto a la flexibilidad horaria ¿te lo permiten?

**Entrevistada:** Sí, o sea, es que nunca he necesitado como que me cambien el horario, pero tampoco es que no se pueda porque varios compañeros igual si han necesitado cambiar el horario por temas de maternidad o estudios y otras cosas.

**Entrevistadora:** Ah ya

**Entrevistada:** Sí se puede conversar con la jefa

**Entrevistadora:** Ya entiendo y por ejemplo, algún otro apoyo que tú hayas requerido para poder desempeñar tu trabajo. No sé si has solicitado algún apoyo necesario.

**Entrevistada:** Mmm no, o sea somos 3 personas autistas, por lo menos en la tienda y hasta el momento, como que ninguno hemos necesitado, así como que nos hagan, así como algún apoyo, algún ajuste razonable. Lo que sí somos dos chicos, que yo y otros chicos que tenemos problemas sensoriales con los ruidos y el otro día

**Entrevistada:** Ajá.

**Entrevistadora:** Cuando ganó el Colo, había mucha gente marchando y tirando los fuegos artificiales afuera, nuestros mismos compañeros nos fueron a dejar a ambos al casino para que no nos sintiéramos mal. Estaban súper preocupados y la jefa igual.

**Entrevistadora:** Ya genial entonces

**Entrevistada:** Sí, son súper empáticos en ese sentido.

**Entrevistadora:** Genial, entonces sí hay una preocupación por esa parte, entonces, ¿si tú llegaras a solicitar algo, tú crees que sería positiva la respuesta por parte de tus compañeros? ¿Jefatura?

**Entrevistada:** Sí, son super comprensivos.

**Entrevistadora:** Ya, Genial, vamos a la siguiente: ¿Consideras que la empresa identifica y da seguimiento a tus necesidades de apoyo?

**Entrevistada:** Mmmm

**Entrevistadora:** Igual es como parecido a lo que estábamos hablando antes, porque, por ejemplo, en el caso del Colo-Colo que me estabas contando, quizás identificaron que necesitabas como ir a un espacio más tranquilo por el tema del ruido. Pero esta pregunta agrega, si es que da seguimiento a esas necesidades de apoyo.

**Entrevistada:** Sí, por lo menos al otro día mis compañeros y mi jefa nos preguntaban cómo nos sentíamos. Igual a veces al ser autista como que a veces, como que no nos damos cuenta cuando ya estamos, así como muy sobre estimulados

**Entrevistadora:** Claro

**Entrevistada:** Ay no sé cómo decirlo.

**Entrevistadora:** Ya, pero tú sientes que si te van a se van a preocupar por ti, te están preguntando constantemente si necesitas algo o si no

**Entrevistada:** Sí, si me ven, así como media mal, a veces yo ni siquiera yo me doy cuenta, pero la jefa viene y me dice: Camila estás bien, te noto así como más o menos. Y si se preocupan.

**Entrevistadora:** Ya genial, siguiente. ¿La empresa te consulta y toma en cuenta tu opinión para definir ajustes razonables que necesitas en el trabajo?

**Entrevistada:** Sí, por

**Entrevistadora:** ¿Y qué tan efectivo crees? Ah dale, dime

**1.1 Entrevistada:** Que, por ejemplo, hace un tiempo instalaron el espacio seguro, que en la mañana ponen una música como más relajada, entre las 9 y las 11 y hay algunas canciones, algunas músicas que, por ejemplo, que son como de la lluvia que me hacen, sensorialmente, como que hacen que yo escuché todos los temas ruido así más fuerte al mismo tiempo.

**Entrevistadora:** Mmm okey

**1.2 Entrevistada:** Sí y me dejan usar audífonos. Esa ahora es como la solución que me dieron, porque igual tratamos de comunicarnos con Santiago, pero ...

**Entrevistadora:** Ah, verdad tú estás en Valdivia

**1.3 Entrevistada:** Sí. Pero como que no han dado mucha respuesta sobre eso, pero por lo menos mi jefatura que están acá en Valdivia tenía me me buscaron soluciones que fueron ya que puedan utilizar audífonos en esas horas. O si me siento mal, puedo venir aquí abajo a bodega y de repente procesar y ayudar a mis compañeros, porque eso se hace en la mañana.

**Entrevistadora:** ¿Y tú, por ejemplo, has podido sugerir las canciones que te gustaría que sonaran en ese en ese horario o no, o son estas estas canciones solamente?

**Entrevistada:** Si es que es como música, así como como de viento o de lluvia.

**Entrevistadora:** Ya, ay ¿Qué pasó?

**Entrevistada:** Se dieron vuelta unas cajas.

**Entrevistadora:** Ah ya, bueno. ¿En dónde quedamos? Ya, entonces si tú consideras que la empresa te consulta y toma en cuenta tu opinión para definir algún ajuste razonable.

**Entrevistada:** Sí, por lo menos mi Jefatura de la tienda.

**Entrevistadora:** ¿Ya y te tan efectivo crees que este proceso para facilitar la adaptación al espacio laboral y todo eso?

**Entrevistada:** ¿Cómo?

**Entrevistadora:** ¿Qué tan efectivo crees que es este proceso de tomar en cuenta tu opinión y todo eso para que tú puedas desempeñarte de la mejor manera? ¿Cree que es efectivo o que no es efectivo?

**Entrevistada:** Efectivo sí.

**Entrevistadora:** ¿Tienes oportunidad de un desarrollo profesional, al igual que tus compañeros de trabajo?

**Entrevistada:** Sí, por ejemplo, cuando la jefa Margarita estuvo con licencia por su embarazo, nos dieron la oportunidad a todos para que postuláramos a su reemplazo de Recursos Humanos y bueno yo personalmente no, no estaba interesada pero una compañera quedó pero todos pudimos postular a eso.

**Entrevistadora:** Entiendo

**Entrevistada:** Ahí también las jefas dijeron que si nosotros estamos interesados que igual podemos ir aprendiendo.

**Entrevistadora:** Genial. Ya la empresa realiza evaluaciones sobre tu desempeño y satisfacción en tu puesto

**Entrevistada:** Sí, pero son anónimas, como que al final de cada trimestre semestre a trimestre nos manda la encuesta.

**Entrevistadora:** ¿Ya y tú sientes que estas evaluaciones son útiles para mejorar tu experiencia laboral?

**Entrevistada:** No lo sé porque son anónimas, puede que no.

**Entrevistadora:** Quizás tanta incidencia.

**Entrevistada:** No sé, yo encuentro que igual es mejor que sea anónima, pero no sé, siento que como que no hacen muchos cambios, creo.

**Entrevistadora:** Ya está bien, está muy bien. Vamos con la siguiente categoría. Que es la sensibilización y concientización de la empresa. Es decir, que si es que está la existencia de una cultura inclusiva. ¿Okey?

**Entrevistada:** Sí.

**Entrevistadora:** Primera pregunta, ¿Qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y la sensibilización sobre la discapacidad?

**Entrevistada:** Tener un blog. En corona punto CL, donde escribe el Cuto López, que es un una persona adulto autista que también, él es LGBTQ+.

**Entrevistadora:** Ajá

**Entrevistada:** Y él hace blogs escribiendo sobre la neurodiversidad, sobre el autismo, y mmm, escribe de hartas cosas. Cuando fue el día de... del, ay no sé no me acuerdo

**Entrevistadora:** jajaja pero visibiliza varias temáticas respecto a la diversidad

**Entrevistada:** Sí, inclusiones de todo tipo y LGBTQ+ también

**Entrevistadora:** Bacán, claro. Y qué otras acciones, aparte de tener eso blog, no sé si habrán charlas, capacitaciones...

**Entrevistada:** Emmm, sí falta capacitación

**Entrevistadora:** ¿Sí? ¿y de qué te gustaría que hubiera capacitaciones?

**Entrevistada:** a todos. De lo que es la neurodiversidad, de por ejemplo, emm, si viene alguien con discapacidad visual, eeh cómo ayudarlo

**Entrevistadora:** Sí muy importante

**Entrevistada:** Porque por ejemplo cuando uno ve a una persona con discapacidad visual en la calle, y no sé, por ejemplo uno lo quiere ayudar a cruzar la calle, uno no puede llegar y agarrarlo...

**Entrevistadora:** Nopo

**Entrevistada:** Porque se asusta

**Entrevistadora:** Ajá

**Entrevistada:** Y cosas así, pero así en general para toda la tienda

**Entrevistadora:** Genial. Emm, ¿cómo describirías el rol de la gerencia y/o jefatura en la implementación de las políticas inclusivas y en tu proceso de inclusión laboral?

**Entrevistada:** ...

**Entrevistadora:** ¿Te repito?

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Ya, ¿cómo describirías el rol de la Jefatura en la implementación de las políticas inclusivas y en tu proceso de inclusión laboral? ¿Qué es lo que ha hecho la Jefatura respecto a la implementación de políticas inclusivas?

**Entrevistada:** emmm

**Entrevistadora:** ¿Qué sabes tú? ¿Qué piensas sobre eso?

**Entrevistada:** emmm no sé, es que a veces siento que como que igual falta un poco más de iniciativas en algunas cosas...

**Entrevistadora:** Ya

**Entrevistada:** Por ejemplo, tenemos una fila preferencial pero como que casi no se usa porque falta así como un protocolo para eso, porque más encima, como que igual ehh hay un video en youtube de Corona que dice que, ahora tenemos fila preferencial para todas las personas neuro divergentes, embarazadas, todo

**Entrevistadora:** ajá

**Entrevistada:** Pero para la discapacidad no pide credencial. Y hay discapacidades invisibles, como el autismo...

**Entrevistadora:** Claro...

**Entrevistada:** 2.8 y otros, Y con la credencial es como que se hace más de un filtro porque cualquier persona puede decir soy discapacitado y meterse en la fila y eso es lo que pasó un tiempo en el que sacaron la fila. Cuando eeh, como en época de navidad. Ahora la volvieron a poner, pero ahí la tuvieron que sacar porque había mucha gente que se estaba colando y cómo que falta así como una capacitación para que no, no pasen esas cosas.

**Entrevistadora:** Entiendo, y respecto a claro... ¿Por qué se va más, quizás, por el lado del cliente o no?

\*Suena teléfono\*

**Entrevistadora:** Oh ¿Tienes que contestar?

**Entrevistada:** Aló...Camila...Nico es para ti

**Entrevistadora:** Ehh bueno eso que me estabas comentando sobre la fila es más para cliente, pero respecto a cómo políticas inclusivas para los empleados ¿Sabes algo que me puedas comentar y si estás han incidido en tu proceso de inclusión laboral?

**Entrevistada:** Emmm

**Entrevistadora:** Si no, no hay problema, pero es por sí...

**Entrevistada:** ay, ¿cómo por ejemplo?

**Entrevistadora:** ¿Qué yo te dé un ejemplo? emmm, bueno quizás... a ver déjame pensar. Quizás que ustedes sí tengan flexibilidad horario respecto a como temas médicos o lo que sea

**Entrevistada:** O sea, si vamos al médico, tenemos que devolver la hora. \*risa\*

**Entrevistadora:** \*risa\* Ya, era un ejemplo, por que en otras entrevistas nos lo habían comentado, pero puede que en tu caso tengan otro tipo de políticas, pero sino, si quizás no tienes conocimiento sobre eso no hay problema, es solamente una pregunta si es que puedes responderla

**Entrevistada:** emm no

**Entrevistadora:** Ya, entonces sigamos, eh cuando te. No perdón, ah ya. Cuando te incorporaste a la empresa ¿Hubo alguna sensibilización o se realizó una capacitación de tu ingreso?

**Entrevistada:** ¿Para mí?

**Entrevistadora:** Sí

**Entrevistada:** Eh, o sea me enseñaron todo lo que tenía que hacer

**Entrevistadora:** Ya, y ¿existen...? Bueno me comentaste que quizás no existen programas de capacitación o sesiones orientadas a la empresa sobre la inclusión y la discapacidad.

**Entrevistada:** O sea había una pero como que esa desapareció, y como que le he preguntado al grupo de afinidad y nadie pilla esa capacitación, porque yo incluso la iba a hacer y quedé a la mitad

**Entrevistadora:** Ahh y ¿de qué trataba esa capacitación?

**Entrevistada:** Era de Neurodiversidad y sobre el autismo

**Entrevistadora:** Ah ya era en específico del autismo

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Ya, y era la única existente y tampoco la pudiste volver a ver

**Entrevistada:** No

**Entrevistadora:** Pucha...ya

**Entrevistada:** Pero igual falta para otros temas

**Entrevistadora:** Sí, obvio. ¿Y tú cómo consideras que la existencia de estas políticas o las capacitaciones o todo lo que hemos estado conversando impacta en la cultura inclusiva de la empresa?

**Entrevistada:** ...

**Entrevistadora:** ¿Cómo lo ves tú?

**Entrevistada:** Ay, me la dice de nuevo

**Entrevistadora:** Sí, sí, no hay problema. ¿Cómo consideras que la existencia impacta, todo lo que hemos estado hablando en la cultura inclusiva de la empresa? Cómo impacta lo que me comentaste de lo que falta de capacitaciones, o las capacitaciones que sí recibiste, eh, las diferentes acciones que han hecho, lo del blog por ejemplo. ¿Cómo crees que impactan en la empresa?

**Entrevistada:** Emmm, yo creo que son cosas con las que podemos seguir mejorando, tratando de mejorar con el grupo de afinidad.

**Entrevistadora:** Ajá

**Entrevistada:** Igual le hemos dado así como idea de capacitaciones, pero hay que ver que Santiago...

**Entrevistadora:** Lo autorice

**Entrevistada:** Lo apruebe, sí

**Entrevistadora:** Ah ya, ¿Todo tiene que pasar por Santiago?

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Ya, pero ¿tú crees que la cultura inclusiva de la empresa está bien o falta mucho?

**Entrevistada:** Igual falta por avanzar, porque por ejemplo, aquí en Valdivia, emm, no es muy inclusivo para las personas que usan bastón o silla de ruedas, por qué tenemos, no tenemos ascensor, tenemos solo una escalera mecánica que tiene un sensor que cuándo nos acercamos, empieza a andar rápido, así que igual es peligroso como para algunos viejitos o gente que anda en silla de ruedas, aparte de que es muy estrecho. Una persona con obesidad, eeh no sé si entra en esa escalera.

**Entrevistadora:** Entonces quizás la accesibilidad del lugar no es tan buena

**Entrevistada:** Sí, y también falta así como barandales para la escalera, o sea, las que van al segundo piso están bien, pero las que, por ejemplo en la entrada de "isimo" tenemos como unas tres escaleras, como que es como un subpiso y ahí falta un barandal. Nos dimos cuenta porque tenemos una compañera que le pasó algo en su rodilla, tiene un tumor en su rodilla, y aparte se caía así que anda media coja y a ella le costaba subir.

**Entrevistadora:** Claro, ya, entiendo. Vamos con la siguiente. Ah ¿Me vas a decir algo más?

**Entrevistada:** No, nada

**Entrevistadora:** Ah ya, ¿Cuentas con algún espacio para expresar las limitaciones que enfrentan en el contexto laboral y para proponer ajustes?

**Entrevistada:** Sí, tenemos el grupo de Afinidad, de personas con discapacidad, y tenemos un, una compañera que tiene discapacidad...es muda...no sé cómo se dice

**Entrevistadora:** Bueno, generalmente es sordo, se dice sordo, igual depende mucho...

**Entrevistada:** ¡Eso!, es sorda, tiene discapacidad auditiva

**Entrevistada:** Exacto

**Entrevistada:** y las otras personas son familiares o como conocidos de alguna persona que tenga alguna discapacidad y querían participar.

**Entrevistadora:** Ok, entiendo, y ¿cuán efectiva consideras que es la empresa en recibir y actuar sobre las solicitudes que en este caso le dan al grupo de afinidad?

**Entrevistada:** Eh, no sé, porque igual como que a veces se han demorado en dar algunas respuestas

**Entrevistadora:** Ya

**Entrevistada:** De nuestras propuestas. Es que igual están, empezamos hace poquito

**Entrevistadora:** Ah ya, ¿el grupo afinidad es nuevo en la empresa?

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Antes no existía entonces

**Entrevistada:** Así que igual se demora en...

**Entrevistadora:** En responder

**Entrevistada:** En avanzar, sí

**Entrevistadora:** Pero ¿tú ves un futuro como favorable con este grupo, con las solicitudes que puedan ustedes proponer...?

**Entrevistada:** Espero

**Entrevistadora:** \*risa\* Yo también espero que sea así, ya vamos con la siguiente ¿la empresa te apoya en tu desarrollo profesional o personal y cuenta con alianzas o redes externas que respalden la inclusión?

**Entrevistada:** ...

**Entrevistadora:** No sé si sabes...

**Entrevistada:** No sé

**Entrevistadora:** Ya, pero sí apoya tu desarrollo profesional o personal ¿Sí?

**Entrevistada:** \*Asiente con la cabeza\*

**Entrevistadora:** Sí, genial. Vamos con la última categoría que son barreras en el contexto laboral. ¿Consideras que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de tecnología o infraestructura que facilite tu adaptación o la adaptación de otros compañeros al puesto de trabajo?

**Entrevistada:** Emmm, por lo menos acá en Valdivia, no porque como te dije no hay ascensor, la escalera mecánica es muy pequeña, como que en el tema de la accesibilidad se cae un poco

**Entrevistadora:** Ya, ¿y respecto a otras áreas? ¿Qué consideras tú?

**Entrevistada:** Se supone que iba a existir un espacio seguro, pero eso, es que en realidad eso yo fui a Corona Santiago a preguntar, porque se supone que va a existir, así como un espacio para regularse, y como que las tiendas en las que pregunté no habían

**Entrevistadora:** mmm ¿y esa es una de las propuestas que tú tienes o no? Que se haga un espacio...

**Entrevistada:** Es que se supone que ya existía, porque

**Entrevistadora:** Ahhh...

**Entrevistada:** Porque un video que tiene Cuto López en la página de Corona, también en Corona News tiene varios videos de, sobre el espacio seguro. Ahí hablan sobre eso

**Entrevistadora:** Y tú fuiste a preguntar y no había \*risa\*

**Entrevistada:** No había \*risa\*

**Entrevistadora:** Mira...

**Entrevistada:** Pero sí tenemos como ropa de espacio seguro, pero se supone que era un espacio seguro para regular, regularse

**Entrevistadora:** ¿Cómo ropa?

**Entrevistada:** eeh tenemos ropa como de algodón que no tiene las etiquetas que te pinchan...

**Entrevistadora:** Ah, entiendo

**Entrevistada:** Sí...

**Entrevistadora:** Y ¿has observado algún cambio o mejora en esta área que mencionaste o en tu desempeño?

**Entrevistada:** ¿Cómo qué?

**Entrevistadora:** En lo que estábamos hablando de sí, bueno es que en verdad ya me lo has respondido eso, que quizás falta mucho y los cambios no han sido tan inmediatos, ¿verdad?

**Entrevistada:** Ajá

**Entrevistadora:** Ya, vamos con la siguiente. ¿La empresa te ha brindado algún programa específico de inducción, capacitación o acompañamiento para facilitar tu inclusión laboral?

**Entrevistada:** Eh, es que tenemos capacitaciones generales

**Entrevistadora:** Y a ti se te hace fácil seguir esas capacitaciones...

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Y qué tan útil... Dime

**Entrevistada:** Tenemos, no sé si le harás como la entrevista a Mariela...

**Entrevistadora:** Mariela, no sé quién es Mariela \*risa\*

**Entrevistada:** Que es una chica que tiene, la discapacidad auditiva

**Entrevistadora:** Ah...

**Entrevistada:** Porque quizás a ella podrías preguntarle sobre si las capacitaciones tienen lenguaje de señas, porque yo la verdad no me he fijado en eso

**Entrevistadora:** Sí, estaría muy interesante, pero solo me dieron tu contacto, no me dieron el otro

**Entrevistada:** Ah, bueno

**Entrevistadora:** Pero, hubiera sido muy interesante también entrevistarla, pero bueno. Y, ¿Qué tan útil crees que han sido estas capacitaciones generales para tu adaptación laboral?

**Entrevistada:** Bien, es que por ejemplo, el otro día hicimos una capacitación sobre, sobre.. ¿Oye de qué hicimos la capacitación el otro día?

(Otra persona responde: “No me acuerdo”)

**Entrevistada:** Ah muy bien

**Entrevistadora:** No importa, pero ¿tú crees que son útiles las capacitaciones o no?

**Entrevistada:** ... Sí

**Entrevistadora:** ¿Segura?

**Entrevistada:** (Mueve la cabeza en signo de más o menos)

**Entrevistadora:** \*risa\* Algunas cosas. Ya, vamos con la siguiente, ¿Tienes la oportunidad de participar en el diseño o implementación de políticas de inclusión y en la definición de tus propios ajustes razonables?

**Entrevistada:** Eh, sí en el grupo de Afinidad

**Entrevistadora:** Perfecto, y ¿cómo describirías tu nivel de participación en estas decisiones?

**Entrevistada:** Eh, nosotros hacemos las reuniones

**Entrevistadora:** Ah, ustedes los convocan, al grupo Afinidad

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Ya, entonces es una participación alta

**Entrevistada:** (Asiente con la cabeza)

**Entrevistadora:** Perfecto. La compañera que me decía que tiene discapacidad auditiva ¿ella también es de tu tienda?

**Entrevistada:** No, ella es de... no me acuerdo, pero la entrevistaron para el blog de Corona

**Entrevistadora:** Ya, ah la podría ver por ahí el video

**Entrevistada:** Sí, porque... no, no, es un blog escrito. Sí, y tiene una foto de ella y también hablan del día de...la discapacidad auditiva, no sé...

**Entrevistadora:** Sí, sí, hace poco fue el día, por la lengua de señas

**Entrevistada:** ¡Eso! También aparece la intérprete que tenemos...

**Entrevistadora:** Ah, cuentan con una intérprete

**Entrevistada:** Sí, o sea para las publicidades

**Entrevistadora:** Ah ya

**Entrevistada:** Pero también estábamos viendo la posibilidad en el grupo de afinidad, si nos podían hacer como algún tipo de curso de lenguaje de señas, o tener como así un monitor, donde tuviéramos así como por videollamada a una intérprete de lenguaje de señas

**Entrevistadora:** Claro, y eso por si hay algún cliente que requiera

**Entrevistada:** Sí, porque antes teníamos en Servicios Financieros a hartos clientes que tenían discapacidad auditiva y eso los atendía una jefa

**Entrevistadora:** Perfecto, entiendo. Vamos con la siguiente ¿Se han realizado ajustes en la infraestructura o en tus tareas y funciones para que puedas ejercer las tareas de tu puesto de trabajo? ¿O no ha sido necesario?

**Entrevistada:** No, porque no ha sido necesario para mí

**Entrevistadora:** Perfecto. Bueno antes estábamos hablando sobre la accesibilidad, entonces ¿tú consideras que el entorno de trabajo es poco accesible?

**Entrevistada:** Ajá, igual eso lo hemos hablado, eh cómo se llama, con todos mis compañeros y con la jefatura, pero como este edificio no es de la tienda, es arrendado, entonces la tienda como que no está muy interesada

**Entrevistadora:** Claro, es verdad eso

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Quién te apoya de tus compañeros, o sea no en específico un nombre, pero ¿Te apoyan tus compañeros en el trabajo? ¿En tus actividades diarias?

**Entrevistada:** Sí, todos, son un amor

**Entrevistadora:** Ay, qué bueno, me alegro. Y ¿La empresa ha implementado políticas para prevenir la discriminación y garantizar un ambiente inclusivo?

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** ¿Cómo cuál? ¿Me podrías dar algún ejemplo?

**Entrevistada:** Hicieron un curso de la Ley Karin, varios de mis compañeros lo hicieron, pero yo todavía no lo hago \*risa\*

**Entrevistadora:** Ya, ese curso hicieron

**Entrevistada:** ¿Tú hiciste el curso de la Ley Karin? (Le pregunta a otra persona, que responde que no)

**Entrevistada:** Ah, muy bien

**Entrevistadora:** Oye, y la última pregunta ¿Qué cosas tú mejorarías así ahora ya, respecto a la inclusión de la diversidad en la empresa?

**Entrevistada:** Eh, pondría un ascensor, pondría pasamano en la entrada, eh, eso porque en otra entrada ya tenemos para silla de ruedas

**Entrevistadora:** Ah ya, o sea igual está la opción

**Entrevistada:** Sí, pero solamente para el primer piso, porque no pueden subir al segundo piso

**Entrevistadora:** Oh, brígido eso

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Y, bueno, respecto a lo que también me mencionaste sobre un intérprete de señas, como tenerlo más accesible para ustedes, consultarle en caso de que haya un cliente. Eh, ¿qué más me dijiste? Sobre lo del Espacio Seguro, que no existe esta sala

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Y algo cómo que tú quieras, como para ti dentro de la empresa. O de tus compañeros, también me dijiste que habían más compañeros autistas

**Entrevistada:** Sí

**Entrevistadora:** Ya, ¿Cómo que cosas han conversado entre ustedes?, cómo oye la empresa podría tener esto porque nos serviría. Aparte del ambiente seguro ¿hay alguna otra cosa?

**Entrevistada:** Eh, no hemos hablado así como que necesitamos otro ajuste razonable

**Entrevistadora:** Perfecto, bueno. Entonces eso sería todo, de la entrevista. Muchas gracias, Camila por querer participar, por tu tiempo y espero que todo lo que propongan al grupo afinidad se logre.

**Entrevistada:** Muchas gracias

**Entrevistadora:** Gracias a ti. Que estés muy bien. Chao

**Entrevistada:** Adiós

- Se corta grabación -

### ANEXO 3. ENTREVISTA N°2 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

#### Transcripción Entrevista Trabajador 2, Empresa 6

**Entrevistadora 1:** ¿Proporciona flexibilidad de horarios y recursos tecnológicos necesarios para facilitar tu desempeño laboral?

**Entrevistado:** Sí y no, sí en el sentido que entrega flexibilidad laboral, de repente yo igual tengo que hacer ciertas cosas en mi ámbito privado, personal, en fin, lo converso con mi jefa para retirarme antes obviamente recuperando esos horarios y no en el sentido que de repente igual siento que faltan cosas en el ámbito material, tecnológico, más que nada material que es tecnológico para desempeñar las funciones.

**Entrevistadora 1:** ¿Podrías darnos ejemplos como de los recursos que tú dices tecnológicos que faltan como potenciar?

**Entrevistado:** De repente ¿qué podría ser? En tecnología siento que está bien, pero son más los recursos materiales no tecnológicos, como material de oficina, etc. Siento que no se proporciona tanto.

**Entrevistadora 1:** Ya, la otra pregunta dice ¿consideras que la empresa identifica y da seguimiento a tus necesidades de apoyo? ¿Y con qué frecuencia sientes que revisan o ajustan estos apoyos que tú necesitas?

**Entrevistado:** Yo de repente necesito apoyo, que me expliquen más que nada la función a desempeñar, que de repente se quedan en un tintero y frecuentemente no necesito, o sea, los apoyos me los dan de repente yo no los necesito, seguido.

**Entrevistadora 1:** A partir de esto ¿tú consideras que la empresa consulta o toma en cuenta tu opinión para definir los ajustes razonables? ¿Qué necesitas en el trabajo?

**Entrevistado:** Generalmente sí.

**Entrevistadora 1:** ¿dirías que igual en la empresa son efectivos como los ajustes para facilitar tu adaptación?

**Entrevistado:** Ehh...Sí

**Entrevistadora 1:** ¿La siguiente pregunta dice tienes oportunidad de un desarrollo profesional? Al igual que todos los compañeros de.

**Entrevistado:** Acá, siento que no, que no tengo proyección en el futuro, ehh..¿se puede decir...por qué?,

**Entrevistadora 1:** Sí

**Entrevistado:** Siento que se nos dan mucho trabajo limitado, es muy poco horario, con muy poca renta. Uno igual tiene sus necesidades. Yo, yo acabo de terminar una carrera y si me voy, como lo digo, siento que no. Bueno, este trabajo lo acepté porque era a lo que tenía, pero cuando uno ya estudia necesita más, más proyección, más progreso en lo económico, en lo espiritual también.

**Entrevistadora 2:** Una consulta, ¿tú qué estás estudiando o estabas estudiando?

**Entrevistado:** Yo acabo de terminar, ya me dieron el título técnico en Administración Pública.

**Entrevistadora 2:** Ya, buenísimo en administración.

**Entrevistado:** Trabajar en el estado.

**Entrevistadora 1:** La siguiente pregunta dice ¿La empresa realiza evaluaciones sobre tu desempeño y satisfacción en el puesto o sientes que estas evaluaciones son útiles para mejorar tu experiencia laboral? ¿o sientes que no?

**Entrevistado:** Se realizan ciertas, cada cierto tiempo de evaluación por competencia. Eh, puede ser oportunidad de mejora, pero yo siento que no son efectivas, en el sentido que no te comunican qué falencias tienes, cómo podrías mejorar. No que me meten en público con todos, pero sí siento que a veces necesita uno una retroalimentación, para...

**Entrevistadora 2:** Para mejorar.

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistadora 1:** Ahora, sobre la cultura inclusiva ¿Qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y la sensibilización sobre la discapacidad?

**Entrevistado:** Yo siento que igual se realizan cierta sensibilización a la empresa, otorgar facilidades, como por ejemplo, ya decía, el horario flexible, el teletrabajo, que igual ayuda, sobre todo uno que vive lejos. Pero me gustaría que mejorar en ese sentido, por ejemplo, no ponerme así a la par con los demás, pero sí siento que se debe mejorar. En el sentido de no limitarnos

**Entrevistadora 1:** ¿Cómo describirías el rol de la gerencia, las jefaturas, en la implementación de política inclusiva y en tu proceso también de inclusión laboral?

**Entrevistado:** Es una jefatura bastante buena, nos apoya en ese sentido hartito. Pero siento que te debería, bueno, todo se debe mejorar.

**Entrevistadora 2:** ¿Qué aspecto mejorarías?

**Entrevistado:** ¿de jefatura o en general?

**Entrevistadora 2:** o en general

**Entrevistado:** Yo lo que mejoraría es, por ejemplo, que se dan funciones para muy al tiro. Por ejemplo, tienes que hacer esto hasta hoy día y en un corto tiempo. Yo siento que igual nos tienen que dar más tiempo para hacer en el fondo hacer un trabajo de calidad. La eficiencia ya se entiende, la presión, todo lo que quieran, pero uno también siente que hay que hacerlo de calidad, óptimo.

**Entrevistadora 2:** Súper

**Entrevistadora 1:** ¿Cuándo te incorporas a la empresa, existen programas de capacitación o sesiones de orientación sobre la inclusión y la discapacidad?

**Entrevistado:** Sí, sí.

**Entrevistadora 1:** ¿Cómo cuáles?

**Entrevistado:** No me acuerdo en este momento, cuando yo entré a trabajar, no me acuerdo que sensibilización de la discapacidad fueron, pero sí se sensibiliza mucho sobre los tipos de discapacidad, los organismos competentes que otorgan, acreditan que uno posee cierta discapacidad.

**Entrevistadora 1:** ¿Cuentas con algún espacio para expresar las limitaciones que enfrentas en el contexto laboral y para proponer tus ajustes?

**Entrevistado:** Las reuniones de equipo que semanalmente las realizamos, igual tenemos espacio de repente para expresar, sobre las limitaciones que tenemos, que podría mejorar, en fin.

**Entrevistadora 1:** ¿Consideras que son efectivas en la empresa en recibir y actuar sobre lo que tú necesitas? ¿Como las solicitudes?

**Entrevistado:** ...Sí

**Entrevistadora:** ¿La empresa cuenta con alianzas o redes externas que respalden tu inclusión laboral?

**Entrevistado:** Desconozco esa parte.

**Entrevistadora 1:** Ya, eh ¿Considera que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de tecnología o infraestructura que facilite tu adaptación al puesto de trabajo?

**Entrevistado:** Eh, perdón ¿me podría repetir la pregunta?

**Entrevistadora 1:** Si consideras que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de tecnología o infraestructura que facilite la adaptación al puesto de trabajo.

**Entrevistado:** Yo creo que faltaría inversión de infraestructura. ¿En qué sentido? Por ejemplo, yo, uno no va a estar toda la vida trabajando desde la casa, y al estar trabajando en la casa uno se desorienta más, porque yo paso mucho solo y de repente igual tengo que atender otras cosas de casa, de todo. Entonces siento que

el trabajar en casa no ayuda mucho. Así que yo creo que ahí faltaría infraestructura como para desempeñar la función en el lugar de trabajo.

**Entrevistadora 3:** Una pregunta y ¿nunca le han conversado sobre la posibilidad de que en algún momento puedan ustedes ir a la oficina a trabajar en vez de quedarse en teletrabajo?

**Entrevistado:** Yo lo he planteado muchas veces, eh, volver presencial. No todos los días lógicamente, pero, por ejemplo, Lunes, Miércoles, Viernes, una semana. Martes, Jueves, la otra. Y siento que se toma en vano

**Entrevistadora 3:** Ya, no toman en cuenta esa solicitud

**Entrevistado:** De repente no la toman en cuenta

**Entrevistadora 3:** Ya, eh, dijiste volver presencial. Es decir ¿tú estuviste presencial en la empresa o no?

**Entrevistado:** Eh, solamente en los primeros días, cuando fui a trabajar

**Entrevistadora 3:** Ah, cuando fuiste a la capacitación y todo eso

**Entrevistado:** Sí, y ya después nos mandaron a la casa

**Entrevistadora 3:** Ah ya, entiendo...¿siguiente? Gracias

**Entrevistadora 1:** Bueno, igual la siguiente pregunta va como vinculada a todo esto de la infraestructura o la funciones que ejercen en el puesto de trabajo. ¿Se han realizado ajustes en la infraestructura o en tus tareas o también funciones que puedes ejercer en el puesto de trabajo?

**Entrevistado:** De repente, se realizan ajustes

**Entrevistadora 2:** ¿De qué forma?

**Entrevistado:** En el sentido, como también tenemos otras funciones y en tan poco tiempo, por ejemplo, nuestra jefa nos dice que ya pueden, los espero hasta tal día, o sea tener más plazo, yo por lo general soy...

**Entrevistadora 1:** No hay flexibilidad horaria

**Entrevistado:** A veces siento que no hay flexibilidad

**Entrevistadora 3:** ¿Qué iba a decir?

**Entrevistadora 1:** Eso, ¿Qué iba a decir antes de que interrumpiera? \*risa\*

**Entrevistado:** No... nada

**Entrevistadora 2:** ¿Nada que agregar?

**Entrevistado:** \*niega con la cabeza\*

**Entrevistadora 1:** Siguiendo pregunta, dice ¿Te apoyan tus compañeros de trabajo o tu jefatura en tus actividades diarias? ¿O la empresa ha implementado políticas para prevenir la discriminación y garantizar el ambiente inclusivo?

**Entrevistado:** Muchas veces siento que está al debe en ese sentido, como que no nos apoyan, en el ámbito laboral sí, eh, yo nada que decir, pero sí en el ámbito social, que también influye mucho

**Entrevistadora 2:** Sí, obvio. ¿Has tenido alguna situación en la que te hayas sentido de alguna forma discriminado?

**Entrevistado:** Eh, en el trabajo no, pero sí en, la como decir, en el ámbito social

**Entrevistadora 2:** Ya ¿De qué forma?

**Entrevistado:** En el sentido, que al no estar tanto en la oficina de repente saludo a los colegas, no amigos, porque eso no lo vamos a discutir, pero sí siento que me miran como bicho raro, que al no estar en la oficina, siento que pasa eso, me miran extrañamente

**Entrevistadora 2:** Ya, entonces ahí no se garantiza un ambiente plenamente inclusivo de tu parte, por ejemplo

**Entrevistado:** No, al menos eso me pasa a mí

**Entrevistadora 2:** ¿Eso?

**Entrevistadora 1:** Sí esas eran las preguntas

**Entrevistadora 2:** Bueno, esas eran las preguntas que íbamos a realizar en esta reunión y por ahora estaríamos listos

**Entrevistadora 3:** Muchas gracias por tu colaboración Leonardo

**Entrevistado:** No, muchas gracias a ustedes por la disponibilidad que tengan. Eh, un buen trabajo creo que lo hacen...

**Entrevistadora 3:** Gracias

**Entrevistado:** Como hacer este informe y exponer... ¿Puedo decir un término chileno?

**Entrevistadoras:** Sí, obvio

**Entrevistado:** La cagá que puede quedar es muy grande

**Entrevistadoras:** \*risas\* Sí...

**Entrevistadora 3:** Bueno cuando terminemos la tesis podemos hacerte llegar el documento, para que veas el resultado

**Entrevistado:** Sí, no, lógico

**Entrevistadora 3:** Así que eso, muchas gracias, cualquier solicitud que tengas nos puedes contactar

**Entrevistado:** Ya chiquillas gracias

**Entrevistadora 3:** Que estés muy bien

**Entrevistadoras y Entrevistado:** Chao

- Se corta grabación -

## ANEXO 4. ENTREVISTA N°3 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

### Transcripción Entrevista Trabajador 1, Empresa 9

**Entrevistadora:** ¿Bien, y tú? Ahí se ve.

**Entrevistado:** Bien, bien aquí estamos, ahí empezó la grabación

**Entrevistadora:** Sí, increíble ya, comencemos, mi nombre es Daniela Suazo Maite,

**Entrevistadora 2:** Yo soy Maite.

**Entrevistado:** Hola Maite. Hola Daniela, ¿Daniela y Maite? ¿y de quién es el computador que dice Josefina?

**Entrevistadora:** Ay, sí, sí. Josefina está acá.

**Entrevistadora 3:** Hola.

**Entrevistado:** Ah, hola, Josefina.

**Entrevistadora 3:** Es que hoy me tocó día libre de entrevistas.

**Entrevistado:** Ah, ya buenísimo.

**Entrevistadora:** Ah, bueno.

**Entrevistado:** Está bien...alguna vez que te toque

**Entrevistadora:** Bueno a favor del tiempo, vamos a hacer como las preguntas rápido.

**Entrevistado:** Ya.

**Entrevistadora:** La primera pregunta, que es de categoría de ajustes y apoyo.

Apoyos razonables, dice: La empresa proporciona flexibilidad de horarios y los recursos tecnológicos necesarios para facilitar tu desempeño laboral.

**Entrevistado:** Ya, eh... ¿Es esto es de gestión de trabajadores, cierto, trabajadores?

**Entrevistadora:** Sí.

**Entrevistado:** Sí, ya metro desde el 2022 tiene un programa de intermediación laboral de personas con discapacidad. Y el programa Considera desde los informes tanto de los análisis de los puestos de trabajo como de los perfiles funcionales y a raíz de los informes finales, los ajustes razonables necesarios como recomendaciones de los profesionales. ¿Para con los equipos de administración, entonces el el flujo es una vez levantado los informes y con las recomendaciones del profesional que un terapeuta ocupacional con los que nosotros tenemos un contrato porque una licitación pública actualmente lo tenemos con la inclusión, levantan los ajustes razonables requeridos por los trabajadores con discapacidad, Eh... Y, a partir de ese informe, se entrega y se conversa en una mesa que se llama la mesa de ingreso... La mesa de ingreso está compuesta por distintas áreas, entre las cuales se encuentra gestión de personas, calidad de vida, prevención de riesgo, he... atracción de talento y ahí se presentan los ajustes razonables que requeriría la persona para ver las posibilidades que tengamos de gestión... esto eh... esto como tanto como insumos eh... del propio del del del mueble de como Del del inmobiliario, del mobiliario como tecnológicos.

**Entrevistadora:** Y flexibilidad horaria?

**Entrevistado:** La flexibilidad horaria no es forma parte del programa de inclusión, más nosotros tenemos un sistema híbrido de trabajo donde son 2 días de oficina y 3 días de...de teletrabajo.

**Entrevistadora:** Okey, okey

**Entrevistado:** Ah, eso correspondería a todos los trabajadores, hay casos excepcionales, pero no entran por política, o sea, siempre hay casos excepcionales, Ya, hoy día no están regidos a una discapacidad.

**Entrevistadora:** Ya. Entonces, dirías que la empresa considera como... considera e identifica la necesidad de apoyo de los trabajadores que lo necesitan.

**Entrevistado:** Sí

**Entrevistadora:** ¿Se da un seguimiento de los apoyos? ¿Sí?...¿ya con qué...

**Entrevistado:** Se da seguimiento de los apoyos también.

**Entrevistadora:** ¿Con qué frecuencia hacen como este...este ha estos ajustes a de a las necesidades de apoyo?

**Entrevistado:** Mira el en el la etapa de ingreso se hace el inicio, pues ya sea del inicio y después se hace mediante los acompañamientos o sea cada 15 días, no al al ingreso número al al día de ingreso número 15, 30, 60, Eh... 60, 90 y luego viene al año, esos son los seguimientos que tiene entonces la terapeuta ocupacional o el terapeuta ocupacional se reúne junto con el trabajador en ingreso y hace un informe de seguimiento y acompañamiento, y ahí se levantan los ajustes razonables en caso de haberse de haberse existido o de no haberse levantado a tiempo, siempre se pueden seguir ajustando.

**Entrevistadora:** Ya cuáles son las opciones que la empresa le ofrece a las personas con discapacidad para a un desarrollo profesional, o sea, la oportunidad de crecimiento es a todos por igual

**Entrevistado:** Sí, nosotros tenemos un sistema que semanalmente publicamos los cargos disponibles, publicamos los cargos disponibles para para para el desarrollo interno, eh... y publicamos los niveles ya como nosotros, tenemos como eh... bandas salariales que están asociados los niveles del cargo, entonces transparentemos cuál es el nivel que está a disposición, y todas las personas que cumplen con los requisitos pueden ingresar a ese a... A concursar o a competir por ese rol que está disponible ya siempre se le da prioridad al trabajador interno, incluso más que el externo, no sé si es bueno o malo, pero es para todos igual ya ahora tampoco, no hay nada que punto como que dentro del del perfil o de la calificación o de la clasificación siempre son asociados a los temas de competencia

y de desempeño y no está considerado, por ejemplo, en la lista de la lista de discapacidad. Ya es como, desempeño, competencias, ya... y los requisitos que como permanecer dos años en el mismo cargo Eh... y un y... como una eh... es una carta de recomendación por parte de tu Jefatura actual, eso.

**Entrevistadora:** Em.. Ya ¿la empresa realizó evaluaciones sobre el desempeño y la satisfacción al puesto?

**Entrevistado:** Eh...Es mediante el seguimiento, o sea, si estamos hablando de adaptación a los puestos de trabajo, eso se hace de forma personalizada al trabajador que se le hizo el, el ajuste razonable, o sea, no, no es como que, eh ... .La consultora nos pregunta a nosotros, sino que les pregunta directamente a las personas con discapacidad que tuvieron alguna adaptación en sus puestos de trabajo, eh...si es que están conforme o no con esas adaptaciones.

**Entrevistadora:** ¿Ya y consideras que estas evaluaciones son útiles para la mejora de la experiencia?

**Entrevistado:** Sí, porque es es un informe que es como está como estandarizado y...y donde es un espacio como como mucho más cercano, íntimo entre el profesional y el trabajador.

No es una reunión que pasa con los jefes, no una reunión con nosotros, no es una reunión con la con la gente de la de gestión de personas de recurso humano, lo hace mucho más transparente.

**Entrevistadora:** Súper. ¿Cuentan con algún espacio para expresar las limitaciones que se enfrentan en el contexto laboral o para las personas, proponer como sus propios ajustes?

**Entrevistado:** Mira, ese podría ser este espacio que yo te digo porque ellos pudieran eventualmente a evaluar su propio ajuste en caso de que no esté conforme que se puedan hacer readaptaciones a los puestos de trabajo, ese seguimiento funcionaría para eso, pero además nosotros 2.17 hacemos una encuesta anual de DI en esa encuesta que es a toda la organización, personas con discapacidad o sin

discapacidad tiene una pregunta, tiene una pregunta que es como tienes discapacidad o eres una persona en situación? ¿De discapacidad y luego aperturas como y sientes que las que tus herramientas? ¿eh... son las adecuadas, siente que lo ajuste razonable son los adecuados? Si, o sea, igual hay preguntas. Aparte del seguimiento, estoy diciendo, en caso de que hubiera una persona que ya terminó su seguimiento de un año pudiera eventualmente hacer levantamientos por ese instrumento.

**Entrevistadora:** ¿Tú sabes qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y la sensibilidad, sensibilización sobre discapacidad?

**Entrevistado:** Sí, eh... Ya el proceso de un boarding o el proceso de intermediación laboral. Parte de estos informes que yo te comentaba de la generación de ajuste razonable, pero también te considera un...una charla de sensibilización a los equipos donde va a incorporarse a una persona. Eh... Es una charla de sensibilización que van los equipos y luego reuniones. Eh...Una reunión con la Jefatura directa, ya, esa reunión con la Jefatura directa también tiene que ver cómo con salida de algunos juicios, mito que pudiera estar enfrentando a los equipos o el mismo trabajador, y aparte de eso, nosotros tenemos por ejemplo capacitación a...al área de Recursos Humanos, o sea el área de Recursos Humanos, hoy día están formadas por los temas de inclusión de personas con discapacidad, especialmente el área de calidad de vida, atracción de talento, gestión de personas, se están formando como gestores de inclusión 10 trabajadores de Recursos Humanos, esto en paralelo, tenemos cursos de comunicación inclusiva para todos los trabajadores, tenemos un curso de liderazgo inclusivo porque dentro de nuestras competencias de los líderes está el de la inclusión, está el cercano, humilde inclusivo y por ende desarrollamos cápsulas audiovisuales también para que ellos puedan poder formarse en la competencia de El líder inclusivo y.. Ah eh... no, porque lo demás ya es, es ese entorno es más general, es como en los procesos de un boarding. Hay un taller de diversidad e inclusión y todo el personal PEC, o sea, todas las personas que están de cara a pasajeros y pasajeras, también tienen taller de diversidad y calidad de inclusión, ya, pero eso está mucho más centrado en el trato de de pasajeros y pasajeras.

**Entrevistadora:** ¿Entonces la empresa cuenta con redes externas para respaldar así de cierto modo la inclusión laboral?

**Entrevistado:** Sí, por supuesto, con consultora hasta inclusión, luego trabajamos con redes de empresa y trabajamos con la REIN, con la red de empresas inclusivas de SOFOFA, eh... Trabajamos con... hemos trabajado con la Fundación Descúbreme, con inclúyeme, con las distintas OMIL, Eh...Con Contrabajo, Y eso por qué... porque lo otro, lo otro son como activaciones, pequeñas actuaciones que se realizan.

**Entrevistadora:** ¿Se han realizado ajustes en la infraestructura o en algunas tareas o funciones que puedan necesitar en las tareas de los puestos de trabajo?

**Entrevistado:** Eh...Claro, nosotros hicimos una evaluación de un informe de accesibilidad con Teletón hace dos a ver el 2022 y desde ahí se hicieron levantamientos a nuestro edificio corporativo y se hicieron ajustes a la infraestructura eh.... con contando con la normativa vigente de accesibilidad universal y se hicieron las cierre de las brechas de identificada en ese mismo informe, así que sí hay algunas que igual salieron como con observaciones, pero que si bien había cumplimiento normativo, habían otras recomendaciones que deberíamos seguir tomo ejecutando ya, pero no serían ya índole normativo, sino que como otras recomendaciones.

**Entrevistadora:** Eh...Bueno en el proceso de la integración de las personas con discapacidad, ¿quiénes lo apoyan? O sea, a... pesar de... no... reformulemos. ¿Quién apoya a las personas que entran al puesto laboral en las actividades diarias?

**Entrevistado:** Ya. ¿Eh, como qué? A ver cómo qué actividad diaria porque...

**Entrevistadora:** Sus actividades del puesto de trabajo.

**Entrevistado:** no un sistema de tutoría, tampoco trabajamos con sistemas de empleo con apoyo, ya, entonces como que en estricto rigor ese acompañamiento es de los equipos y de los líderes, pero no particularmente por la discapacidad, sino que es como parte de un ajuste, si es que hubiera sería parte de un ajuste razonable, que es también es parte de una recomendación de los terapeutas ocupacionales, nos pasó con un chico de mantenimiento que era una persona con autismo.

**Entrevistadora:** Ya.

**Entrevistado:** Y en ese caso, él como estaba ingresando se le dio un sistema de tutoría, entonces, como aprendizaje con tutoría, como parte de un compañero porque tenía... habían ciertas conductas que...que... que por temas de protocolo, Eh, tenían que hacerse como...como con, con mucha seguridad, ya.

**Entrevistadora:** Ya.

**Entrevistado:** Y este chico ya había generado algunos desacuerdos dentro de los equipos, entonces el líder no estaba tan convencido de que él tuviera la, el suficiente criterio para poder hacer la, o ejecutar el trabajo con la seguridad que se requería, entonces eso pasa posterior a la incorporación y ahí se hace la adaptación, y dijimos ya esta persona, por ejemplo, necesita un sistema de tutoría ya y entra en un proceso de tutoría, pero está asociado a un requerimiento particular, ya,, no es parte de un proceso.

**Entrevistadora:** Ya, ¿Y en la empresa implementan políticas para prevenir la discriminación y garantizar un ambiente inclusivo?

**Entrevistado:** Sí, para eso tenemos nuestra política de diversidad, que hay inclusión y eso aplica para todos los trabajadores y se amplifica también para trabajadores de subcontratos, considerando que aquí la mayoría de los trabajadores o el grueso de trabajadores que... (entre persona externa) que... qué... oka. En el ambiente físico está...en las dependencias de metro eh...la gran mayoría son

trabajadores de subcontratas entonces, eh...espérate, se me fue la pregunta, se me fue, dónde iba.

**Entrevistadora:** Que si habían implementado políticas para prevenir.

**Entrevistado:** ah ya la política, sí, tení razón ya la política entonces la política sí aplica a los trabajadores a la... a las empresas de Subcontrato, Eh... a la Comunidad, a los pasajeros y pasajeras como que ese ambiente completo luego tenemos los procedimientos de incorporación de personas con discapacidad y eso también es un documento que está dirigido a todos los trabajadores, tenemos el código de conducta tercero y el Código de conducta a terceros trabaja con eh... criterios de no discriminación, para también, proveedores, empresas de empresas colaboradoras y la cadena de suministro

**Entrevistadora:** mmm...

**Entrevistado:** Código de ética pero eso también era trabajadores y bueno, los protocolos de acoso, abuso y violencia en el trabajo, que también corresponden a la Ley Karin, creen que también tenemos apartado asociado a no discriminación de personas con discapacidad.

**Entrevistadora:** Ya, ¿Y dentro de todo esto, tú crees o consideras que hay algún aspecto a mejorar?

**Entrevistado:** Sí, por supuesto. O sea, no hay un protocolo de no discriminación, tenemos la política que decimos nosotros, vamos a resguardar espacios de espacio seguro y libre de discriminación, pero la política es declarativa, no tenemos como un... como un protocolo, como de lo de la Ley Karin ya, pero si tenemos los canales de comunicación, tenemos los canales de denuncia, se hacen las investigaciones, pero todo como en un general, ya, no tenemos como el protocolo ante discriminación de personas con discapacidad, no, no hemos visto hoy día que se Levante la necesidad, pero pudiéramos anticiparnos también a eso y más cuando de repente cómo... como convenir, eh... el ejercicio de las funciones y el trato respetuoso entre los trabajadores, ya sea para trabajadores de metro como para

empresas contratistas. Considerando que hay un importante número de trabajadores contratistas también debería aplicarse protocolarmente a ese público.

**Entrevistadora:** Buenísima ah... y... Para finalizar, queríamos preguntar si ¿Actualmente existe algún trabajador en situación de discapacidad? Eh... Bueno también, que podría si él podría cómo realizar la entrevista o ella de como de plano si podrías, como contar alguna experiencia de ajuste que se han realizado a esta persona que están en situación de discapacidad.

**Entrevistado:** A ver, sí, algún ejemplo...eh... una trabajadora que era conductora... eh...se le diagnosticó retinitis pigmentosa, eh... Y por ende iba a ser inminente la pérdida visual, entonces ella entró como con un acompañamiento psicológico y se le hizo la reubicación en el puesto de prevención de riesgo porque además que ella tenía una carrera técnica de prevención de riesgo, se le hicieron adaptaciones al...eh se le sé cómo que se le adaptó un monitor más grande y estábamos consiguiéndonos también como mayores ajustes visuales que, que ya tienen los computadores y los computadores y Microsoft como que ya tienen muchos desarrollo entonces como que estábamos pidiendo la capacitación para poder tanto que el equipo como esta misma trabajadora que no sabe, qué significa la pérdida visual porque no había estado experimentando hasta ahora em... que pudiera formarse esa materia, **ese es** un caso, a ver tenemos (...) Yo te diría que el otro son en temas de personas con movilidad reducida eh... las adaptaciones de los puestos, de los mobiliarios, o sea, como que no sé, pues nos pasa que yo por ejemplo en mi equipo tengo una persona usuaria de silla de ruedas y nos dimos cuenta de que toda las...la.. las conexiones eléctricas estaban en el piso, cachai, entonces lo primero que hicimos fue levantar las conexiones eléctricas, ponerlo que tuviera cercano también ah... ah... a como a para la autonomía, ya, si tuviera que conectar algo, enchufar algo estuviera como a su nivel, eh...Con lo mismo a los...a los en los baños, em... a ver los pasillos. Sí como eso, como la adaptación del espacio para hacerlo mucho más... como que con autonomía la persona pudiera generar como mayor participación y libre, libre tránsito ya es para personas con autismo, me acuerdo haber cambiado a todo el equipo de trabajo, había un un equipo de trabajo que recibe a una chica del espectro autista y esta chica dice que necesita más luz, más luz natural y que le molesta la luz artificial porque era una luz artificial muy, muy

potente. Y además, necesitaba un ambiente mucho más libre de ruido porque era tenía hipersensibilidad, ya, entonces movilizamos al equipo completo, a un punto donde se reducía la..la...los temas audibles Y había más luz eh... visual, adaptamos como el trabajo del equipo porque era un trabajo de equipo que estaba acostumbrado a tener reuniones de trabajo, no sé po, en medio del pasillo cachai, como en su mismo puesto de trabajo, entonces, adaptamos también como que las reuniones puedan ser realizadas en un contexto mucho más íntimo, donde haya una relación mucho más horizontal eh... luego, ahí empezó a manifestar que había cierto trato, que también le gustaba de sus compañeros, que como que no le gustaba que le tocaran, que le gustaba, que le escribieran por teams, poder llamar su atención y no tener que tocarla. Y ese tipo de cosas que también se hicieron entonces, como por ahí hay algunos ejemplos. Ah... si, eso sí, sí igual tengo contactos de trabajadores con discapacidad, así que no.

**Entrevistadora:** Buenísima, sí ellos podrían igual participar en la entrevista sería mucho mejor, pero quizás el lunes podría ser.

Entrevistada: Si... si, porque ahora, yo creo que a esta hora como que se desconectan, así que si querí... perate ¿Con quién hablé por whatsapp?, para mandarle el contacto. (...)

**Entrevistadora:** Conmigo ah... Maite

**Entrevistadora:** Ya Maite pideme el contacto, yo te paso el contacto de una persona como que igual siempre esta como... eh... forma parte de la mesa participativa, hay tema siempre como de voluntariado, entonces... también ahí las puedo ayudar

**Entrevistadora:** Entonces nos estamos hablando. ¡Muchas gracias!

-Se corta grabación-

## ANEXO 5. ENTREVISTA N°4 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

### Transcripción Entrevista Trabajador 1, Empresa 6

**Entrevistadora 2:** ¿Proporciona flexibilidad de horarios y recursos tecnológicos necesarios para facilitar tu desempeño laboral?

**Entrevistado:** Que, para disposición del trabajo, o sea, y uno tiene, digamos cierta separación de de lo del número personal al número del trabajo, facilita la desconexión, también cuando uno ya digamos no, no te interfiere con... con los contactos personales. Esta... este correo están los programas que uno usa el día a día. También todo está en el apartado tecnológico, lo proporciona la empresa.

**Entrevistadora 2:** Ah ya súper súper. ¿Luego, consideras que la empresa identifica y da seguimiento a tus necesidades de apoyo?

**Entrevistado:** Sí, sí, De hecho, bueno, me tocó pedir un... una silla para para el computador y se gestionó, se demoró un poco por tema

**Entrevistadora 2:** De gestión.

**Entrevistado:** Que había que dejarla en la casa y todo, pero...si en ese sentido también.

**Entrevistadora 2:** Ok.

**Entrevistadora 2:** ¿Con que frecuencia sientes que se revisa o ajustan estos apoyos?

**Entrevistado:** Según uno vaya requiriendo en el fondo sí, sí uno...si uno dice que necesita algo...eehh...Se gestiona.

**Entrevistadora 2:** Ah tú tienes como un contacto directo con personal?

**Entrevistado:** Sí.

**Entrevistado:** Sí con la Jefatura, con Marcela ella a través de..a través de ella nosotros realizamos lo que lo que vayamos necesitando.

**Entrevistadora 2:** ¿Ya entonces, la empresa te consulta, toma en cuenta tu opinión para definir los ajustes razonables que necesitas en el trabajo?

**Entrevistado:** Sí, sí, si de todas maneras.

**Entrevistadora 2:** ¿Qué tan efectivo crees que este proceso facilita tu adaptación?

**Entrevistado:** Sí, si es efectivo, porque bueno, cada persona requiere necesidades distintas en ese sentido y aparte que bueno trabajando desde la casa a veces uno no tiene todos los implementos que... que le gustaría tener, por ejemplo, una oficina entonces si uno lo, lo requiere, se pueden ir, digamos solicitando y ayuda bastante en la comodidad de poder realizar la labor.

**Entrevistadora 2:** ¿Entonces, si se toma en cuenta tu opinión, tus consideraciones?

**Entrevistado:** Sí, sí.

**Entrevistadora 2:** Ok, super super.

**Entrevistadora 2:** ¿Tienes oportunidad de un desarrollo profesional, al igual que tus compañeros de trabajo?

**Entrevistado:** Ya aquí jaaja... Voy a ser súper honesto, super honesto yo sí siento que aquí en el en la empresa, como que no hay tanto desarrollo en ese sentido, porque lo digo porque sí, si bien.

**Entrevistado:** Uno puede hacer cursos y todo eso. De hecho, yo hice un curso de Excel, eso se valora, pero el hecho de poder escalar a un puesto mayor o tener mayor oportunidad de sueldo que bueno, también se explica por las dificultades económicas del país también pero yo estoy en el mismo lugar que empecé hace 4 años por ejemplo.

Entrevistado: Cachai, en ese sentido, no lo veo mucho.

**Entrevistadora 2:** ¿Pero la empresa te ha ofrecido para mejorar tu desarrollo profesional?

**Entrevistado:** ¿Pero en qué sentido?

00:03:03 Orador 3

**Entrevistadora 1:** Por ejemplo, ese curso de Excel, lo hiciste tú por tú cuenta ¿o fue la empresa la que...

**Entrevistado:** No no, no. La empresa sí, o sea, nosotros consultamos porque bueno, hace unos 6 meses más o menos había habido unos cursos y yo no, no lo había podido tomar por cuestiones de tiempo, entonces pregunté si se podían tomar de nuevo y me dijeron que sí, bueno, y la empresa sí, me pago el curso de Excel básico, que es el que me interesa más.

**Entrevistado:** En ese sentido, sí,

**Entrevistadora 2:** Ahh super Gracias.

**Entrevistadora 2:** Gracias. ¿Después, la empresa realizó evaluaciones sobre su desempeño y satisfacción en el puesto?

**Entrevistado:** Sí, de vez en cuando, cada cierto mes preguntan, hacen encuestas por Google donde se se...evalúa, digamos, se toma en cuenta la.. el feedback.

**Entrevistadora 2:** Y tú sientes que son efectivas estas evaluaciones para tu experiencia laboral digo?

**Entrevistado:** Sí o sea...uno va digamos va va aprendiendo en el puesto, ¿no?. Pero no sé muy bien cuando te preguntan dónde, dónde al final termina esa información, no como que en el día a día uno no sabe si se toma en cuenta o no..Al final, lo que uno pide.

**Entrevistadora 2:** Ah, entonces, como que la empresa, ya te hace estos cuestionarios, pero no hace un feedback. Si como tenemos que mejorar esto, esto está descendido.

**Entrevistado:** No, no. en ese sentido, si tenemos una reunión semanal donde vamos viendo semana a semana, individualmente en el día a día, lo que, lo que va a pasar.

**Entrevistadora 2:** Ya súper.Después, ¿qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y la sensibilización sobre discapacidad?

**Entrevistado:** Bueno, la empresa en ese sentido bien porque, por ejemplo, hace una semana invitó a un chico que hizo charlas sobre lo que es el teletón, porque mucha gente no conoce muy bien de lo que se trata, se han hecho, digamos, cursos sobre la ley de inclusión sobre la equidad de género se tiene como harto feedback

sobre eso y se...se entregaba otra información al respecto. Y forma parte de la formación como trabajador en cuanto a lo que la empresa le interesa que uno maneje.

**Entrevistadora 2:** Solamente realizan charlas?

**Entrevistado:** Por lo menos a mí me ha tocado, me ha tocado charla y también después de esas charlas le hacen, hacemos evaluaciones para hacer que nosotros entendamos realmente de qué se trata, ¿no?, por ejemplo, hay una charla y después de un tiempo después hay como una evaluación en la en una plataforma respecto a a la temática que se trata.

**Entrevistadora 2:** ¿Entonces, pues cómo describirías el rol de la gerencia y de la Jefatura en la implementación de políticas incluso... inclusivas en tu proceso de inclusión laboral?

**Entrevistado:** Yo no describiría como una una experiencia positiva, porque en ese sentido, en cuanto al ambiente laboral y al y a la necesidad que cada uno necesita están súper pendientes de lo que uno vaya necesitando, algún requerimiento, lo mismo que estábamos hablando de la ayuda del lector o ayudas técnicas que uno pueda necesitar...generalmente está súper bien armado, creo yo.

**Entrevistadora 2:** Y estas políticas están orientadas entonces a la discapacidad o ustedes como dijiste antes preguntan.

**Entrevistado:** O sea la empresa como como filosofía está bastante orientada a la discapacidad. Lo que sí se nos toma bastante en cuenta la opinión o de consultar, porque como cada uno tiene necesidades distintas. Por eso si uno requiere algo, lo puede consultar inmediatamente. Ahora no sé muy bien cómo será en el aspecto del día a día, estando en la oficina, a lo mejor en la oficina está como más.... porque yo no sé cómo será en el día a día en la oficina, porque yo soy teletrabajo, estoy en mi casa. Estoy como un poquito separado de lo que es.

**Entrevistadora 1:** Claro.

**Entrevistado:** Digamos la casa matriz, a lo mejor es la casa matriz. Está toda lo que yo sé es que hay adaptado el baño adaptado. Sé que en ese sentido están súper

bien armado, pero acá estando en el en la casa te preguntan porque es como personalizado.

**Entrevistadora 1:** Ya oye una consulta respecto a cómo las necesidades que tú que tú has requerido durante tu experiencia laboral, ¿Cuál es, qué cosa has pedido a la empresa para cubrir esas necesidades?

**Entrevistado:** Bueno, pedí lo que lo que más necesita, porque generalmente yo soy re bueno para estar en el computador, en la casa, tengo de todo acá, pero lo que pedí fue una silla no porque mi silla que tenía ya estaba causando un poco dolor de espalda, y estaba afectando un poco, entonces la pedí y me la trajeron, me consultaron cuando entré también si necesitaba alguna otra cosa, si necesitaba mouse por ejemplo y ese tipo de cuestiones, pero como yo soy bien tecnológico para mis cosas, yo tenía mis cosas, pero siempre anda dispuesto y nos dijeron desde el primer día de que, si nosotros necesitábamos algo. De hecho, otra vez mi compañero también necesito, digamos, una adaptación en su casa para el escritorio y siguiente, no sin problema.

**Entrevistadora 2:** Vale, gracias ¿cuándo te incorporaste a la empresa hubo sensibilización o se realizó una capacitación a tu ingreso?

**Entrevistado:** Sí, sí, fue una capacitación presencial...eehm..digamos, para explicarnos más o menos qué íbamos a hacer en las plataformas ,que íbamos a usar, para que conociéramos las instalaciones ..ehm se nos pasó, digamos, el manual de la empresa, el reglamento interno, hubo una capacitación, una inducción el primer día.

**Entrevistadora 2:** Pero hubo una capacitación orientada sobre inclusión y discapacidad?

**Entrevistado:** Eso se fue, se fue dando paulatinamente los los primeros días que fuimos entrando nosotros entramos y de ahí se nos fue de a poco, digamos, inculcando la cultura de la empresa en cuanto a discapacidad fue fue del momento uno, ¿pero fue de apoco no? porque obviamente todo eso vino junto con todas otras las labores de la de la empresa, pero siempre nos dijo que la empresa estaba...muy comprometida con la inclusión que iban a ver charlas que iban a ver un enfoque de cumplir con la ley pero bien, no o sólo por cumplirlas, sino por tratar

de traer trabajadores que realmente no sólo cumplan con el tema de discapacidad, sino que también fueron a porte no?

**Entrevistadora 2:** La empresa te apoya en tu desarrollo personal o profesional y cuenta con alianzas o redes externas que respalden la inclusión laboral?

**Entrevistado:** Bueno, tenemos contacto con a través de las charlas, por ejemplo... Tenemos contacto con la con las personas que que realizan esas charlas y podemos tener el el contacto, por ejemplo, con el chico que realizó la charla de la teletón, yo lo lo agregué como contacto porque obviamente me puede servir después no y así uno va formando sus redes de contacto, pero en ese sentido. Uno se aprovecha bastante, eso sí.

**Entrevistadora 2:** ¿Estas iniciativas impactan en tu experiencia?

**Entrevistado:** Sí, de todas maneras, uno, uno siente que va aprendiendo no que va, digamos, desarrollándose en adquirir no sólo la charla porque te la mandan, sino porque realmente uno va desarrollándose de forma personal en ese sentido.

**Entrevistadora 2:** Super, super, ¿Consideras que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de tecnología o infraestructura que facilite tu adaptación al puesto de trabajo?

**Entrevistado:** Sí, como te dije, tenemos por lo menos en mi caso, tengo el computador que justo hoy día me jugo una mala pasada jajajaj... ¿Pero, por ejemplo, anteriormente teníamos otros computadores que eran más viejitos, no? Y yo dije que ese ya estaba dando muchos problemas y me lo cambiaron. Dije, los celulares también lo hemos cambiado una vez. Entonces claro, se van actualizando según se vaya requiriendo. ¿Entonces...

**Entrevistadora 2:** Hubo un cambio mejor en esta área? Al partir de los años que has estado. Como un problema.

**Entrevistadora 2:** En el I progreso de tu trabajo ha mejorado esto? esta tecnología, esta infraestructura que...

**Entrevistado:** Sí, esto es lo mejor, si í, sí, se va mejorando con el tiempo Sí, efectivamente.

**Entrevistadora 2:** Tienes la oportunidad de participar en el diseño o implementación de políticas inclusivas y en la definición de tus propios ajustes razonables?

**Entrevistado:** En la en la definición de los ajustes razonables personales, sí como super uno uno conversa si necesita, digamos alguna, como te digo alguna, alguna ayuda técnica o si requiere, por ejemplo, me ha pasado que no sé, tenía que ir al médico y se hice conversa, se tiene flexibilidad laboral en ese sentido...cómo te digo la política general., yo siento que la empresa si tú tomas toma en cuenta la los feedback.

**Entrevistadora 2:** Ya.

**Entrevistado:** Pero no sé hasta qué punto, digamos en lo macro eso funciona porque uno es más fácil verlo en el día a día de uno, pero no sé qué tanto efecto tiene lo que uno dice al final de la política macro de la empresa es más difícil de rastrear igual eso.

**Entrevistadora 2:** Ya. Claro, no, no participas de forma directa es como más....

**Entrevistado:** si, es más global

**Entrevistadora 2:** ya súper entonces estaríamos listos por hoy. Muchas gracias, Mauricio.

**Entrevistado:** No de nada, gracias a ustedes y cuando necesiten algo cualquier cosa tienen mi contacto igual, pues tengo gente de la Teletón por si acaso alguna vez que necesiten

**Entrevistadora 2:** Buena.

**Entrevistado:** Muchas gracias.

-Se corta la grabación-

## ANEXO 6. ENTREVISTA N°5 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

### Transcripción Entrevista Trabajador 1, Empresa 1

**Entrevistadora 1:** ¿Proporciona flexibilidad de horarios y recursos tecnológicos necesarios para facilitar tu desempeño laboral?

**Entrevistada:** Sí, flexibilidad horaria, sí. ¿Y los recursos tecnológicos? Recursos tecnológicos, también es que en realidad yo no necesito mucho, entonces no.

**Entrevistadora 1:** ¿Tú realizas teletrabajo o vas a oficina? ¿Tú vas a la oficina? Ah ya perfecto, ya, ya entonces, pero has solicitado quizás algún apoyo o recurso si nos puedes dar ejemplos, que han quizás beneficiado tu trabajo.

**Entrevistada:** Sí, Mira, lo único que he solicitado ha sido flexibilidad horaria, pero apoyo como yo no necesito nada más que un computador, no es mucho atado porque mi discapacidad física, así como ayudas técnicas. Eso más individual y yo ya tengo entonces.

**Entrevistadora 1:** Perfecto, entonces siguiente, ¿consideras que la empresa identifica y da seguimiento a tus necesidades de apoyo?

**Entrevistada:** Lo chistoso es que la identificación y el seguimiento, lo hago yo misma. Porque no había nadie po. No había gestor de inclusión laboral, entonces mataron dos pájaros de un tiro cuando me contrataron entonces.

**Entrevistadora 1:** Claro, es verdad.

**Entrevistada:** Si, si se hace todos los días lo sé.

**Entrevistadora 1:** ¿Pero hay más compañeros que están en situación de discapacidad en la empresa?

**Entrevistada:** Sí lo, o sea, De hecho, cuando entré lo primero que tenía que hacer era un diagnóstico. Y sí po sí hay. Si quieres les mando mi informe. Ahora el dato específico de gente con discapacidad era como cuatro, pero después llegó otra persona en la mitad del año y con esa persona he estado trabajando.

**Entrevistadora 1:** Ya sería muy bueno para nosotras que nos mandara esos datos

**Entrevistada:** Sí.

**Entrevistadora 1:** Si, o sea, si existe la posibilidad de hacerle una entrevista. ¿Se podría?

**Entrevistada:** ¿A ellos? le voy a preguntar, a ella yo creo que la Paty podría que sí, es que con ella hablo más ahora porque resulta que ella es la única que me pescó, digamos, en el tema o que me pescó? Hay otra persona que me pescó, pero como que dejó ahí noma... Me dejó a stand by. Pero ella realmente está haciendo los trámites para sacar la credencial, porque nosotros como tú sabes, no sé si has cachado por la ley nueva de inclusión laboral, que necesitas un porcentaje. Y están cubriendo el 1%, así como conmigo noma po, pero no podemos confiar en eso porque sube al 2% y ya salió el 2% hace poco en agosto. Bueno, el otro año se va a tomar curso, pero hay que empezar de antes a tratar de que la gente se acredite para que la empresa tenga mayor. Como, o sea, hay que entre comillas forzar un poquito para que se hagan ajustes, ajustes de accesibilidad. De hecho, yo ya amarré para el otro año, Que plata para que se haga un diagnóstico de accesibilidad física, al menos en el edificio nuevo porque se van a cambiar a otro edificio acá.

**Entrevistadora 1:** Bacán. ¿Entonces, siguiendo con la pregunta, con qué frecuencias, revisas y los ajustes de estos apoyos? Que la gente a gente solicita. Vamos a dirigir así, yo creo. La entrevista porque si tú eres la que, la gestora

**Entrevistada:** ¿Solicito qué? los ajustes razonables?

**Entrevistadora 1:** Claro, o en este caso ¿tú eres la que revisa y recepciona los ajustes que solicitan las personas, verdad?... En situación de discapacidad, entonces, como ¿con qué frecuencia se hace este análisis, el monitoreo?

**Entrevistada:** Ehmm , Mira la verdad es que con las personas que.. lo que pasa es que acá tenemos que tener mucho cuidado, porque si la persona quiere, se sigue preguntando, o sea, se supone que no debería ser como seguimiento, no sé.

**Entrevistada:** Si la persona lo solicita a los 3 meses después al año, no sé po una cosa así, ya de un mes al mes, a los 3 meses al año, una cosa así, pero resulta que como acá la no había nada, no había gestor, no había nada, todo se hizo al revés porque supuestamente los ajustes razonables se solicitan después de antes de que la persona se contrate acá fue todo al revés y la gente quedo contratada y después detectamos alguno. había gente con discapacidad, se le preguntó Formalmente,

pero yo creo que alguna gente no quiere nada, no respondió entonces ya si no respondió y no voy a insistir porque esto es voluntario ...No, no, no se puede obligar si la gente no quiere, porque el ajuste razonable se lo pregunta directamente a la persona con discapacidad, si la persona lo quiere, ya se hace entonces la la Paty que es la única que como que ella...Mmm... como que tengo más, no más confianza, pero me pide las cosas porque las otras personas como que hubo una que estuvo ahí y medio pero no le,le, le, le seguimiento, yo lo hacía como como por meses ni nada como que era como una vez al mes, por lo menos así a esa persona y ya después no me siguió contestando. ¿Dije, ya si no quiere no más, po cómo le voy a seguir cargosiando y tengo sus números, entonces yo si me responden a esa persona le escribo a su whatsapp porque para llamarlo están ocupados...Entonces...Eso po , según requerimiento, por ejemplo, la paty me dijo ..que necesitabas de acuerdo a la discapacidades que tu reportaste? me dijo, no necesito solamente un apoya pies y Inmediatamente se hizo porque es una cuestión súper fácil y barata de conseguir entonces. Ya en menos de una semana ya ya tenía su apoya pies. Y eso fue muy reciente, entonces ahora tendría que preguntarle cómo vas, envíanos foto y nada más, pues si elige más cosas y como que no, no así estoy bien, A veces la gente igual no quiere pedir más cosas, aunque uno sabe que debería, pero no quiere nomas po ahí tu no podía obligar.

**Entrevistadora 1:** Ok siguiente. ¿Bueno, la empresa consulta y toma en cuenta la opinión para definir los ajustes razonables que necesita el trabajo?

**Entrevistada:** La opinión de las personas con discapacidad

**Entrevistadora 1:** Sí.

**Entrevistada:** Vamos a ver. Ósea el otro año ya, pero de lo único ajustes razonables que se han hecho, uno la flexibilidad horaria y laboral para mí y los propios de la paty y sería porque nadie me ha solicitado nada más , Ah ya y sí y he respondido rápido, sin ningún problema.

**Entrevistadora 1:** Eso. Ya.

**Entrevistada:** Jefatura igual tiene que ver ahí

**Entrevistada:** Que las jefaturas tienen ver ahí porque resulta que justo de lo que yo sé porque antes yo creo que no se hacía, pero cuando entré yo como que mi obligación era eso, entonces claro.

**Entrevistada:** Yo tengo el gestor de inclusión laboral. No sé si saben que tiene que depender de Recursos Humanos, yapo, entonces, la persona de Recursos Humanos ya había hecho un curso de gestor, entonces ya cacha más o menos un poco entonces.

**Entrevistada:** Entonces Yo recibo requerimiento y se lo pregunto inmediatamente a ella y ella lo gestiona al tiro y entonces ahí es más fácil.

**Entrevistadora 1:** Ya entonces igual hay una respuesta súper rápida de ese otro lado de la empresa. O sea, desde ese otro expuesto.

**Entrevistadora 1:** Como tú estás bien aliada y con ellos.

**Entrevistadora 1:** Tienes la oportunidad de un desarrollo profesional, al igual que tus compañeros de trabajo.

**Entrevistada:** Si, si si, de hecho, sí.

**Entrevistadora 1:** Segura que te veo ahí como como dudando ...Ah ya bueno, entonces vamos con la otra.

**Entrevistadora 1:** ¿Ah ya, ¿cuáles son las opciones que la empresa te ofrece para un desarrollo profesional?

**Entrevistada:** En general...Como este instituto está como aliado con la Universidad autónoma, no llegan como capacitaciones de la Universidad autónoma. Bueno, eso YY como la la mutualidad, que es la que está adherida y la Mutual de seguridad. Entonces como que tienen que hacer ciertas capacitaciones, tanto capacitaciones como transversales de cuanto en general Y las que yo tengo que hacer como gestora, que tienen que ser exclusivamente el tema de discapacidad ajá y aparte las que son de la línea de género, de inclusión y género, entonces, todas esas sedes se hacen.

**Entrevistada:** Sí ayudan al crecimiento personal y más pa llevar tu trabajo, la las que te estoy mencionando como de convivencia y eso, pero la otra que son como generales.

**Entrevistada:** ¿No es más para ayudar? No, no, no consideraba crecimiento personal, pero. Si se ofrece o sea la mutualidad.

**Entrevistada:** Yo creo que es igual. Las personas tendrían que entrar aah...

**Entrevistadora 1:** ¿Cómo no se escucha muy bien, ¿qué preguntaste?

**Entrevistada:** ¿Hablamos de en general para la empresa, la posibilidad de desarrollo o para mí? me enredé.

**Entrevistadora 1:** O sea para ti, pero comparándolo como con las demás personas de la empresa.

**Entrevistada:** Igual po, estamos iguales Ah ya.

**Entrevistadora 1:** **yaya**

**Entrevistada:** No hay tiempo, la verdad, la gente no tiene tiempo para capacitaciones con suerte, hace las que... hay una sobrecarga laboral igual importante igual es que el Instituto, pero eso ya tiene que ver con el tema organizacional porque el Instituto está haciendo un cambio muy reciente. Entonces está como está la la embarrada. Como todo cambio están las cosas acomodándose y la gente está como muy sobrecargada de trabajo y por. Con suerte alcanza a hacer las capacitaciones dudo que. Hacer que no su pega no tenga que hacer muchas cosas que haga otra cosa... Está difícil.

**Entrevistadora 1:** Ya ya entiendo.

**Entrevistadora 1:** ¿La empresa realiza evaluaciones sobre tu desempeño y satisfacción en el puesto?

**Entrevistada:** Sí se hacen evaluaciones de desempeño, a mí no me lo han hecho, pero porque yo soy muy. con suerte me hicieron recién no se po un descriptor de de cargo, imagínate...O eso no debería decir \*risas\* Sí, De hecho, no me acuerdo que puse en la encuesta de Google. me da miedo porque voy a salir la...obvio que soy yo la persona que está hablando porque es muy identificable y le dije gestora de inclusión laboral o o ni siquiera decir gestora, persona de IPG con discapacidad de la Universidad San Sebastián. Soy yo noma po, es como muy identificable.

**Entrevistada:** No, pero de todas formas no vamos a poner así los datos. Por si acaso va a ser todo confidencial, anónima. Así que no te preocupes.

**Entrevistadora 1:** ¿Bueno, respecto a las evaluaciones, sientes que son útiles para mejorar tu experiencia laboral?

**Entrevistada:** Como te digo en mi caso no me han. ¿Todavía Ah verdad?

**Entrevistada:** Apenas me lo hacen a mí porque no sé ..porque soy muy nueva, no sé.

**Entrevistadora 1:** Ya continuamos. ¿Qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y sensibilización sobre la discapacidad?

**Entrevistada:** Inclusión y sensibilización. Y sí que acciones hace para inculcar eso ...Ya este año se pudo re poco porque la verdad es que como no había nada, Tuve que empezar de cero, primero con un diagnóstico, luego tratar de más me dieron bola con el tema porque ellos son los que deciden. Finalmente, una hace la planificación anual. Pero no, yo lo quiero decir entonces, obviamente cuando no tenía nada se fueron primero los requerimientos legales. Entonces, claro, se tenía legalmente que se la política, eso todavía me lo deben.

**Entrevistada:** Porque tienen que enviar un decreto para poder yo sociabilizar la política porque está hecha ya, la política de inclusión laboral. Ya, pero cuando digo inclusión laboral, aquí hablamos de personas con discapacidad.

**Entrevistadora 1:** Claro.

**Entrevistada:** Entonces específicamente eso. Igual este año para tratar de hacer cosas porque yo tenía planificadas dos capacitaciones y con cuea salió una. Entonces y más o menos la participación como digo, la gente está así...como te digo.

**Entrevistada:** Pero yo saqué algo que puedo meterlo como capacitación ..que tratando como decír, no hay cuota para nada, estamos para la embarrada y toda la cuestión.

**Entrevistada:** Saqué una charla del SENADIS, entonces, como era del SENADIS.

**Entrevistada:** Siento como que le daba más peso porque la organización y toda la cuestión.

**Entrevistada:** Era una charla como de normativa, no me acuerdo el nombre normativo, sensibilización, no me acuerdo, pero es como fue para transversal entonces en línea es más fácil. Se conectaron como 60 personas y es poco para la cantidad de son como ciento eran 130 en ese tiempo parece

**Entrevistadora:** Ay ya menos de la mitad.

**Entrevistada:** Como la mitad.

**Entrevistada:** Menos de la mitad, pero es que igual pasa que no te puedes conectarse porque el portero recepcionista, la gente del aseo, es como no pueden salirse de.. para conectarse a una charla

**Entrevistadora:** Claro.

**Entrevistada:** Pero eso.

**Entrevistada:** Me hubiera gustado hacer más cosas, la verdad es que.

**Entrevistada:** No se pudo nomás, no se pudo, lo único amarrado, digamos, le hago así como algo que es muy importante, que hacer una evaluación de accesibilidad para hacer lo que se llama como una evaluación técnica de accesibilidad, tiene que era una persona. O sea, yo soy experta se supone, pero yo no voy a ir a tomar medidas al edificio.

**Entrevistada:** No me manejo con la arquitectura, me entienden, entonces tiene que ir alguien experto. Hacer una evaluación y decir, bueno, aquí hay que hacer esto esto, esto y se hace, eso sale como una obligación.

**Entrevistada:** No me acuerdo el nombre de esto plan plan de accesibilidad así se llama.. plan de accesibilidad institucional que todas las empresas deberían tener.

**Entrevistada:** ¿Qué más te puedo decir?

**Entrevistada:** Cómo, qué cosas que las tuve que dejar amarradas de como para poder el otro año. Ah y lo otro para empezar la participación porque obviamente la gente está chata así está llena de pega y lo que hicimos fue que para el otro año

dejamos como amarrado también con la misma gente porque no tenía ni siquiera un. ¿Cómo se llama? Consejo de paridad... comité paritario.

**Entrevistada:** Entonces, como ya se conformó recién insisto el comité paritario esa misma gente me va a apoyar y también sé otras agentes claves. Lo dejé agarradito para el otro año para que hagamos el diagnóstico participativo, porque para mí fue súper difícil hacer el diagnóstico sola, así que estaba sola... que triste, Entonces para que ellos participen y que sabes que eso es sensibilidad, igual porque para que ellos se involucren en el cambio, porque si no se involucran y , el gestor está solo luchando por el tema.. no sacái nada, tienen que involucrarse entonces como que ahí los amarre jaja.. Entonces, claro, ellos van a proponer soluciones medidas, van a ayudar a hacer seguimiento porque ellos hacen seguimiento en la sede porque tiene varias sedes, esto no es solamente. Un Institución en un lugar gente de la sede tiene que participar. Eso el otro año pretendo que como ya me van a pescar más el tema de más cómodo de afiches de porque solamente se habían hecho como las efemérides, no más los días como de efemérides. Se publicaba como un mailing toda la gente con un mensaje como del del tema de la efeméride y como educativo, como por ejemplo el día de hace poco fue el día del bastón blanco ¿Entonces yo puse, así como una cuestión como cómo tratar con una persona con discapacidad visual? Qué cosas hacer como unos tips como cositas así nomás, pero falta más falta más, pero que me lo aprueben porque ahora recién no está ni ahí están preocupados lo de lo macro... Claro entonces...el otro año la idea es con la sensibilización yo. Sí o sí con la otra gente tengo que que me ayuden porque ya la hemos dicho que como no pueden ahora, hacer webinars más, pegar afiches, ese tipo de cosas, Porque nos sirve con publicar un mes si la gente de repente no ves que esas cuestiones sí.

**Entrevistadora** Sí po verdad, Bueno, continuamos. ¿Cómo describiría el rol de la gerencia y de las jefaturas en la implementación de políticas inclusivas y en tu proceso de inclusión laboral?

**Entrevistada:** Ya voy a decir lo correcto.

**Entrevistadora 1 :** Lo que tú pienses y lo que has vivido también en la empresa, tu experiencia.

**Entrevistada:** Es que lo mismo no entre el caos y el caos sigue, hay una sensación es que esto no lo puedo decir, Pero ya nono, no hay mucho apoyo, pero no porque no quieran. Ah ya voy. Defenderlo sí.. porque tengo que pero más porque la sobrecarga laboral están preocupados como de otros temas, como de la acreditación, porque tienen que acreditarse.

**Entrevistadora:** verdad

**Entrevistada:** No era como el tema principal de discapacidad, tenían que hacerlo por ley, tenerme a mí todo, empezar a hacerlo, pero no era su principal preocupación hay temas más complejos no es que eso no sea importante, pero más complejos que tienen que solucionar. Entonces, claro, apoyan moralmente, pero. no no hay mucho apoyo, De hecho, yo tampoco hace poco tuve la una reunión con los.

**Entrevistada:** No sigo y le dije que cara de palo si esto no es pelambre le dije cara de palo. Tuvimos una reunión con los cabecillas del instituto, así como de la Universidad hasta el rector, cierto secretario académico, vicerrectora, académico, con toda esa gente yo le hice una presentación y le dije en las debilidades del diagnóstico que puse claramente un palo, pero le dije algo así como entre las debilidades internas está el tema de falta de compromiso en el desarrollo de la inclusión laboral.

**Entrevistada:** Falta el compromiso se refiere a palo pa ellos porque la gente nada que ver, no toma decisiones son ellos los que toman.

**Entrevistadora 1:** Claro esa es la verdad.

**Entrevistadora 1:** ¿Entonces podrías decir que las políticas están orientadas específicamente a la discapacidad o no?

**Entrevistada:** Sipo o sea es que lo que pasa es que la ley te obliga por el decreto 36 te obliga a cumplir con ciertos requerimientos, entonces claro, la política sí, y la idea es que se cumpla y para eso tengo que ser como supercatétete, porque tú sabes que lo que te dije recién po

**Entrevistadora 1:** Sí, sí, sí.

**Entrevistada:** Ta difícil el panorama, sobre todo lo que es reclutamiento y selección.

**Entrevistadora 1:** ¿Y cuando hay un ingreso de una persona nueva a la empresa, realiza sensibilización o capacitación en su ingreso? respecto a la discapacidad, todo eso.

**Entrevistada:** Esa es la debilidad porque yo voy. En principio estaba diciendo que eso es lo que lo que pasa es que ni siquiera mi empresa está o no, es que no sé si puedo decir... la cagada por qué

**Entrevistada:** Demasiado haber .la empresa es una empresa que se está cambiando de administración y toda la wea entonces el proceso de reclutamiento de selección no sé si era así antes, pero está su proceso desordenado en sí. Imagínate ni siquiera el básico es para todos que antes de pedirle el tema de inclusión está desordenado.

**Entrevistada:** Ah pero esto no no es pelambre porque también lo ves, no sé qué decir... C...madre. Perdóname.

**Entrevistada:** Vuelve a repetir la pregunta para tratar de eso... es que mi cabeza.

**Entrevistadora 1:** ¿Era cuando ha estado el proceso de reclutamiento y selección, hay sensibilización o capacitación en el ingreso de esas personas?

**Entrevistada:** No, no yo quisiera, pero no hay, lo mismo porque no hay comunicación. Ellos externalizaron el reclutamiento de selección. Entonces, nosotros nos enteramos que llega alguien nuevo cuando ya está ahí y esa es nuestra debilidad y eso ya lo lo comentamos, se está trabajando, se supone. Yo espero al menos lo externalicé y ellos saben que es la debilidad ya entonces saben que tenemos que trabajar en eso.

**Entrevistadora 1:** Perfecto.

**Entrevistada:** ¿Y cómo?

**Entrevistada:** Qué y o y la persona de los Recursos Humanos tiene que saber quién ingresa para poder hacer el proceso como debe hacerse, lo puede ser, no puede ser que no sepamos, somos las personas principales. Sí, entonces eso era el tema.

**Entrevistadora 1:** ¿Y como tú consideras que esto que bueno en este caso te externalizado? ¿El reclutamiento impacta la cultura inclusiva de la empresa?

**Entrevistada:** Que no no. hay 0 cultura inclusiva, o sea. Hay ciertas nociones porque el año pasado empezaron con una capacitación de la mutual al que son esas como de 8 horas que son en línea que no tienen mucho efecto, la verdad que es la misma que trató de continuar este año. Pero es difícil la participación como te digo.

**Entrevistada:** Entonces no hay, no hay mucha cultura inclusiva hasta muy en pañales, todo, pasitos de bebé.

**Entrevistadora 1 :** Ya.

**Entrevistada:** Aquí yo tengo pasitos de bebé porque yo al principio estaba súper angustiada porque yo quería hacer todo de esta mira. Yo desde que llegué estaba diciendo todas estas cosas YY no hay bola, pero no porque a lo mejor no quieren, sino porque están preocupados de otras cosas, claro.

**Entrevistadora 1:** Siguiendo pregunta, ¿consideras que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de tecnología o infraestructura que facilite su adaptación al puesto de trabajo?

**Entrevistada:** Nono. De hecho.

**Entrevistada:** Debilidades de IPGY ellos saben sus debilidades que bueno ellos arriendan los edificios entonces van a cambiar la casa central. Como te digo, va a cambiar de dirección.

**Entrevistada:** Entonces. esa es su gran debilidad, claro, en temas de accesibilidad. Es que ni siquiera, como en lo macro, ni siquiera hablamos hablando de discapacidad ya en lo macro en cosas de infraestructura que hay que arreglar.

**Entrevistada:** Tenemos el baño de discapacitados, ya no lo voy a dejar tan mal hay baños discapacitados en las casas central había baños para personas con discapacidad. Había una rampa, no mentira, no había rampa. Pero sí baño, en algunas sedes hay rampas y sería

**Entrevistada:** No falta po, hay escaleras. Falta mucho por eso yo el paso 1 es hacer el plan como te dije...

**Entrevistada:** Se llama el pla ..Plan institucional de accesibilidad al que te dije que hay que hacer todas. Las empresas todos los años.

**Entrevistadora 1:** ¿Tienes la oportunidad de participar? Yo creo que sí como gestora, pero, por ejemplo, toman las opiniones de los demás trabajadores en situación de discapacidad para participar en el diseño o implementación de políticas de inclusión y en la definición de los propios ajustes razonables.

**Entrevistada:** En los ajustes razonables, obvio que si o si, o sea, yo les pregunto a ellos puta a finales ellos lo deciden por que a veces pueden necesitarlos, pero es que no quieren nomas po

**Entrevistadora 1:** Sí es lo que nos decía antes

**Entrevistada:** Ya no voy a obligarlo

**Entrevistadora 1:** Y, ¿cómo describirías el nivel de esta participación en las decisiones? Más allá de los ajustes razonables, quizás también en la implementación de políticas y en el diseño de estas políticas inclusivas internas de la empresa.

**Entrevistada:** No, no mucho. La verdad es que o sea en el diagnóstico, por ejemplo, se les preguntó el diagnóstico fue participativo en el sentido de que es la encuesta se hizo a todos transversal.

**Entrevistada:** Entonces ahí yo me enteré por ellos mismos de que marcaron que tenían cierta discapacidad y ahí yo los contacté, Entonces ellos sabían que era para un diagnóstico cachai , pero ya para las políticas en base al diagnóstico porque la política se hace en base al diagnóstico, entonces en ese caso por ahí sí podría ser . Obviamente se considera.

**Entrevistada:** Pero falta, ósea se deja abierto, en realidad el otro año cuando pueda al fin contar con la participación del comité paritario. Sí o sí voy a tener que meter ese tema de que nada, nada. De hecho, ahí está la frase por nada no es cliché la frase que sale como.

**Entrevistada:** Para nosotros sin nosotros, no sé si lo han escuchado, eso sale como en la parte de participación. Nada, no me acuerdo exactamente cómo era, pero era nada para nosotros sin nosotros y tiene que ver con con el principio de participación social que sale en la política. 20.422 que son, viste que esa política es la primera que Chile ratificó en la convención de derechos de las personas con

discapacidad, fue la primera entonces ese tiene varios principios, entonces es una obligación por ley, cachai entonces pero bueno, este año con suerte pude, así como a partir de su su participación en el diagnóstico y eso en la política cachai.

**Entrevistada:** Pero más allá en las decisiones, las medidas que se vayan a recibir, recién vamos a poder proponer medidas el otro año cachai y ahí voy a tener que tratar de que preguntarles a ellos, está difícil. Yo creo que igual les da como miedo, alguna gente es complicado.

**Entrevistadora 1 :** ¿y Respecto a quién te apoya en tus compañeros de trabajo, en tus actividades diarias?

**Entrevistada:** Mira la persona que yo tengo más confianza y cercanía y que me ofrece apoyo siempre, aunque obviamente no puede mucho. Yo no te pido casi nada porque esta ta tapa en pega siempre, es la otra niña de la unidad de inclusión se llama inclusión, convivencia y equidad de género. Ella ve el clima más orientado al al género igual convivencia. Pero ella ve con el tema, con los alumnos, con los profesores, con toda la comunidad educativa.

**Entrevistada:** En cambio, yo. el gestor de inclusión laboral solamente con los trabajadores y sin incluir los profes tú que los profesores son honorarios, entonces estás con el club trabajador. Pero el otro año me van a querer meter con todo igual que ella, pero solamente en el tema de inclusión laboral, entendido que cuando digo inclusión laboral es exclusivamente personas con discapacidad.

**Entrevistadora 1:** Y la empresa ha implementado políticas para prevenir la discriminación y garantizar un ambiente inclusivo?

**Entrevistada:**

¿Políticas?

**Entrevistada:** ¿Si ha implementado políticas?

**Entrevistadora 1:** Si, para prevenir la discriminación y garantizar un ambiente inclusivo o alguna acción que haya implementado para prevenir.

**Entrevistada:** Mira implementar tanto todavía no, porque con suerte imagínate ni siquiera todavía ha podido socializar la política de inclusión laboral. Pero sí yo me di cuenta porque para hacer un diagnóstico tú tienes que también hacer una revisión

documental. Así, al menos había cosas de las leyes de inclusión laboral, algunas no muchas, pero alguna en los reglamentos generales de la empresa. Entonces como que por ahí como que se nota que trataron como de meter ahí algo algo que implementaron, sí que estaba antes que yo llegara, que hicieron como una ficha cuando la persona contratan a la persona pero voluntaria, obviamente la respuesta, si tienes preguntas así como no se , tiene credencial de discapacidad, está inscrita en el Registro Nacional de discapacidad..... Una cosa, así como qué discapacidad tiene una cuestión. Así, De hecho, me enteré por esa ficha, o sea un poco lo después debería ser antes, pero como está de proceso ahí todavía me media ahí, por esa ficha, me enteré de la persona nueva que entró que, la que te comenté la Patricia que tenía una discapacidad, varias en realidad discapacidad asociada.

**Entrevistadora 1 :** Perfecto súper bueno.

**Entrevistada:** Y ahí es muy delicados como

**Entrevistadora 1 :** Sí, sí, obvio ahí. Bueno, terminamos las preguntas, ya no sé si tienen.

**Entrevistadora 1:** Otra consulta.

**Entrevistadora 1 :** ¿Eso Ah bueno, yo quería preguntarte, cómo ves el futuro de todo lo que tú vas a llevar a cabo como gestora laboral? ¿Crees que va a tener el apoyo de la empresa para el próximo año y así seguir mejorando la cultura inclusiva de esta empresa?

**Entrevistada:** Esta difícil, mira la verdad es que acá hay 50 y 50, Pero tú sabes quienes toman estas decisiones. Por eso te digo ya teniendo como personas que tienen poder en las decisiones. Metiendo ya el comité prioritario me va a ser más fácil que se hagan cosas.

**Entrevistada:** Ahí yo creo. El otro año creo que recién vamos a poder empezar a hacer cosas, especialmente cuando ya tengan claro dónde mírcale se van a ir a la casa central, porque al menos tener al menos la casa central que tenga cumplimiento en accesibilidad y de ahí empezar a masificar esto.

**Entrevistada:** Porque ojalá fuera para todo, o sea, si sobra plata obvio un resto, pero la plata no está sobrando tanto. Dependemos de la acreditación.

**Entrevistadora 1:** Claro. Súper.

**Entrevistadora 1:** Muchas gracias, Nadia, Sí pues, muchas gracias, Nadia por tu colaboración. Y te decíamos éxito en todo este plan de mejora que tienes.

-Se corta grabación-

## ANEXO 7. ENTREVISTA N°6 TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

### Transcripción Entrevista Trabajador 2, Empresa 1

**Entrevistadora:** Sube el volumen.

**Entrevistadora:** Ahí sí a ver.

**Entrevistada:** Sí, ahí sí.

**Entrevistadora:** Sí.

**Entrevistada:** ¿Estoy hablando, me escuchan?

**Entrevistadora:** Ah, sí, sí, sí.

**Entrevistadora:** Sí ahí te escucho más que hay un poco de ruido acá.

**Entrevistada:** Sí acá igual.

**Entrevistadora:** ¿Cómo estás?

**Entrevistada:** Bien, bastante bien.

**Entrevistadora:** Súper.

**Entrevistadora:** Genial.

**Entrevistadora:** Bueno por...a favor del tiempo va a empezar el tiro porque esto igual son como 15 o 20 minutos., así que no sé cuánto tiempo tendrá disponible.

**Entrevistada:** Bueno, no dale nomás ya.

**Entrevistadora:** Empezar con las preguntas de ajustes y apoyos razonables. La primera pregunta es si la empresa proporciona flexibilidad de horarios y los recursos tecnológicos necesarios para facilitar tu desempeño laboral.

**Entrevistada:** Eh... ¿ En mi caso en particular? Sí, no, no tengo problemas en sí en todo.

**Entrevistadora:** Podría dar ejemplos como de los apoyos.

**Entrevistada:** A ver tengo flexibilidad horaria, yo vivo en Viña y trabajo acá. Estoy 3 días acá y dos en viña del mar. tengo eh...mplemento físico, por ejemplo, tengo algo

para apoyar los pies, por ejemplo, igual hay un seguimiento del espacio del escritorio que yo utilizo en la silla ergonómica, eso es por lo menos una vez a la semana me están preguntando desde que informé de las características que yo tenía.

**Entrevistadora:** Genial, Bueno, a partir de esa pregunta, o sea, dice, ¿Consideras que la empresa identifica y da seguimiento a tus necesidades de apoyo? ¿Con qué frecuencia sientes que se revisan y se ajustan estos apoyos?

**Entrevistada:** Lo que pasa es que la encargada de inclusión, por lo menos una vez a la semana me está consultando, y además me está informando si requiero alguna otra cosa para solicitarla y cada vez que he requerido algo se me ha entregado el recurso, entonces en realidad yo no he tenido en esta institución porque yo he trabajado en muchas instituciones y eso no pasa en todas en esta sí, pero en otras no.

**Entrevistadora:** ¿Qué tan efectivo crees que es este proceso para facilitar tu adaptación?

**Entrevistada:** Por lo menos mi caso particular es efectivo, yo la dificultad que tengo en realidad es con la señal de internet, pero eso lo tenemos todo no tiene que ver con estas condiciones, entonces claro, si el internet me sirviera desde aquí para poder aumentarlo sería perfecto, porque yo trabajo haciendo análisis de datos, entonces necesito un buen internet.

**Entrevistadora:** Claro.

**Entrevistada:** Pero en lo demás no, no tengo ninguna dificultad en serio ninguna.

**Entrevistadora:** Ya, la siguiente pregunta es, ¿Tienes la oportunidad de un desarrollo profesional de manera equitativa? ¿Al igual que tus compañeros de trabajo?

**Entrevistada:** Lo que pasa es que no te voy a hablar. de aquí por qué, llevo, algunos meses, pero, yo siempre he tenido oportunidad de desarrollo profesional en cualquier parte, o sea, eso no es un tema de...Instituto, porque finalmente yo a ver lo que yo tengo empezó más incipiente, nunca me he detenido ni para estudiar ni nada, nada, de hecho, no me he detenido en nada. Entonces tengo dos carreras

profesionales, tengo dos magísteres, tengo cursos en Europa, nada, ya, yo creo que uno puede hacer lo que quiera en cualquier lado, ahora, en lo particular acá yo me imagino que podría tenerlo si me lo propusiera, pero no creo que sea la condición de discapacidad la que te hago, no a no ser que sea una discapacidad un poco más grave, más severa, más invalidante, podría ser que eso generará así como una imposibilidad de avanzar profesionalmente, pero en mi caso particular yo creo que no es un motivo para decir qué tú no puedes avanzar profesionalmente.

**Entrevistadora:** Sensibilización y concientización.

**Entrevistadora:** Ya vamos a la siguiente categoría de preguntas, que es sobre la sensibilización y concientización que hay en la empresa, es decir, la cultura inclusiva que hay en esta empresa. La primera pregunta es, ¿qué acciones realiza la empresa para promover de manera transversal la inclusión y la sensibilización sobre la discapacidad?

**Entrevistada:** Ahí es una mala pregunta para mí, porque yo llevo 3 meses yo lo que sé es que existe como el área de inclusión, sé que también existe una un área que va evaluando distintos aspectos de diversidad más que de discapacidad, pero no te podría decir en lo particular lo único que yo sí manejo es que, en mi caso bien particular, en la medida que a mí se me observó que tenía cierto grado de discapacidad, me hicieron... sí, me dieron todas las facilidades, pero no te podría hablar de algo tan grande porque a lo mejor...

**Entrevistadora:** ya perfecto, no hay problema, vamos con la siguiente. ¿Cómo describirías el rol de la gerencia y de la Jefatura en tu proceso de inclusión laboral?

**Entrevistada:** A ver, lo que pasa es que a ver si te refieres a la gerencia de mi jefe directo, es el rector.

**Entrevistadora:** Ya.

**Entrevistada:** Y antes de ingresar acá iba a negociar el tema de estar algunos días libres y otros no, justamente por este tema. Entonces, incluso antes de entrar a la institución, yo sabía que podía contar con esa facilidad, no solo bueno, por un montón de otras cosas, pero no solo por esto, entonces yo siempre tengo una comunicación directa con él. Segundo a esta edad, yo ya no me callo nada, entonces ustedes comprenderán que a mí algo me parece que no corresponde

laboral, emocional, profesional lo que ustedes se imaginan en, yo no voy a decir abiertamente a quien tenga que me lo pregunte, ya respeto la jerarquía y la Jefatura, pero, voy a cumplir 53 años de verdad yo no le tengo miedo de decir nada a nadie con respeto, pero lo digo entonces, de lo que a mí me corresponde, lo que yo he dicho de verdad yo he tenido siempre todas las posibilidades, entonces yo no encuentro que yo en lo particular tenga temas. No sé si habrá otros colegas que estén temas, pero en mi caso particular no. Mi relación es muy directa y...y a ver mientras yo cumplo con los productos que se requieren acá yo no tengo ningún problema y que son productos profesionales

**Entrevistadora:** Perfecto. Em... bueno la siguiente. ¿Sabes si existen programas de capacitación o sesiones de orientación en la empresa sobre inclusión y discapacidad?

**Entrevistada:** Sé que existen algunos, pero no lo conozco directamente, pero sé que sí, sé que existe porque los veo a través de los correos electrónicos.

**Entrevistadora:** Ya, ¿Y como tú consideras que impacta que existan estas acciones de sensibilización a la cultura inclusiva de la empresa en la que trabajas?

**Entrevistada:** Mira de nuevo no te puedo hablar de la empresa, pero sí te puedo hablar a nivel más social, siendo honesta. Yo creo que a este país le falta mucho de inclusión. De hecho, te digo, por eso tengo, yo veo la diferencia entre otras empresas, donde cuando tienes tema no es que es problemática, es que ya es molesta que se enoje, no hay una concientización de que uno tiene una situación distinta, eh...porque yo creo que también es un tema cultural.

**Entrevistadora:** Claro.

**Entrevistada:** Yo lo que sí sentía, a diferencia de otros lados, es que acá sí se le toma la importancia que debería tomarse porque no tiene que ver con que yo no quiera, por ejemplo, a ver cuándo yo llegue a un segundo piso, tiene como cuatro escaleras. Yo tengo artrosis también, aparte de otras cosas en la rodilla y en los pies, para mí, a mí me duele subir, además yo soy fumadora, asumo, entonces bajar y subir a cada rato para mí es súper complejo. Bueno, ahora estoy abajo, en el primer piso, eso a mí no me había pasado en otra parte, ya em..¿por qué no? lo pienso desde la misma Teletón hoy en día la Teletón duró cuanto ¿veintisiete

horas? Pero pues la gente se olvida que no tiene que estacionarse en los lugares de discapacitados, mi mamá es discapacitada y ella tiene la Cruz de no me acuerdo cómo se llama la Cruz y tiene los discapacitados por el estacionamiento de mi hermana y tiene que estar constantemente peleando con los vecinos para que saquen constantemente su auto para que ellos se puedan estacionar para bajar al mejor, entonces yo creo que acá ha habido mejor respuesta respecto de lo que yo soy y de mis características respecto de lo que pasa a nivel social, porque en lo social insisto que te veas dura solo veintisiete horas y la gente después se olvida de que existen los discapacitados porque seguimos siendo una sociedad absolutamente individualista, es mi opinión muy particular, yo voy en el metro, claro, a mí no se me nota la discapacidad, no, no se me nota, yo no uso bastón, no todavía yo sé que va a ser en algún momento, pero yo nada sí, pero generalmente voy de pie, porque cuando me siento me puedo parar, me duelen más, entonces me voy de pie en el metro, y yo veo cómo hay gente muy mayor donde los jóvenes y no me refiero a jóvenes como ustedes o de los treinta y cinco y treinta para abajo todos están con audífonos haciéndose los dormidos no les importa, ya, entonces, en relación con lo que pasa afuera, al menos yo me siento tranquila eh...y considerada.

**Entrevistadora:** Genial.

**Entrevistadora:** Ya, ¿Cuentas con algún espacio para expresar las limitaciones que enfrentan en el contexto laboral y para proponer ajustes que tu creas pertinentes?

**Entrevistada:** Sí, si, eso si, una vez estoy.

**Entrevistadora:** Sí bueno, dijiste que varias veces te están preguntando.

**Entrevistada:** Mira, desde la Jefatura directa, desde la persona encargada de inclusión, desde mis propios compañeros de trabajo, por eso te digo que no sé si está escrito, no sé si existe una política, pero de que hay una sensibilidad diferente, sí.

**Entrevistadora:** Ya. Y eh... ¿Cuán efectiva consideras que es la... bueno la empresa o tu círculo con el que compartes en la empresa eh.. en recibir y actuar sobre estas solicitudes que tú haces?

**Entrevistada:** 100% afectivas.

**Entrevistadora:** Sí? genial, igual sí por qué.

**Entrevistada:** Tienes, mira a ver, te voy a dar un ejemplo, solamente, acá hay mucho gusto presupuestario, bueno, en muchas instituciones hacen las cosas que yo necesito para estar cómoda físicamente, yo las logro tener, no sé a la semana menos quizás, por ejemplo, yo estoy haciéndome un montón de exámenes médicos ahora, ahora noviembre es el mes de mis exámenes médicos, siempre porque estoy de cumpleaños en este mes. Entonces, una vez al hay que ir a la revisión técnica, una vez al año, yo voy a la revisión técnica al año, yo no he tenido ningún problema, ni siquiera con eso, porque... bueno, porque finalmente igual si tengo que cumplir con un objetivo, y yo llego a la casa en la noche, yo me voy a saltar a terminarlo porque es mi responsabilidad también. Yo creo que las empresas que dan en la medida, a veces no siempre, pero a veces te dan en la medida que tú das también, entonces yo me he sentido bastante tranquila en algún momento yo me voy a sentar a resolver el problema y voy a devolver la información.

**Entrevistadora:** Entendemos. Bueno, a partir de lo que nos estabas contando cómo de estos ajustes y apoyos que le entrega la empresa, entonces consideres que la empresa destina recursos adecuados para la adquisición de elementos que faciliten la adaptación en él.

**Entrevistada:** En este caso para mí sí. Así ha sido durante los 3 meses que llevo, pues a ver yo yo firmé el contrato, firmé mi carta de salud, en el mismo día de que firmé o dos días después del contrato y en el tercer día ya me empezaron a llamar por el tema de la inclusión, entonces sí.

**Entrevistadora:** Ya, ¿La empresa te ha brindado algún programa específico de inducción, capacitación y acompañamiento para facilitar tu inclusión dentro del espacio de trabajo?

**Entrevistada:** No, no, porque no es necesario tengo como 30 años de experiencia.

**Entrevistadora:** Espera que se está quedando pegado, parece.

**Entrevistada:** Entonces entre términos intelectuales no hay nada que me pueda incapacitar y en eh... y en términos físicos el espacio es pequeño así que no es necesario.

Entrevistador: Patricia, ahora sí sabía, se había quedado pegada el audio y la Cámara.

**Entrevistada:** ¿Escuchó no?

**Entrevistadora:** Parece que sigue pegado.

**Entrevistadora:** Ahora si

**Entrevistada:** La escucho.

**Entrevistadora:** Ay sí ay sí hay.

Ah sí que se había caído la señal parece.

Entrevistadora: Aló?

**Entrevistada:** Sí, las escucho

**Entrevistadora:** Ay sí ay sí, que se había caído la señal parece

**Entrevistadora:** Nos podrias repetir la última respuesta, por favor.

**Entrevistada:** Hazme la última pregunta.

**Entrevistadora:** ¿Si la empresa te ha brindado algún programa específico de inducción, capacitación o acompañamiento para facilitar tu ingreso e inclusión dentro del ámbito laboral?

**Entrevistada:** En este espacio físico no es necesario esta inducción para mí, y en términos de contenido, tampoco porque son, 30 años, trabajando entonces como que no, no necesito mucha inducción en esa parte y físicamente no, no es necesario

**Entrevistadora:** ¿Y yo quiero hacerte una pregunta en cuanto al ambiente con tus compañeros de trabajo? dentro de tu espacio de trabajo y tienes el apoyo de tus otros compañeros en el caso de necesitar, como, por ejemplo, un apoyo por parte de ellos.

**Entrevistada:** Sí, la verdad es que sí.

Entrevistadora: ¿de qué manera?

**Entrevistada:** Lo que pasa es que a ver, primero nunca necesito mucho apoyo, no sé po, pero no porque todavía no soy tan no valente, digamos y espero no estarlo

mucho tiempo más todavía, pero, por ejemplo, cuando he necesitado cargar algo, cuando se me cae algo, pues sí, o sea claramente sí, por eso te digo Y he tenido he estado en distintos grupos de trabajo y no he tenido ningún problema.

**Entrevistadora:** Súper

**Entrevistada:** Ese apoyo físico desde por eso te digo nada aquí, incluso hay un bueno, yo no lo uso, uso cualquiera, pero hay un baño de para para personas con discapacidad, por ejemplo, no, no hay aquí en lo personal la experiencia que yo he vivido ha sido bastante satisfactoria.

**Entrevistadora:** bacán, súper.

Está yo te quiero hacer otra pregunta, bueno, tu experiencia ha sido bastante buena en la empresa, por lo que nos has dicho, pero igual quizás has podido detectar algún espacio de mejora en lo que a ti te gustaría, como que en este caso la empresa mejorará en temas de inclusión y de todo lo que hemos estado hablando en general.

**Entrevistada:** Mira, sí em si, se me ocurre que sería ideal que quiera este edificio hubiera un ascensor que el edificio no lo contempla, pero...pero siempre está la posibilidad de que se cambien, porque yo me imagino que este es un edificio arrendado. El ascensor sería una buena opción y si no hay ascensor hacer la distribución respecto de las capacidades que cada uno tiene. Ahora en los casos particulares me da la impresión de que soy una de las pocas personas que tiene alguna condición de discapacidad, me da la impresión de que aquí casi nadie la tiene, o sea, bueno, me refiero física, ósea, digamos caminar, porque ciegos como todos, pero a esta altura, ya no, no vale, todos tenemos problemas de vista, pero para... para... para movilizar no me da el paso el caso de una de las pocas personas que estás entonces sí, si podría ser un espacio donde hubiese mayor facilidad del acceso.

Claro, yo creo que por ahí podría ser y a lo mejor sí sería bueno de que todos tuvieran alguna, o sea que se implementara mal en la silla ergonómica, porque finalmente ella claro, yo tengo un tema del daño de la columna, pero si nos sentamos todos mal todos vamos terminar con daño en la columna, no solo yo, ya

entonces mejor prevenir, yo creo que a lo mejor sí sería bueno incluir algo de la prevención, ya.

**Entrevistadora:** Súper bien.

**Entrevistada:** Hacer esto de ¿cómo, cómo se llama esto de? pausa de ejercicio, por ejemplo, dime un nombre eso, pero claro.

**Entrevistadora:** Pausa activa.

**Entrevistada:** Pausa activa entonces ponte de pie camina un rato, lo que si yo claro, yo me paro y voy a fumar, pero supongo que esa no es muy activa, pero sería bueno que se implementara para toda ya, así como para bailar estirarnos, elongar, algo sería super interesante, una pausa activa sería súper buena si concuerda.

**Entrevistadora:** Claro. Súper. ¿Entonces?

**Entrevistada:** Yo hasta bailarías.

**Entrevistadora:** ¿Cómo? hasta bailarías? ¿Qué vas a bailar? Es una forma de desconcentrarse un poco, de salir un poco del tema del trabajo. Sí, despejar la mente. Bueno, esas serían las preguntas. Muchas gracias por participar Patricia con la colaboración, valoramos mucho tu testimonio y tu experiencia... Así que eso, no sé si quieres agregar algo más, ¿algo que quizás quieras decir?.

**Entrevistada:** Nada, que les vaya bien, nomás.

**Entrevistadora:** Muchas gracias.

**Entrevistada:** Que le vaya bien no más, gracias. Bien, muchas gracias. Que tengas un buen día.

**Entrevistada:** Igual Chao, buenas tardes Chao.

**Entrevistadora:** Chao.

-Se corta grabación-

## **ANEXO 8. CUESTIONARIO ONLINE MICROSOFT FORMS**

Se adjunta link del cuestionario utilizado para encuestar a los gestores laborales.

Agregar que fue eliminada la obligatoriedad de responder todas las preguntas para su libre navegación. <https://forms.office.com/r/1u0qJfL5t6>