



UNIVERSIDAD UCINF  
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

Facultad de Educación

Pedagogía en Educación Diferencial

Proyecto de Desarrollo para Contribuir a la Inserción Laboral de Jóvenes con  
Síndrome de Down, en la Empresa Prosegur

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

AUTORAS

Bustos Araya Claudia Jazmín

Díaz Salas Analuisa

Venegas Retamal Patricia Andrea

Profesor Guía

Dra. Damarys Roy Sandarin

Santiago de Chile, Diciembre 2014



## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1. ANTECEDENTES .....	4
1.2. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. ....	16
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.1. SÍNDROME DE DOWN. ....	29
2.2. INSERCIÓN LABORAL EN CHILE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ....	32
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN FUNCIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL. ....	36
2.4. CONDICIONES DE TRABAJO Y CAPACITACIONES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	38
2.4.1. <i>Capacitación de las empresas</i> .....	40
2.5. EXPERIENCIAS DE PROSEGUR ESPAÑA RESPECTO A LA INSERCIÓN LABORAL DE JÓVENES CON SÍNDROME DE DOWN. ....	43
2.6. CAMBIOS ORGANIZACIONALES DENTRO DE LA EMPRESA PROSEGUR S.A. ....	44
2.7. DESDE EL ÁMBITO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO .....	45
2.7.1. <i>Desde el ámbito de la independencia del trabajador</i> .....	46
2.7.2. <i>Clima laboral</i> .....	47
2.8. METODOLOGÍAS Y TENDENCIAS APLICADAS AL PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL EN EL MUNDO ACTUAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	48
<b>CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>54</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.3. CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS, SUJETOS DE ESTUDIO E INFORMANTES CLAVES.....	56
3.4. CATEGORÍAS Y OPERACIONALIZACIÓN .....	58
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN. ....	61
3.6. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS INVESTIGATIVOS... ..	62
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA CATEGORÍAS.....</b>	<b>63</b>
4.1. RESULTADOS DE ENTREVISTA EXPLORATORIA REALIZADA A PROSEGUR ESPAÑA. ....	64
4.2. RESULTADOS DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA REALIZADA A PROSEGUR CHILE.....	65
4.3. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA: ÁREAS DE INSERCIÓN LABORAL PARA JÓVENES CON SÍNDROME DE DOWN. ....	66
4.4. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA CATEGORÍA: CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA PARA JÓVENES CON SÍNDROME DE DOWN. ....	68
<b>CAPÍTULO V. PROYECTO PARA CONTRIBUIR A LA INSERCIÓN LABORAL DE JÓVENES CON SÍNDROME DE DOWN, EN LA EMPRESA PROSEGUR .....</b>	<b>74</b>
5.1. FUNDAMENTACIÓN .....	74
5.2. CONTEXTO .....	76
5.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	77
5.4. ADECUACIONES DE PERFILES DE TRABAJO.....	78
5.5. CAPACITACIONES (TEMAS DE CAPACITACIONES).....	79
5.6. ACCIONES DEL PROYECTO .....	84
5.7. RECURSOS .....	85



<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>94</b>
ENTREVISTA EXPLORATORIA DIRECTORA PROSEGUR ESPAÑA .....	94
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>100</b>
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA DIRECTORA FUNDACIÓN PROSEGUR CHILE.....	100
<b>ANEXO 3 .....</b>	<b>102</b>
ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRECTORA FUNDACIÓN PROSEGUR CHILE.....	102
<b>ANEXO 4 .....</b>	<b>104</b>
ENTREVISTA ESTRUCTURADA JEFES DE ÁREA PROSEGUR CHILE .....	104
<b>ANEXO 5 .....</b>	<b>106</b>
ENTREVISTA ESTRUCTURADA JÓVENES SÍNDROME DOWN CORPORACIÓN COOCENDE.....	106
<b>ANEXO 6 .....</b>	<b>107</b>
TRANSCRIPCIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO.....	107
<b>ANEXO 7 .....</b>	<b>211</b>
PROFESIOGRAMA .....	211



## **INTRODUCCIÓN**

La educación es un pilar fundamental para cualquier niño, adolescente, joven y adulto en la formación social y cultural recibiendo herramientas y conocimientos que les permitirán ser personas integradas en la sociedad en la cual vivimos y ser capaces de resolver gran parte de las dificultades que se les presenten.

También existe la Educación Especial que es una modalidad del sistema educativo que despliega su accionar de manera transversal en los distintos niveles educativos, tanto en los establecimientos de educación regular como en los establecimientos de educación especial.

La educación especial se presenta como una alternativa para los jóvenes con capacidades diferentes en torno a la inclusión laboral, pero que al término de ésta, se ven envueltos en una sociedad que no los acepta, no los mira como similares y no los incluye en el desarrollo social de nuestro país. Ello se amplifica enormemente cuando se trata de personas que presentan Síndrome de Down.

La importancia de lograr un trabajo relativamente estable, constituye un logro especialmente importante para cualquier persona con Síndrome de Down. Ellos, serán los principales beneficiados en la elaboración de este proyecto, razón por la cual serán objeto de estudio y modelo para el trabajo e integración laboral.

Las personas con Síndrome de Down mayores de 18 años forman un grupo cada vez más amplio, visible y transversal, por ende, ha ido adquiriendo una importancia cada vez mayor en la contingencia social del país, siendo considerados como parte de las políticas de inclusión que el Estado de Chile compromete.

Es por esto que esta investigación–acción se ha enfocado en la elaboración de un proyecto de inserción laboral, que permita a estos jóvenes incorporarse laboralmente y derribar estas barreras, este proyecto sin duda alguna será posible de llevar a cabo, con un enfoque pedagógico sistémico y social para la incorporación de puestos de trabajo en la incorporación de puestos de trabajo en el desarrollo de los jóvenes en Prosegur.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Antecedentes**

La Educación Especial, es una modalidad del sistema educativo que desarrolla su acción de manera transversal en los distintos niveles educativos, tanto en los establecimientos de educación regular como en los establecimientos de educación especial. De acuerdo a esto la fundamentación de la investigación se desarrolla en el área específica de la transición a la vida adulta, de los jóvenes con Síndrome de Down (Desde la perspectiva de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Ley 20.422/2010, se asume que la escuela debe ofrecer al estudiante la oportunidad de ejercer la autodeterminación respecto de la Educación que se le brinda y a conocer las diversas estrategias y beneficios que se implementarán para potenciar su Transición hacia la Vida Adulta).<sup>1</sup>

Para ello se debe construir un conjunto de servicios, recursos humanos, recursos técnicos, conocimientos especializados y ayudas, con el propósito de asegurar, de acuerdo a la normativa vigente, aprendizajes de calidad a niños, niñas, jóvenes y adultos con necesidades educativas especiales (NEE), de manera que accedan, participen y progresen en el currículum nacional en igualdad de condiciones y oportunidades (Ley General de Educación y Ley 20.422). Así, en la actualidad, cerca de 300.000 estudiantes que presentan Necesidades Educativas Especiales.

La educación especial representa un acercamiento, un cambio, una forma que nos lleva a una transformación de la sociedad en torno a la inclusión laboral de los jóvenes que finalizan su escolarización, y al término de esta se ven envueltos en una sociedad que no los acepta, no los mira como iguales y no los incluye para el desarrollo social que representa la vida autónoma de un ser humano en sociedad en función y transición a la vida adulta.

Disponer de un trabajo relativamente estable constituye un logro muy significativo para una persona con discapacidad intelectual (DI), pero el proceso de encontrar

---

<sup>1</sup>[http://www.mineduc.cl/index2.php?id\\_portal=20&id\\_seccion=3007&id\\_contenido=11813](http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=20&id_seccion=3007&id_contenido=11813)



un puesto de trabajo en una empresa se complejiza cada vez más, por las características propias de las exigencias del mercado laboral actual.

El proyecto pretende conocer la integración laboral de las personas con Síndrome de Down de 18 años en adelante, en Empresa Prosegur, considerando como objeto de estudio y modelo para el trabajo y vida laboral en integración.

La importancia del proyecto radica en que las personas con Síndrome de Down mayores de 18 años forman un grupo sensible y un tema de contingencia social, por tanto prioritario dentro de las políticas del Estado de Chile, que dice relación con que “Hoy, de los 250 mil niños que nacen anualmente en Chile, 500 tienen síndrome de Down: son 2 por mil nacidos vivos. De aquí a 20 años será una población enorme y las políticas públicas, que se hacen a largo plazo, deberían considerar cómo apoyarlos en salud, porque tienen muchas enfermedades asociadas y requieren mucha vigilancia médica multidisciplinaria y permanente.”<sup>2</sup>

En cuanto a la factibilidad del proyecto, este es posible de llevar a cabo, ya que contamos con modelos que nos guiarán en el proceso de investigar en la Empresa Prosegur, con apoyo de los departamentos y modelos de estudio en la empresa.

El panorama laboral para las personas con discapacidad no es muy alentador, ya que, mientras el 48% de las personas mayores de 15 años realizan trabajo remunerado, en las personas con discapacidad el 29% lo hace, es decir, 1 de cada 3 personas con discapacidad realiza trabajo remunerado y 1 de cada 5 personas no realiza ninguna actividad.

Por su parte la Fundación Nacional de Discapacitados, maneja cifras aún más alarmantes respecto de la situación laboral de las personas con discapacidad, argumentando que en Chile existen 1.625.000 personas con discapacidad que se encuentran en edad de trabajar y de ellas, un 90% se encuentra cesante, un 9% se desempeña informalmente como vendedor ambulante y tan solo un 1% trabaja con contrato, cifras que según el Presidente de la Fundación, Sr. Alejandro

---

<sup>2</sup> SENADIS



Hernández, se pueden corroborar a diario en el trabajo en terreno realizado en distintos puntos del país.<sup>3</sup>

En Chile no existe una institución u organismo específico para el Síndrome de Down a nivel nacional. Tampoco hay una red gubernamental de apoyo para familias, ni centros de atención temprana para niños de escasos recursos. Esto significa que la mayor parte de la labor que se realiza está en manos de instituciones privadas, hospitales, consultorios, etc. A nivel de gobierno existe el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), organismo que vela por los derechos de los discapacitados y apoya algunos programas a través de concurso público.

La Constitución Política de Chile garantiza la vida del que está por nacer motivo por el cual Chile mantiene la tasa histórica de nacimientos de personas con síndrome de Down: 1 cada 650-700 nacidos. Desgraciadamente, el último censo nacional realizado el año 2002 no consideró una pregunta específica para contabilizar la población síndrome de Down chilena.

En materia de salud tampoco existe un programa preventivo ante posibles enfermedades o deficiencias, y los portadores del síndrome se rigen por los controles generales de salud a nivel de país.

En el área educativa se han producido algunos avances con las modificaciones a la ley 19.284, que permite la integración escolar en la escuela regular; sin embargo, debido a las deficiencias que presenta el sistema educacional, no se ve fácil ni pronta su implementación. Por cierto hay excepciones.

Lo anterior significa que la inmensa mayoría de las personas con Síndrome de Down sólo tiene como horizonte la escuela de educación especial y, posteriormente, los talleres protegidos.

---

<sup>3</sup> Fundación Nacional de Discapacitados. Artículo de Discapacidad, Cesantía y Discriminación [www.fnd.cl/discapacidad.htm](http://www.fnd.cl/discapacidad.htm)

Hernández Lemus Alejandro Presidente Fundación Nacional de Discapacitados, Entrevista. Enero 2009.



En el área privada está bastante generalizada la integración escolar, aunque existen escollos al respecto. En materia laboral hay casos aislados de trabajadores y se está iniciando el programa de empleo con apoyo. De igual forma, dos universidades privadas abrieron en 2006 un programa especial para personas con discapacidad mental.<sup>4</sup>

Inserción Laboral: “Desde mi punto de vista la integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual debemos de tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna”<sup>5</sup>

Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.<sup>6</sup>

De ello depende el desarrollo integral en responsabilidad social, como potencial de las empresas (Prosegur quien si incluye y distribuye funciones de inclusión en España). Por ende diseñar y explicar cómo implementar un modelo de proyecto en Chile para Prosegur.

Entendemos y comprendemos que sin duda, la educación es el medio de desarrollar integralmente las potencialidades humanas de las personas en todas sus dimensiones trascendentes, intelectuales, sociales y creativas en busca de

---

<sup>4</sup> Fundación Down21

<sup>5</sup> Jordán de Urríes, Borja  
Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca

Servicio de Información sobre Discapacidad,  
SID <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/insercion.htm>

<sup>6</sup> [http://www.prohumana.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=60](http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60)



alcanzar una vida en sociedad, autonomía e independencia, que brinde desarrollo en el trabajo y la vida. Pero no obstante es de suma importancia la relevancia social que le damos a los jóvenes con Síndrome de Down, enfocados solo a aprender un oficio que los lleve a hacer solo eso, por el período de escolarización, pero luego se quedan en casa y no se piensa en las potencialidades de los jóvenes.

Para este trabajo se pretende investigar y actualizar documentación bibliográfica sobre antecedentes que revelen informes sobre jóvenes con Síndrome de Down mayores de 18 años insertos en la vida laboral, de la empresa Prosegur.

Junto a esto, delimitar actores en el proceso para el desarrollo de las capacidades en el nivel laboral, basada en una investigación, para fundamentar la labor docente y responsabilidad social de las empresas que fomentan su acción.

En este caso se investigará la comuna de Renca para la elaboración de antecedentes, cruzar datos nacionales INE, SENADIS, Prosegur Chile y Prosegur España.

El Síndrome de Down es una condición genética, en la que existen 47 cromosomas, con un cromosoma 21 adicional (trisomía 21) Lo normal en el ser humano, es tener 46 cromosomas y sólo 2 cromosomas 21.

Es una condición no prevenible, ni previsible en la mayoría de los casos. Si uno de los padres tuviese una alteración cromosómica balanceada que involucrara un cromosoma 21 (lo que no da signología), ahí sí existe riesgo que alguno de sus descendientes tenga una trisomía 21. Esta alteración se descubre por lo general luego de estudiar a los padres de un niño/a con Síndrome de Down. El riesgo de tener un hijo con Síndrome de Down va aumentando a medida que aumenta la edad de la madre y es considerablemente mayor después de los 40 años.



- Síntomas

Las personas con Síndrome de Down tienen una serie de características físicas, que permiten hacer su diagnóstico clínico, el que luego se ratifica mediante el estudio de los cromosomas (cariograma). Entre otras características destaca su hipotonía, hiperlaxitud articular, piel marmórea, facies con ojos oblicuos hacia arriba y afuera, lengua grande y protruyente, cuello ancho con piel redundante, pliegue palmar transversal único. Aproximadamente la mitad de ellos tiene problemas al corazón (cardiopatía congénita). También es más frecuente que tengan problemas a la tiroides, defectos oculares, y otras malformaciones.

- ¿Cómo se trata?

Los niños con Síndrome de Down requieren, al igual que el resto de los niños una supervisión de salud periódica que puede realizarla su pediatra. Él/ ella la guiará en relación a los distintos especialistas que deberán evaluar al niño a lo largo de su vida y también los exámenes a realizar. Interesa generar un buen apego e ingresar a un programa de estimulación temprana, para desarrollar al máximo las potencialidades de cada niño/a. Luego de confirmado el diagnóstico mediante el estudio de los cromosomas, se sugiere consejo genético. Su pediatra, buscará, dirigidamente, algunas condiciones tales como Hipotiroidismo, cardiopatías congénitas, trastornos visuales, entre otras.<sup>7</sup>

Las tasas de prevalencia de los hospitales chilenos son muy homogéneas como se puede apreciar en la tabla 2. Todas son más altas que el promedio del ECLAMC, especialmente las de los hospitales de Rancagua, Curicó y Linares que son significativamente mayores ( $p < 0,05$ ). Lo mismo ocurre con el Hospital San Borja Arriarán, Naval de Valparaíso, Clínica Francesa de Concepción y Hospital San José de Santiago. El promedio para todos los hospitales chilenos participantes según informe del ECLAMC fue de 1,96 por mil nacimientos para el período 1982-2001 y 2,47 para el período 1995-2008.

---

<sup>7</sup> <http://www.redsalud.uc.cl/ucchristus/VidaSaludable/Glosario/S/sindrome%de%down.act>



## Grafico n° 1

Tabla 1. Evolución de las tasas anuales y promedio de edad materna de niños con síndrome de Down y del total de las madres de la maternidad del Hospital Clínico Universidad de Chile, Período 1972 a 2009

Año	Total nacimientos	RN afectados	Tasa x mil	Edad materna Down	Edad materna total madres
1972	12 530	13	1,03		25,00
1973	11 153	15	1,34		24,83
1974	11 043	16	1,44		25,05
1975	7 393	13	1,75		25,20
1976	6 998	9	1,28		25,05
1977	5 780	11	1,90	32,5	24,39
1978	2 920	8	2,74	30,5	25,37
1979	3 662	5	1,36	28,4	24,97
1980	4 043	10	2,47	29,8	24,99
1981	4 176	9	2,15	31,3	25,24
1982	3 804	7	1,84	33,0	25,51
1983	4 519	8	1,77	29,1	25,93
1984	3 889	5	1,29	28,0	26,16
1985	4 321	7	1,62	29,9	26,10
1986	3 665	2	0,65	34,1	26,20
1987	3 739	6	1,60	29,7	27,08
1988	2 961	7	2,36	32,2	27,38
1989	2 820	7	2,48	33,9	27,16
1990	3 748	8	2,1	28,8	26,77
1991	4 160	9	2,16	34,0	26,50
1992	3 416	10	2,93	39,9	26,52
1993	2 281	8	3,07	30,5	27,05
1994	256	5	1,96	36,5	27,29
1995	2 650	3	1,13	34,3	27,80
1996	2 355	5	2,12	32,0	28,20
1997	2 485	7	2,82	36,1	28,31
1998	2 917	8	2,74	38,0	28,77
1999	2 267	4	1,76	33,0	28,25
2000	2 208	6	2,71	32,8	29,59
2001	2 160	6	2,77	33,0	29,37
2002	1 840	9	4,89	33,0	29,77
2003	1 584	14	8,83	37,0	26,84
2004	1 539	7	4,55	37,9	29,26
2005	1 522	4	2,62	34,5	27,77
2006	1 492	2	1,34	36,5	29,57
2007	1 586	5	3,15	34,2	29,30
2008	1 654	4	2,42	33,8	28,60
2009	1 367	4	2,93	39,7	29,39

## Gráficos n°1 y n° 2

Nos muestran las tasas anuales del total de recién nacidos con Síndrome de Down y el promedio de edad materna desde el año 1972 hasta el año 2009, este grafico fue desarrollado dentro del hospital clínico Universidad de Chile.

## Grafico n° 2

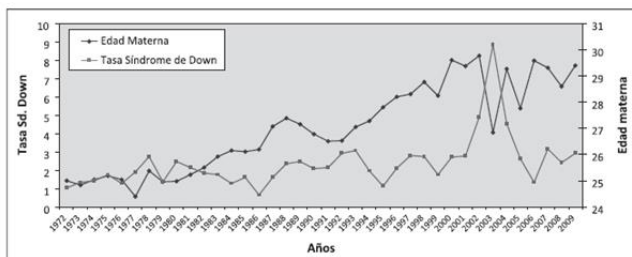


Figura 1. Evolución edad materna y tasa por 1 000 de síndrome de Down HCUC.



Grafico n°3



Este grafico nos muestra la alta tasa de persona con discapacidad que no trabaja, es decir un 70,8% de personas con capacidades diferentes no realiza un trabajo remunerado.

Grafico n°4

**Tabla 2. Tasas de prevalencia al nacimiento de síndrome de Down en los hospitales chilenos participantes del ECLAMC. Periodo 1998-2005**

Hospital	Tasa por 1 000 nacimientos
Curicó	2,06
Rancagua	2,72
Linares	2,66
San Borja Armarán	2,60
Naval de Valparaíso	2,49
Sotero del Río	2,48
Sanatorio Alemán de Concepción	2,34
San José	2,23
Valdivia	1,90
Clinico Universidad de Chile	1,88
Promedio de Chile	2,41
Promedio del ECLAMC	1,88

Estudio de prevalencia al nacimiento de Síndrome de Down, realizado en hospitales chilenos en diversas regiones dentro de un periodo comprendido entre los años 1998 al 2005.

El estudio se realizó con hospitales participantes del ECLAMC.

La mayor tasa alcanzada por 1.000 nacimientos fue en Rancagua de 2,72.

- Fuente FONADIS



Las 19 empresas que obtuvieron el reconocimiento por inclusión laboral para personas con discapacidad.

La cadena de supermercados Unimarc, obtuvo el Sello Chile Inclusivo por contratar a 102 personas con discapacidad cognitiva, quienes se desempeñan en el área de verificación de precios, balanza y como reponedores a lo largo del país.

“Son pocas las empresas que están contratando a personas con discapacidad, sólo una de cada tres personas con discapacidad tiene trabajo. Estamos entregando un sello para incentivar a las empresas a incluir a estas personas como trabajadores”.<sup>8</sup>

En Chile de las 2.068.0782 personas con discapacidad, sólo el 29% de ellas, se encuentra trabajando con remuneración.

Por su parte, la directora nacional del Senadis, dijo que “para las personas con discapacidad el acceso al mundo del trabajo les permite establecer redes, participar en la comunidad, ganar en dignidad y autoestima”.<sup>9</sup>

El Sello Chile Inclusivo se entregó en los ámbitos de Inclusión Laboral, de Accesibilidad Universal al Entorno y Sello Oro (que incorpora ambos criterios), a las empresas y a las instituciones públicas y privadas que realizan gestiones para la inclusión laboral de personas con discapacidad, a partir de políticas no discriminatorias y aquellas en las cuales su infraestructura cuenta con condiciones de Accesibilidad.

De las 46 empresas que postularon a este reconocimiento durante el año 2014, 19 obtuvieron uno de los tres sellos: Accesibilidad Universal se encuentran: Securitas S.A., Grupo Ultramar, Universidad Andrés Bello (campus Concepción, Bellavista y dos sedes de Casona Las Condes), Universidad de Los Lagos, Mutual de Seguridad CCHC, Municipalidad de Frutillar, Centro de Rehabilitación Integral CRI; Sello de Oro: Nextel S.A., Aramark Chile; Sello de Inclusión Laboral: BCI,

---

<sup>8</sup> [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl)

<sup>9</sup> [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl)



Falabella Retail, CorpBanca, CorpVida, Asociación Chilena de Seguridad, SMU División Unimarc,

Algunos estudios nacionales e internacionales, revisados para la elaboración de esta tesis, nos entregaron importante información la que será usada como referencia, queriendo destacar las siguientes: una investigación realizada por Andrea Sepúlveda de Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Antropología en su tesis “Expectativas de Inclusión Laboral y Discapacidad Intelectual: un estudio de caso de estudiantes del diploma de habilidades laborales de la Universidad Andrés Bello”. Señala que en un estudio realizado a estudiantes con Discapacidad Intelectual que egresaron de programas especiales impartidos en universidades privadas, principalmente de la universidad Andrés Bello el año 2011 del diploma de Habilidades Sociales.

Lo que buscó esta investigación fué ver las expectativas laborales que se les presentan a estas personas que egresan de una institución de educación superior, ya que ésta les brinda perfeccionamiento en un oficio y a la vez les desarrolla competencias necesarias para desenvolverse en la sociedad. Para llevar esto a cabo, se analizaron diversas teorías y estadísticas de empleabilidad en personas con discapacidad intelectual y a la vez se analizaron las condiciones laborales planteadas por la Organización Mundial del Trabajo.

Esta investigación nos aporta considerablemente a nuestra indagación, ya que actualmente son escasas las instituciones de educación superior que imparten este perfeccionamiento a las personas con discapacidad y las cifras actuales sobre empleabilidad, si bien se han elevado, aun hay que trabajar para que las cifras disminuyan.

Por otro lado la investigación “Análisis de inclusión Laboral de personas con Discapacidad Visual de la Región Metropolitana”, perteneciente a Felipe Urra Wachtendorff, señala que su principal motivación estuvo enfocada principalmente a generar oportunidades en el área laboral de personas con Discapacidad Visual; esta problemática afecta no solo a estas personas, sino que a un país general de acuerdo a las políticas de inclusión.



Lo que este estudio quiere abordar es que la discapacidad visual no es un limitante para trabajar, sin embargo la sociedad no les genera diversas oportunidades laborales. Para ello se realizaron numerosas entrevistas a redes de apoyo, organizaciones, y sectores lo que proporcionó como resultado la importancia que tiene el estado relación a las políticas sociales, asimismo a la importancia en la contribución de empresas que se suman a esta mejora día a día.

Esta investigación nos aportó datos relevantes a considerar de acuerdo a la empleabilidad de personas con discapacidad, reconsiderar las políticas y ver el avance que se ha obtenido hasta la fecha.

El "Estudio de caso número 64, Inserción Laboral Juvenil: Análisis de variables relevantes y perspectivas políticas" de Sergio Ibáñez Schuda, señala que la investigación reconoce aspectos relacionados con la inserción laboral juvenil, los ingresos que reciben los jóvenes por las ocupaciones desempeñadas, así como también relaciona el ingreso familiar que influye en la escolaridad; y por último, en la percepción que tienen los jóvenes sobre como incorporarse a la vida social-laboral. Esta tesis fue mencionada como una referencia a nivel nacional sobre la existencia de estudios sobre inserción laboral, pero no se pudo obtener antecedentes válidos para nuestro estudio, ya que está relacionada a jóvenes que pertenecen a un sistema tradicional de estudios y que no presentan necesidades educativas permanentes.

Paulina Barrera Ormeño y Mónica Fritz Rebolledo de La Universidad de Concepción, Facultad de Ciencias Sociales Departamento de Servicio Social, en su tesis "Integración Laboral de personas con Discapacidad Física pertenecientes a agrupaciones de la Red Provincial de y para la Discapacidad de Concepción que se encontraban trabajando durante el año 2008", advierte en su contenido, aumento de la integración social, exponiendo cifras de la realidad laboral hasta el año 2008. Este estudio, se centra en universidades nacionales y estudios Casen Chile.



Aborda dicha temática de manera transversal en los distintos sectores sociales; para aportar nuevas miradas de la realidad social, específicamente a nivel provincial. Y busca conocer la integración laboral de las personas discapacitadas físicas que trabajaron durante el año 2008 y que pertenecían a agrupaciones de la Red Provincial de y para la Discapacidad de Concepción; la cual constituye una herramienta con que cuentan las personas discapacitadas de la provincia para asociarse y concretar intereses comunes. Esta investigación nos muestra una mirada transversal de una inserción laboral y todo el proceso que ésta involucra; con esta investigación se logró realizar comparaciones, ya que se focalizó en la ley 19.284 en la cual se presenta una mirada integradora y no inclusiva como lo menciona la nueva ley 20.422.

Los alumnos Gonzalo Javier Ampuero Alvarado, Oscar Enrique Quiroz Mancilla, Tomas Pablo Latorre Takahashi, Vanessa Silvana Mancilla Cuyul, de la Universidad de Magallanes Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud Escuela de Terapia Ocupacional, desarrollaron la tesis, “Diagnostico del Proceso de Integración Laboral de personas con Discapacidad en edad de trabajar de la ciudad de Punta Arenas año 2011” en la que mostraron un modelo panorámico de inserción laboral en edad de trabajar en la Ciudad de Punta Arenas. La investigación se hizo en función de estudios de las diferentes localidades de la ciudad antes nombrada, con el fin de recopilar antecedentes que muestren la realidad regional de las personas con discapacidad y su estado laboral. Para esto se reunieron datos y análisis de éstos en base a encuestas, entrevista regional, entre otras. Esta investigación nos aportó datos relevantes a nuestra investigación tales como las barreras que tienen las personas con capacidades diferentes, los apoyos y las oportunidades que les brindan, se tomaron en consideración los testimonios que relataron las personas que han vivido este proceso en el cual entregaron información valiosa ya que son los agentes principales de la investigación.

En Argentina, Roberto Fabián Bórea desarrollo la tesis “Integración Laboral de Personas con discapacidad en el sistema productivo local de regiones urbanas” la



que fue realizada en la Universidad Nacional de San Martín de Argentina, la que está enfocada en analizar y desarrollar estrategias para la integración laboral de personas con discapacidad dentro de un sistema productivo.

Este estudio quiso abordar una metodología nueva a partir de diversas estrategias ya existentes, los principales factores a los cuales quiere dar respuestas y mejoras es en captar las necesidades de capacitación de los actores involucrados, identificar las necesidades de información en el ámbito universitario y empresarial, con el fin de desarrollar un modelo que facilite la implementación y gestión de políticas públicas orientadas a promover la integración laboral de las personas con discapacidad. Este estudio se llevó a cabo a través de encuestas estructuradas a organismos públicos de dicho país, colegio de profesores, encuestas telefónicas dirigidas a personas con discapacidad y experiencias propias.

Esta investigación nos aporta de manera considerable a nuestra investigación, ya que entrega una mirada que se construye a partir de una visión transformada que enfatiza la autonomía, la integración, la igualdad y en las capacidades de las personas que presentan discapacidad, centrándose en la vida con apoyo, en el empleo y en la educación integrada obteniendo una mejor calidad de vida logrando hacer jóvenes autónomos e independientes, sin tener en cuenta su diagnóstico clínico.

## **1.2. Fundamentación del problema de investigación.**

La gran problemática que nos ha llevado realizar este proyecto es que para las personas con discapacidad la oferta laboral es mayormente para realizar limpieza, siendo que estos jóvenes cuentan con una preparación en diferentes oficios los cuales no son valorados al momento de la colocación. Es por esto que queremos demostrar que los jóvenes con Síndrome de Down y las personas con discapacidad en general son capaces de realizar diferentes tipos de trabajo, no solo limitarlos en una sola actividad.



Al término del ciclo de estudio laboral y práctica del oficio, se identificó que suelen caer en depresión, lo que los lleva a la desmotivación, provocando una baja autoestima y estancamiento de su desarrollo social y personal. Durante este proceso hemos detectado que los jóvenes no son insertados de forma efectiva en el oficio aprendido, sino más bien continúan en guardería para adultos, en centros diurnos, talleres protegidos o simplemente vuelven a sus hogares. Es necesario que los jóvenes sean validados en el área productiva y que una vez insertos en un empleo las redes de apoyos se cumplan junto a un monitor, quienes deberían acompañar al joven en esta etapa para que así la inserción lo transforme en un recurso productivo, útil y eficiente para la empresa privada, para que aquella inserción sea válida en un período mayor determinado. Para ello, se deben atacar al unísono dos estadios de gestión; el primero es el proceso de enseñanza de un oficio útil y el otro, no menos importante, es el proceso de enseñanza al área de la empresa que incluirá dentro de su dotación de trabajadores al joven Síndrome Down capacitado.

### **1.3. Formulación del problema de investigación**

Nuestra investigación nos lleva a la siguiente pregunta científica, ¿Cuáles serán las acciones que deberá contener un proyecto para contribuir a la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down en la Empresa Prosegur?

Con respecto a la responsabilidad social en el proceso de inserción laboral en conjunto con las escuelas y convenios con la comunidad. Para una contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y comunidad (comunidad alrededor), en pos de mejorar la calidad de vida.

Derivado de la pregunta científica como parte del estudio hemos planteado otras preguntas investigativas en buscar solucionar la problemática.



1. ¿Qué acciones laborales serán necesarias incluir en la empresa Prosegur para insertar a jóvenes con Síndrome de Down?
2. ¿Cómo capacitar a la comunidad de Prosegur en el proceso de la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down?
3. ¿Cuáles serán los beneficios que recibirán los jóvenes con Síndrome de Down que se inserten en la Empresa Prosegur?

Derivado de la pregunta de investigación se plantean un grupo de objetivos los cuales guiarán el estudio

- **Objetivo General.**

Diseñar un proyecto para contribuir al proceso de inserción laboral en jóvenes con Síndrome de Down contextualizado a la empresa Prosegur.

- **Objetivos Específicos**

1. Determinar las acciones de prevención de riesgo, organización laboral, remuneraciones y condiciones laborales para garantizar la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down en la Empresa Prosegur.
2. Elaborar un plan de capacitación dirigida a directivos y trabajadores del área en la que se insertara laboralmente los jóvenes con Síndrome de Down en la Empresa Prosegur.
3. Identificar los beneficios sociales y económicos que recibirán los jóvenes con Síndrome de Down insertos laboralmente en la Empresa Prosegur.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

Al momento de realizar un proyecto de inserción socio laboral es importante abordar las distintas áreas y sujetos que componen esta actividad.

Para ello es adecuado revisar las áreas principales de la Instrucción Sistemática, las cuales se manifiestan en cinco puntos.



- Capacitación y entrenamiento de destrezas necesarias para la ejecución de las funciones que la persona desempeñará en su lugar de trabajo.
- Entrenamiento de habilidades y destrezas genéricas de trabajo, tales como asistencia, puntualidad, presentación personal, constancia en el trabajo, entre otras.
- Desarrollo de habilidades que permitan al trabajador con discapacidad evaluar el progreso de su propio trabajo de tal manera de mantener una calidad de trabajo adecuada, así mismo como un nivel de rendimiento elevado para poder cumplir con las demandas de productividad inherentes a sus funciones.
- Facilitación de la integración social del trabajador discapacitado, tanto con sus compañeros de trabajo como con figuras de autoridad.
- Desarrollo de una red de apoyo al trabajador que utilice los mecanismos naturales de apoyo existentes en el lugar de trabajo, por ejemplo, otros trabajadores, supervisores.”<sup>10</sup>

Cuando se trabajan estas cinco áreas se desarrollan las habilidades y destrezas de los jóvenes con Síndrome de Down que están próximos a una inserción laboral. Estas áreas son transversales y se trabajan durante todo el proceso de formación educacional y también dentro de la empresa como capacitación misma del empleo a desarrollar.

Nuestro modelo de proyecto aplicará el método de colocación laboral individual, el cual consiste en insertar a un joven con capacidades diferentes a una empresa regular (Prosegur S.A.), recibiendo sueldos justos y supervisión de la organización de donde proviene.

Al momento de evaluar el puesto de trabajo en el cual será insertado el joven, una metodología eficaz para utilizar es empleando un profesiograma; con este método podemos analizar el tipo de tarea a realizar, aptitudes que exige el puesto de trabajo, cualidades y/o habilidades que debe tener el joven, instrumentos de

---

<sup>10</sup> Guía cátedra de Estrategias de Intervención Comunitaria y Laboral; desarrollo de una tecnología viable



trabajo, ambiente laboral. Una vez realizado el profesigramas obtendremos información relevante para el desarrollo del trabajo que el joven debe realizar en su puesto.

El personal de la empresa debe tomar conocimiento en qué consiste el desarrollo de la colocación laboral, para ello se realizará una inducción a todo el personal y capacitaciones a quienes lo requieran e interactúen directamente con la persona insertada en la empresa, dentro de la capacitación queremos transmitir que debemos lograr mejores oportunidades y condiciones de vida y trabajo, procurando la adaptación de los jóvenes a todos los procesos y desafíos nuevos en los cuales se puedan ver enfrentados, este proceso debe ser de formación, entregando los conocimientos necesarios para abordar de mejor manera el proceso de inserción laboral.

Para tener la certeza de que este proyecto podrá ser llevado a cabo de manera positiva y válida nos hemos enfocado en investigaciones y leyes actuales las cuales demuestran un desarrollo eficaz y que se rigen dentro del marco legal, si bien se emplean métodos de colocación laboral individual, se complementa con la ley 20.422 la cual protege a los jóvenes insertados en una empresa, de ser vulnerados en diversas áreas.

Es un proyecto viable en el cual el objetivo principal puede ser llevado a la práctica, por este motivo se tiene precaución en los pasos a seguir. Es importante llevar a cabo todos los procedimientos nombrados anteriormente y analizarlos para lograr abarcar todos los ámbitos necesarios que implica este proyecto.

Este proyecto aporta a la real y efectiva inserción laboral de los jóvenes con Síndrome de Down y también generará que existan empresas que quieran sumarse a esta iniciativa y se prolonguen en el tiempo. Así también, aporta a que estos jóvenes se desarrollen y demuestren todas sus potencialidades, permitiendo un cambio positivo en su autonomía, calidad de vida, expectativas de vida y motivaciones que a través del tiempo se verán reflejadas en un futuro próspero con el que toda persona sueña.



Este proyecto permitirá como lo mencionamos anteriormente que se sumen cada vez más empresas, lo que conllevará a mayores puestos de trabajos y en igualdad de condiciones como cualquier trabajador, con un sueldo justo y condiciones laborales igualitarias.

Cabe destacar que este proyecto también aporta a que las personas con Síndrome de Down mejoren su calidad de vida, que es lo que se pretende hacer muchos años en Chile y que cada vez se va logrando poco a poco; por lo mismo nuestro objetivo es que este proyecto sea presentado no solo en la empresa Prosegur sino que en un futuro implantarlo en todas las empresas de la región metropolitana y país con el fin de mitigar este problema.

Otro aporte importante es hacer valer la “Ley N°20.422 que plantea el derecho y la igualdad de oportunidades de las Personas con Discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.”<sup>11</sup>

Esta ley señala que las personas con discapacidad deben ser incluidas en la sociedad, sin recibir discriminación por su condición, una sociedad que tantas veces los ha segregado de vivir una vida plena, por lo que entre los objetivos de este proyecto es hacer valer esta ley eliminando las barreras existentes en cuanto se refiere al futuro laboral de cada ciudadano con capacidades diferentes.

El aporte más importante en solución a este problema es que una vez implementado el proyecto se considerarán las capacidades y necesidades que presentan las personas con Síndrome de Down.

Este proyecto beneficia, a los jóvenes con Síndrome de Down, a los empresarios que los contratan, a la cultura organizacional, a sus compañeros/as de trabajo, y a la sociedad en general.

Las ventajas que trae éste proyecto, se enfoca en los beneficios para los empresarios en el desarrollo sustentable de acciones en responsabilidad social,

---

<sup>11</sup> [http://www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion\\_general](http://www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion_general)



en el marco de una cultura organizacional que crea vínculos, donde los colaboradores sean parte de este proceso y que los empresarios creen y experimenten nuevos proyectos en la integración sociolaboral.

De acuerdo a este enfoque social, se desarrolla un proyecto de integración laboral que incluya la actualización de los contextos culturales en relación con la discapacidad intelectual, en función de las personas con Síndrome de Down.

Los beneficios están enfocados en primera instancia a la clasificación de acciones que se desarrollan y fomentan en un joven con Síndrome de Down, la seguridad social, las capacidades adquiridas y su desarrollo en la personalidad con factores que favorecen su autonomía, autoestima, desarrollo emocional, desarrollo social que es transversal en su proceso hacia la vida adulta.

Las capacidades laborales de las personas con discapacidad crean una enseñanza y un espíritu de equipo que deben tener en cuenta las empresas, los cuales incluyen en su clima laboral y la mejora de este. La integración de personas con discapacidad en la empresa genera una mejora del clima laboral, cambia la condición de los trabajadores y aleja muchos estereotipos, todo esto como resultado de la gran responsabilidad y constancia que los jóvenes desarrollan. La discapacidad disminuye cuando la persona que la posee tiene capacidad de destreza sobre su propia vida, contando con recursos externos que le proveen bienestar, separación de barreras físicas, nuevos conocimientos y recursos socioeconómicos.

Esta propuesta beneficia y promueve el trabajo en equipo, ya que la oportunidad de compartir tareas con jóvenes que tienen Síndrome de Down es una experiencia de aprendizaje mutuo. La inclusión laboral es un aporte a la labor de los equipos de trabajo.

Todo esto, apoya, promueve y sensibiliza a los colaboradores entregándoles la oportunidad de trabajar con Jóvenes con Síndrome de Down, esto normalmente sensibiliza a los colaboradores de la empresa, promoviendo la aceptación de la diversidad y la no segregación.



A partir de éstas acciones los colaboradores se dan cuenta que los jóvenes con Síndrome de Down no son conflictivos y su ausentismo laboral es bajo. Ya que genera un compromiso mayor por su fidelidad al puesto lo hace más que un colaborador con discapacidad, un trabajador agradecido de la oportunidad dada por la empresa. Una vez aprendido el trabajo los Jóvenes tienen menos rotación, lo que evita gastos y tiempos de formación en la empresa. Por esta razón la inclusión laboral es un proceso que cumple acciones de trabajo concretas que dan resultados aún con mejores estándares de los pensados.

Todo esto beneficia las acciones eficientes de tareas y trabajos específicos que un joven con Síndrome de Down aprende y realiza con precisión, lo cual le permite tener cierta experticia en temas específicos. Por ejemplo: con problemas de hipoacusia y que trabaje en lugares de alto ruido es ideal ya que podría trabajar sin sufrir ningún daño que los lleve a enfermedad laboral, además cabe destacar que los jóvenes pueden desarrollar tareas repetitivas, ya que no les da tiempo para aburrirse en una tarea monótona. Otro aspecto importante es que los jóvenes que tienen impedimento físico o motor, pueden desarrollar labores que requieran estar mucho tiempo sentado o de pie de acuerdo a su condición, cabe destacar que los jóvenes que tienen daños visuales trabajan muy bien en lugares de alta o baja luminosidad que el resto.

De acuerdo a los beneficios, la mejora en la empresa se expresa en una notoriedad corporativa que no tiene otra empresa ni otra marca, que da valor social en la responsabilidad de esta. Que afecta de forma positiva externa e internamente en la cultura organizacional, que crea mejores vínculos socio laborales, ya que una organización o empresa que respeta la integración y diversidad tiene pertenencia y orgullo social.

Todo se expresa en el ambiente, que aporta la inclusión laboral y los avances que esto conlleva a las organizaciones en nuestro país.

El desarrollo de programas de empleo e integración para jóvenes con Síndrome de Down beneficia a la sociedad en pleno, como un factor de integración colectiva que no sólo influye a los empresarios y su empresas en cuestión, sino la



sociedad misma que no interactúa ni conoce las condiciones de los jóvenes y las potencialidades que los caracteriza.

*“Beneficio impositivo para las empresas a la hora de contratar a una persona con discapacidad*

*Las empresas cuentan con los siguientes beneficios económicos e impositivos a la hora de contratar personal con algún tipo de discapacidad (Motriz, sensorial e intelectual). A nivel nacional, Deducción del 70% del impuesto a las ganancias o sobre los capitales.*

*Ley N° 22.431 (Sistema de protección a la persona con discapacidad modificada por ley N° 23.021, artículo 23): Los empleadores que contraten trabajadores con discapacidad por tiempo indeterminado gozarán de la exención del 50% de las contribuciones patronales por el período de un año.*

*Ley 24.031 artículo 87. Conf. Nota 408/04, Dirección de Asesoría Legal y Técnica, AFIP. Descuento del 50% en contribuciones patronales por la contratación de grupos laborales protegidos.*

*Ley 24.147 artículo 34. Exención del 33% en contribuciones a la seguridad social, por el término de 12 meses, siendo efectiva cuando dicha incorporación de personal produzca un incremento neto en la planta de una empresa que emplee hasta 80 trabajadores. En caso de que se trate un beneficiario del programa Jefe o Jefa de Hogar, la exención será del 50%.<sup>12</sup>*

De acuerdo al artículo que se menciona podemos decir que los beneficios del proyecto incluyen muchas buenas condiciones y patrocinios para los empresarios. Si bien es cierto requiere implementar acciones renovadas de trabajo colectivo entre los jóvenes con Síndrome de Down y sus competencias.

Todo esto lleva a la creación de vínculos que antes no existían en la empresa, se relacionan factores comunitarios de inclusión formal donde cada colaborador interactúa, se vincula y ejerce labores con otro en inclusión.

---

<sup>12</sup> [www.incluyemehile.cl](http://www.incluyemehile.cl)



Más factores de beneficio se vinculan específicamente al desarrollo social, de los jóvenes con Síndrome de Down con una inclusión que los lleva a sentir y experimentar sensaciones de autonomía que no habían sentido antes, ya que en un lugar protegido como su entorno familiar y su escuela, solo los limitó a aprender acciones u orientaciones laborales que no surtieron ningún efecto en el desarrollo de su autoestima, ni en el valor por la responsabilidad como puente a la vida adulta. Todo ello en función de una colocación laboral que les permita remodelar su vida, tomar decisiones sobre lo que quieren y necesitan, socializar en forma directa y formal con la sociedad y en el ámbito laboral.

Las limitaciones están enfocadas, a la poca información que revela cómo se desarrollan trabajos vinculados a la integración de jóvenes con Síndrome de Down. Si bien es cierto existen algunas empresas que colaboran con el trabajo inclusivo, (nombradas en este proyecto) solo lo hacen por períodos cortos y no son factores que agreguen a su cultura organización o su responsabilidad social.

Todo esto conlleva a tener poca y diversa información sobre la inclusión laboral y los beneficios que este proyecto aporta. Cada actualización de las empresas les permite avanzar en los métodos modernos de acciones de posicionamiento en ranking de responsabilidad social que aportan estos proyectos de integración laboral.

Las limitaciones se enfocan en tres áreas, en las empresas que no modernizan sus estándares en acciones colaborativas con la sociedad como la inclusión, en los padres que dan poco beneficio y confiabilidad a las empresas y las capacidades de sus hijos en función a ellas, de una vida autónoma socio laboral y por últimos los prejuicios sociales y culturales de la sociedad en función de discriminación, poca tolerancia y desigualdad.

Las empresas normalmente entienden como inclusión laboral, entregar un papel administrativo a la disposición de incluir a un joven con Síndrome de Down como un factor de poca relevancia, que los lleva a no entender como funcionan realmente los proveedores de trabajo como son estos jóvenes. Ellos no solo buscan un empleo como apoyo a sus necesidades económicas, sino más bien



como un factor fundamental en la transición a la vida adulta, incluyendo realización, autoestima y autonomía en la dirección de capacitarse, trabajar y ser respetado socialmente.

Otros factores de relevancia son las familias que limitan las acciones sociales de sus hijos en función de resguardar de forma sobreprotectora la identidad y autonomía de los jóvenes. Las familias son en ocasiones poca transformadoras y no creen en las capacidades que ellos poseen, incorrectamente fomentan una actitud protectora sobre los jóvenes que no los vincula socialmente después de la escuela. Estas acciones son limitantes específicos que deben ser resueltos en el marco de la enseñanza y en la educación que se les entrega a ellos en las escuelas y proyectos para padres y apoderados.

Las familias, deben ser aliados de la educación de los jóvenes con Síndrome de Down, un factor único e importante en la formación de los recursos y acciones que formen, guíen y se manifiesten en los procesos hacia la vida adulta de ellos.

Para orientar los procesos que nos limitan nos enfocaremos en la comunidad, padres y empresas, en este orden se orientarán los procesos para una mayor profundidad. En primer lugar la comunidad como sociedad actual, está en vías del desarrollo que sustenta la inclusión como un proceso que avanza paso a paso. Hoy en día existen spot y publicidad de marcas exclusivas que incluyen en su publicidad niños y jóvenes con Discapacidad Intelectual los cuales aportan gran valor a la diversidad y la integración social, que son factores que fomentan la integración en toda su amplitud invitando a la comunidad y a la sociedad a compartir intereses, gustos, lugares y espacios con la diversidad y los jóvenes con Síndrome de Down. Actualmente nos encontramos con una sociedad en vías del modernismo, en vías de desarrollo y en vías de la inclusión como paso superior de la integración, esto nos lleva a entender, educar y incorporar acciones, desde los más pequeños que nos invitan desde siempre a incluir y fomentar los actores de los adultos, todo en función de la inclusión laboral.



Este estudio sirve para contribuir a la mejora de la calidad y condiciones de vida de las personas con Síndrome de Down, y al logro de vida autónoma e independiente.

Para ello, se deben desarrollar acciones y medidas necesarias para potenciar la participación plena y activa de las personas con Síndrome de Down en la sociedad, garantizar la igualdad de oportunidades, el trato, y proporcionar los recursos - apoyos necesarios para hacer efectiva esa participación.

Este estudio nos entrega claridad e información sobre la incorporación al trabajo de los jóvenes con Síndrome de Down, que no saben cómo realizar su búsqueda. El desafío es prestarles atención, informarse y recaudar la mayor indagación para la realización de un proyecto de integración a la empresa Prosegur Chile en función de educar a los colaboradores e instruir las acciones de trabajo colaborativo de los jóvenes.

Esto contribuye a un Programa apoyado, guiado y supervisado en función de la inclusión laboral de los jóvenes con Síndrome de Down. La mejora de la imagen y su cultura organizacional, capacitar y motivar a los colaboradores reclutando a jóvenes comprometidos con su empleo, para el desarrollo social y que la empresa pase a ser más productiva y moderna en la responsabilidad social, como un mecanismo de crecimiento, cultural y publicitario para su beneficio en la inclusión y empatía participativa, de los jóvenes con Síndrome de Down.

Los beneficios que traerá nuestro proyecto se dirigirán especialmente a jóvenes con Síndrome de Down que se encuentren en edad laboral y van relacionados directamente con mejoras en su calidad de vida, lo cual se refleja cuando, al desempeñar una labor real en un trabajo, recibirán una remuneración periódica que les permitirá ser, en cierta manera, autosuficientes; mejorar la autoestima, sintiéndose parte de una sociedad real y diferente, en la que se desenvolverán interactuando con personas de igual o diferente condición, les permitirán sentirse valorados y lograr que esos cambios permanezcan en el tiempo, porque aquello que realizan en la empresa donde trabajen, será una actividad “valorada” para sus empleadores lo que trae aparejado la permanencia laboral.



Por otro lado, nuestro proyecto, permitirá a la sociedad otro proceso de inclusión, que se verifica cuando aquellos que no tienen necesidades especiales, conocen y se integran, desde su estadio de “normalidad”, con personas que presentan otros estadios de normalidad, interactuando, conociéndolos, aceptándolos.

Las metodologías que emplearemos, primero será capacitar a las personas que trabajarán o interactúen directamente con el joven, para evitar prejuicios y apoyar positivamente en aspectos tales como, trabajar desde la empatía, adaptar a una mentalidad positiva, no sobreprotegerlos con ayuda sino, más bien, preguntarles si acaso la necesitan; no discriminarlos, ni si quiera con la mirada, ni hablarles con frases de compasión; tratarlos como adultos, dirigirse directamente a ellos como personas, sin solicitar la mediación del acompañante; demostrarles comprensión y tolerancia; capacitar a los mediadores y compañeros con quienes tendrá relación directa de día a día con el joven.

Orientar al joven sobre la empresa en la cual realizará el proceso de inserción laboral, las diferentes áreas que tiene la empresa, la labor que desarrollará y las diferentes funciones específicas que realizará, así como también el sueldo que percibirá, sus deberes y derechos; y, no menos importante, la presentación al grupo de personas cercanas con las que trabajará.

Capacitar al joven en el mismo lugar de trabajo, en el cual será acompañado por un mediador durante la primera semana o hasta lograr su adaptación, el cual realizará, si es necesario, un análisis de tareas para facilitar su trabajo.

Desde su lugar de origen, recibirá visitas periódicas para conocer sus avances o bien entregar los apoyos que le sean necesarios. También una vez por semana o tantas veces como sea necesaria, según previo acuerdo, se reunirá con sus pares para fortalecer los vínculos que se requieren para su mejor desempeño.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Síndrome de Down.

El Síndrome de Down, es un trastorno genético causado por la presencia de una copia extra del cromosoma 21 (o una parte del mismo), en vez de los dos, por ello se denomina también trisomía del par 21. Se caracteriza por la presencia de un grado variable de discapacidad cognitiva y unos rasgos físicos característicos que le dan un aspecto identificable.

El Síndrome de Down, es la causa más frecuente de discapacidad cognitiva congénita y debe su nombre a John Langdon Haydon Down que fue el primero en describir esta alteración genética en 1866. En julio de 1958 un joven investigador llamado Jérôme Lejeune descubrió que el síndrome es una alteración en el mencionado par de cromosomas.

Existen tres tipos de Síndrome de Down, trisomía 21, translocación y mosaico.<sup>13</sup>

Se considera discapacidad cuando se hace evidente la falta o limitación de alguna facultad física o mental que dificulta el desarrollo normal de las actividades cotidianas de una persona.<sup>14</sup>

Las personas con Síndrome de Down presentan características físicas similares que los identifican tales como, disminución del tono muscular, exceso de piel en la nuca, nariz achatada, pliegue único en la palma de la mano, orejas y boca pequeña, ojos inclinados hacia arriba, manos cortas y anchas con dedos cortos.

Las potencialidades de las personas con síndrome de Down se desarrollarán de acuerdo a muchos factores como la estimulación que reciba en su contexto familiar, social y educacional. Se puede observar que las personas con Síndrome

---

<sup>13</sup>National Down Syndrome Society: [www.ndss.org](http://www.ndss.org)

<sup>14</sup> [http://www.nl.gob.mx/?P=info\\_discapacidad](http://www.nl.gob.mx/?P=info_discapacidad)



de Down son capaces de realizar todo lo que se propongan ya que se sienten parte de la sociedad que les rodea.<sup>15</sup>

Estas capacidades, son reveladas en los procesos y acciones en función de los trabajos y apoyos que se presentan en los jóvenes, talento, capacidad, forma y condición para ejercer labores sociales como el ingreso al trabajo. Por lo tanto, cuentan con cualidades únicas y diferentes a otras, por lo que el término mencionado califica sus competencias.

Se puede decir que cuando hablamos de jóvenes con Síndrome de Down es importante referirse a la discapacidad solo cuando sea oportuno, ya que se debe reforzar rasgos para individualizar los apoyos en la inserción laboral, de esta forma percibir las relaciones que se deben tener en cuenta en función de las metodologías de trabajo cooperativo.

Reconocer y valorar la diversidad en función de las capacidades diferentes conforme a su área cognitiva en presencia de la discapacidad intelectual en todas sus dimensiones. Esto nos indica que produce acciones diferentes en lentitud para procesar y codificar la información, para interpretarla, elaborarla, y responder a la demanda de tareas, también presentan dificultades en los procesos de conceptualización, abstracción, generalización y transferencia de aprendizajes de un contexto a otro, presentan problemas en memoria de corto - largo plazo, y algunas dificultades en cálculo.

La información se debe entregar de forma literal en función de poder apoyar e intervenir los procesos de inclusión laboral. El concepto es entender la capacidad diferente e individualidad, por ende se puede inferir que todos tenemos capacidades diferentes en algún momento, por ejemplo, si nos enfrentamos a un trabajo fuera del país donde la lengua no es la materna, seríamos catalogados como diferentes, por no tener el idioma del país, en este caso nos pondríamos en un catálogo de distintos, ya que no estaríamos en función de la norma lingüística del lugar y no nos ajustaríamos a lo normal.

---

<sup>15</sup> <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000997.htm>



Es de suma importancia, tener presente los aspectos y acciones a trabajar en orientación laboral para los jóvenes enfocados a la inserción laboral que también es social, ya que sus relaciones son de acción social en todos sus ámbitos incluyendo habilidades puras para el proceso de inclusión en la sociedad.

Al hablar de las acciones se refiere al concepto de jóvenes que están en proceso de inclusión en todas las áreas a desarrollar, con una actitud social que lleve a posibilitar un progreso en las capacidades y habilidades.

Otros aspectos importantes, es tener en cuenta condiciones de aprendizaje, motoras y sociales para los apoyos formales dentro de una inserción laboral, en este caso se destacan características que predominan en los jóvenes, comprensión en situaciones con doble mensaje, tienen períodos de atención menos prolongados lo cual los distraen fácilmente, siendo su aprendizaje más lento, aunque se debe tener presente que cada persona tiene ritmos de aprendizajes distintos y hay que respetar cada uno de ellos. Algunos jóvenes presentan en ocasiones comportamientos impulsivos a diversas situaciones de la vida diaria, en el área motora y física se deben considerar y presentar diversas enfermedades como problemas en el corazón que se desarrollaron a temprana edad o nacidos ya con ellos, alteraciones en la tiroides, problemas de alimentación, también presentan dificultad en la visión, la mayoría de ellos necesitan lentes para mejorar su visión.

También presentan algunas limitaciones inherentes a la vida laboral los que son de diversos factores respecto a su entorno familiar, social y de acuerdo a su personalidad, de los cuales podemos señalar en la mayoría de los casos:

- Contar con una familia sobreprotectora, percibe que el medio externo es hostil, tiende a retirar a la persona con discapacidad de la circulación social y evita que se exponga a experiencias o situaciones que considera amenazantes (aquí incluye al mundo laboral).
- Familia discriminadora, también percibe que el medio externo es hostil, tiende a retirar a la persona con discapacidad de la circulación social y trata



de evitar que sea vista, pues considera que la discapacidad es un defecto que provocará hostilidad, burla o vergüenza.

- Déficit de competencias técnicas (“no son competitivos”).
- Desde el punto de vista de las empresas, no siempre las personas con discapacidad están suficientemente capacitadas técnicamente para competir en el mercado de trabajo en igualdad de condiciones.
- Déficit de competencias blandas (“no saben venderse”).
- Desde el punto de vista de empresas y representantes de personas con discapacidad, muchas personas con discapacidad no tienen la destreza suficiente para hacer ver a los empleadores su valor laboral más allá de la discapacidad.<sup>16</sup>

Estas condiciones se deben valorar para todas las áreas del desarrollo de las capacidades de los jóvenes, para enfocar los apoyos pertinentes.

## **2.2. Inserción laboral en Chile para personas con discapacidad.**

Al momento de hablar de inserción laboral en jóvenes que presenten algún tipo de discapacidad, nos referimos a la colocación en un puesto de trabajo determinado según sus habilidades y capacidades, sin vulnerar sus derechos.

Las personas con Discapacidad Intelectual ingresan a escuelas especiales y centros de capacitación laboral, este proceso comienza a partir de los dieciséis años hasta los veintiséis, es decir, diez años de formación para acceder al mundo laboral, para su plena integración social.

La inserción sociolaboral va más allá de la conseguir un empleo, la situación es brindarle estabilidad y que esta sea una condición donde los jóvenes con Síndrome de Down consigan permanencia, autonomía económica y beneficios en las empresas.

---

<sup>16</sup> (web sofofa.cl, 2013)



En relación a la prevalencia de chilenos con discapacidad que realizan un trabajo remunerado, Acción RSE indica que “una de cada tres personas lo logra, si se mejoraran las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad que no trabajan se reduciría el impacto de la discapacidad en un 39%” . A través del programa de colocación del FONADIS, el 68% de los empleados contratados tienen un buen o muy buen desempeño, incluso hay un grupo importante de ellas (37,9%) que debido a la buena experiencia que esto ha significado, han vuelto a contratar más personas con esta condición.”<sup>17</sup>

Los Jóvenes con Discapacidad Intelectual, generalmente no reciben capacitación laboral, sino más bien se les prepara en un oficio al que no todos pueden acceder, debido a que las empresas los solicita mayoritariamente para realizar servicios de limpieza, orden, entre otros. Otra dificultad que se puede presentar al momento de la colocación son las barreras físicas y arquitectónicas, debiendo las empresas asumir las adaptaciones correspondientes del entorno de trabajo de los Jóvenes.

El problema de la discapacidad se ha enfrentado con un enfoque forzoso e individual, abandonando la extensión social del problema. Se reconoce la existencia de 1,4 millones de personas con algún grado de discapacidad, al agregar que hay un cuarto de la población del país involucrada en el tema. Las causas de la discapacidad no son únicamente sociales, están ligadas a factores de riesgo social. La inseguridad social de la discapacidad se asocia a condiciones de mayor pobreza, acción que se evidencia en abandono de las propias familias, inseguridad de los jóvenes, riesgo, entre otras.

“Brinda e informa la seguridad y los derechos que tienen los trabajadores con discapacidad, hablando de las normativas de igualdad de oportunidades e inclusión social de la personas con discapacidad, respetando esta ley podemos hacer efectiva la inserción laboral de manera efectiva ya que dentro de ésta se menciona que se deben fomentar prácticas laborales de inclusión y

---

<sup>17</sup> Acción RSE, 2005, p.11



no de discriminación, promover la creación y diseño de procedimientos tecnológicos, productos y servicios laborales accesibles para su desempeño laboral, además la ley 20.422 indica que el estado creará condiciones y velará por la inserción laboral y el acceso a beneficios de seguridad social por parte de las personas con discapacidad. Al momento de estar insertado, la capacitación laboral de las personas con discapacidad se transforma en un derecho; además de la formación laboral, la orientación profesional, la cual serán otorgadas en el transcurso de su desempeño teniendo en cuenta la evaluación de las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y lo más importante sus intereses”.<sup>18</sup>

De acuerdo a la ley 20.422, se indican objetivos de inclusión social plena, que garantizan el propio objetivo. Nos dice que todos y cada uno de los jóvenes con Discapacidad Intelectual la pueden obtener, en cualquier acción que ellos manifiesten, legal, social o laboral. Asegurando el derecho de igualdad y las oportunidades para personas con discapacidad, afirmando el ejercicio de sus derechos, plenos y ordinarios. Se eliminan formas de discriminación de acuerdo a los principios de vida independiente; todo esto basado en un dialogo social, participación, políticas públicas, accesos al diseño universal para el entono.

La ley establece medidas económicas, jurídicas y administrativas para asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Con el propósito de eliminar la discriminación en la barreras de accesibilidad, asegurar la participación plena en la vida, incluso política, afirma la ley. Además involucra la educación, el trabajo para una vida de plena independencia económica, para una vida autónoma, que mejora la vida de las personas con Discapacidad intelectual.

“Toma atención en el decreto 201 refiriéndose a los derechos igualitarios de todos los miembro de la familia sin distinción, tomando en cuenta la variedad de discapacidad y barreras que se pueden presentar teniendo en consideración

---

<sup>18</sup> Manual de Ley 20.422, Párrafo n°3, Artículo 43.



una variedad de puntos con el objetivo de promover, proteger y asegurar el goce pleno y las condiciones de igualdad de todos los derechos humanos”.<sup>19</sup>

Finalmente si unimos estos tres ejes fundamentales en la inserción se expresa que las personas que presenten discapacidad y manifiesten el interés por trabajar pueden optar a trabajos productivos, que sean adecuadamente remunerados según el puesto de trabajo que están postulando o ya se encuentre insertado, que están socialmente protegidos sin correr el riesgo de algún tipo de discriminación, resguardando los derechos fundamentales del trabajo, incorporando y fomentando el dialogo social como método de llegar a consensos.

Al momento de verificar los derechos que le asisten a los jóvenes con Síndrome de Down nos podemos dar cuenta que están optando a una igualdad de condiciones para ganarse la vida y así mismo lograr una calidad de vida mucho mejor teniendo un puesto igualitario a los demás y teniendo un sueldo correspondiente a su labor o puesto de trabajo, “Los empleadores deberían esforzarse por cooperar con los servicios del empleo a fin de encontrar para los trabajadores discapacitados puestos de trabajo que correspondan a sus aptitudes, su capacidad de trabajo y sus intereses”.<sup>20</sup>

El proceso de encontrar un trabajo o lograr ser insertado en una empresa puede llegar a ser tedioso por la competencia existente en el mercado, es por ello que se debe ser cauteloso y considerar que las empresas a las cuales estén postulando tengan la siguientes características: que se encuentre aceptado dentro del mercado, que manifieste un entorno laboral que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

Si no transgredimos estos tres puntos mencionados anteriormente se podría realizar una inserción laboral efectiva logrando que la persona insertada tenga variados beneficios tales como autonomía, vida social con sus pares, una

---

<sup>19</sup> [http://www.leychile.cl/Navegar/index\\_html?idNorma=278018](http://www.leychile.cl/Navegar/index_html?idNorma=278018)

<sup>20</sup> [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_112521.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_112521.pdf)



remuneración que lo hace independiente en su diario vivir, desarrollo personal, entre otros beneficios adquiridos durante el proceso laboral.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en su Artículo 27, Trabajo y empleo menciona el derecho que tienen las personas con discapacidad a tener un trabajo libremente elegido para ganarse la vida, también el no discriminar a un trabajador por tener alguna discapacidad, asegurar que las personas discapacitadas puedan optar a todos los derechos que tiene cualquier trabajador como por ejemplo derechos sindicales y laborales, también que puedan acceder a programas de orientación técnica, vocacional y capacitación continua y que sean tratados en igualdad de condiciones que el resto de los trabajadores.

### **2.3. Responsabilidad social de las empresas en función de la inserción laboral.**

“Es importante tomar conocimiento sobre la responsabilidad que debe tomar las empresas realizando una mejora continua, evaluando a todo el personal de dicha empresa poniendo en énfasis en el crecimiento inclusivo y sustentable, justicia social, ciudadanos y consumidores consientes, estas evaluaciones tienen el fin de que la comunidad crezca con una calidad de vida superior o mejor, que se entreguen las herramientas necesarias y no se vulnere los derechos de cada persona y/o trabajador”.<sup>21</sup>

La responsabilidad social, tiene y contiene acciones que son muy beneficiosas para las empresas. Éstas apoyan proyectos, distribuyen y ordenan acciones sociales, apoyan a personas con discapacidad intelectual, financian proyectos propios y externos, ordenan acciones laborales inclusivas, desarrollan acciones de trabajo colaborativo inclusivo, desarrollan cultura organizacional, son apreciadas por otras organizaciones, distribuyen socialmente acciones y dirección de proyectos de inclusión, son ejemplos a seguir, califican proyectos para personas

---

<sup>21</sup> <http://www.rseprohumanablog.cl/wp-content/uploads/2013/08/Prohumana-2013-completo.pdf>



con discapacidad en general, apoyan escuelas, dirigen a nivel comunicacional campañas, entregan credibilidad y crean convenios de beneficios propios.

Basados en el mejoramiento de su propio desempeño financiero, reducción de costos operativos, disminución de riesgos y mejora sostenible de la marca y su reputación.

Los principios, que deben guiar la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones, es rendir cuentas de transparencia del comportamiento ético y su respeto, ya que en este caso existen grupos de interés (jóvenes con Síndrome de Down mayores de 18 años) que son regulados por leyes de inserción laboral vigentes (20.422) además de la normativa internacional de comportamiento en los derechos humanos.

Lo anterior demanda un real compromiso para cumplir integralmente en lo externo como interno, dibuja y analiza que quiere la empresa u organización como proyección de sus acciones, con la comunidad en general su cliente interno y externo. Todo demuestra respeto, valores éticos en la comunidad y el medio ambiente, para el bien común, enfocados en mejoras sustentables incluso políticas, de acción en el gobierno nacional o internacional.

La Responsabilidad Social Empresarial es el nuevo ejemplo de gestión empresarial, que cada vez más organizaciones van asumiendo en sus estrategias ya sean productivos o sociales.

Beneficios:

- Diferenciación respecto de su competencia.
- Asociarse a una Fundación de gran prestigio.
- Propagación y marketing.
- Exaltar la imagen corporativa.
- Incluir e incorporar a trabajadores con discapacidad.
- Motivar, al personal interno y externo.
- Optimizar los resultados de la empresa.



#### **2.4. Condiciones de trabajo y capacitaciones para las personas con discapacidad.**

Las condiciones que deben presentar las personas con discapacidad para ingresar a un empleo son las mismas condiciones y competencias que cualquier persona desarrolla a lo largo de la vida; tomando en cuenta la realidad nacional e internacional cada vez es más factible insertar a estas personas dentro de la sociedad y dentro de alguna empresa, por lo que la colocación es cada vez más viable.

Si bien es cierto que el proceso de aprendizaje de las personas con discapacidad es a largo plazo, de igual forma se cumplirán los objetivos dispuestos para ellos, ya que en muchos casos sus cualidades se desarrollan rápidamente motivadas por la empresa en la que estén postulando a la colocación.

“La capacitación es una herramienta clave para el desarrollo personal y laboral de las personas con discapacidad, ya que se trata de una instancia que las invita imaginar nuevas oportunidades. No solo las prepara para la ejecución de tareas particulares en su día a día, sino que también permite descubrir habilidades desconocidas, promueve cambios de actitud positivos, aumenta la motivación y el compromiso en el trabajo, favorece la autoestima y crea un clima de mayor satisfacción entre quienes forman parte de su equipo de trabajo.

Las personas con discapacidad también pueden aprender nuevas habilidades y conocimientos. Por ello, la capacitación también puede transformarse en una oportunidad para incorporar nuevas tareas y responsabilidades a sus labores habituales, o bien, mejorar sus condiciones”.<sup>22</sup>

*“En Chile una de cada ocho personas sufre discapacidad. Ante esta situación, la Fundación Tacal ofrece cupos gratuitos para que personas discapacitadas se capaciten y se inserten en el mundo del trabajo”.*

---

<sup>22</sup> (empresa inclusiva)



La Fundación Tacal, que se orienta a capacitar gratuitamente a jóvenes de escasos recursos con algún tipo de discapacidad física o mental, ofrece actualmente cien cupos gratuitos.

En el programa Semáforo de Radio Universidad de Chile su directora, Andrea Zondek, explicó que esta iniciativa comenzó en 1985 y que, desde ese entonces, más de mil personas han logrado encontrar un puesto en el mercado laboral regular, con contrato e imposiciones.

Esto último, recalcó Andrea Zondek, implica que si en el futuro uno de ellos queda cesante, no pasan a ser carga del Estado sino que recibe una pensión como cualquier otro chileno.

La ex secretaria ejecutiva del Fondo Nacional de la Discapacidad enfatizó que hay distintos tipos de capacitación para los distintos niveles y no discriminamos ningún tipo de discapacidad, puede ser física, intelectual, de causa psíquica, visual, auditiva, multidéficit, no nos importa. Sólo que la persona tenga ganas.

La directora de Fundación Tacal expuso que “La principales áreas en las que insertan a los trabajadores discapacitados son centrales telefónicas, aseo industrial y, en general, actividades que les permiten desarrollar un hábito laboral, como la importancia de la puntualidad, el orden, las buenas relaciones interpersonales, entre otros”.<sup>23</sup>

Como se menciona anteriormente la Fundación Tacal es una de las instituciones que motivan e insertan a los jóvenes con discapacidad en Chile, preparándolos con talleres, capacitaciones, colocación y seguimiento en los trabajos.

Si bien es cierto la colocación laboral de las personas con discapacidad requiere de un proceso prolongado en el tiempo, cada vez es más posible ya que las empresas se están añadiendo a dar las mismas oportunidades y así crear un ambiente laboral inclusivo donde se respete los mismos derechos que a todos los

---

<sup>23</sup> (Scheuch, 2010)



trabajadores, permitiendo un sueldo igualitario y condiciones laborales igualitarias semejante al resto de las personas.

Así lo estipula la ley 20.422, la cual establece normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social, esta ley viene a valorar el trabajo que realizarán las personas con discapacidad, ya que las protege, ampara y también vela para que se cumplan todos los derechos que menciona, si lo miramos desde el punto de vista igualitario, es lo que corresponde a cualquier ciudadano común y corriente.

Es también muy importante mencionar las capacitaciones que deben adquirir las personas con discapacidad para insertarse en las empresas, ya que deben seguir ciertos conductos regulares como por ejemplo cursos de perfeccionamiento, inducción en el puesto de trabajo al cual se está postulando. Estas capacitaciones permitirán revelar si las capacidades de los postulantes cumplen con las exigencias del puesto laboral o bien descubrir otro puesto que cumpla con sus habilidades.

#### **2.4.1. Capacitación de las empresas**

Ya es de conocimiento que algunas empresas incorporan a personas con discapacidad en sus ofertas laborales y el anhelo de muchos es que esta situación cambie con el tiempo y no sean solo algunas empresas las que incorporen a estas personas, si no todas las empresas, ya que de a poco se rompe con el estigma de que las personas con discapacidad no pueden trabajar. De ahí la importancia de capacitar a las empresas para que puedan abordar, compartir y trabajar de manera eficaz con las personas con discapacidad, que adquieran la capacidad de empatizar con ellas y así evitar la discriminación.

Por lo que sería de mucha importancia en la capacitación realizada a los trabajadores abordar las necesidades, capacidades y limitaciones del nuevo



integrante, también sería de gran ayuda realizar preguntas o mesas abiertas de lo que conocen respecto a la discapacidad para que así vayan eliminando todos los mitos y estigmas que tenían.

Otra fuente que nos proporciona conocimiento acerca de la preparación de las empresas para incluir a personas con discapacidad es Sumarse a quienes cuentan con una guía para la inclusión laboral en personas con discapacidad y plantean lo siguiente:

“Todos los esfuerzos que la organización pueda llevar a cabo en materia de inclusión laboral pueden perder fuerza si su equipo de colaboradores no está debidamente sensibilizado ni formado en estas materias.

Los programas de inducción y capacitación pueden ser una manera concreta de formalizar los esfuerzos que la organización haga en favor de la inclusión laboral de personas con discapacidad, creando instancias de formación que aseguren que sus colaboradores están alineados en esta materia con la organización. Respecto a esto, es fundamental que los trabajadores estén al tanto de qué es la discapacidad, qué tipos existen, cuáles son sus implicancias y cómo es totalmente posible su inclusión laboral exitosa.

El proceso de inducción es una instancia muy provechosa para incorporar temas asociados a la inclusión laboral. Así toda nueva persona tendrá claridad desde el inicio del compromiso de la organización en esta materia.

Esta organización nos orienta en algunas sugerencias:

- Integrar la visión de empresa inclusiva en el proceso de inducción.
- Involucrar a personas con discapacidad como facilitadores de la inducción.
- Complementar las charlas de salud y seguridad con recomendaciones específicas para personas con discapacidad.

Quienes también recomiendan que se realicen actividades de sensibilización y formación en temas de discapacidad como:



- Realizar talleres de sensibilización y capacitación de colaboradores en temas de inclusión y diversidad.
- Ofrecer charlas abiertas y de carácter corporativo en temas de inclusión laboral.
- Evidenciar casos de éxito a lo interno de la organización.
- Complementar entrega de información con lenguaje receptivo y expresivo.
- Entregar procedimientos de seguridad y ambiente que consideren a personas con discapacidad.”<sup>24</sup>

Así también lo plantean diferentes instituciones en las cuales se ha insertado laboralmente a personas con discapacidad como son: Unimarc, lavandería 21 en Concepción, Falabella Retail, Bci, Asociación chilena de seguridad, Corp Vida entre otras. Las cuales evidencian que la inserción laboral de estos jóvenes es posible si se les capacita para realizar alguna labor específica. Unimarc institución que recibió el sello inclusivo, cuenta con capacitaciones a través de Fundación Descúbreme la que instruye al personal pronto a ingresar a Unimarc y también realiza el seguimiento correspondiente al desempeño del trabajador, cabe destacar que la capacitación se realiza tanto al trabajador como al personal de la cadena ya que esto permitirá que la inclusión se aborde de tal forma que no existan problemas o situaciones lamentables en un futuro.

Otro ejemplo de preparación y capacitación es la Lavandería 21 ubicada en Concepción que nace a raíz de la alta tasa de personas con discapacidad en Chile y de la motivación del Arzobispado, el cual es el organizador de esta empresa; al igual que Unimarc, se realizan capacitaciones por un período determinado hasta aprender todo lo relacionado a utilización de maquinarias, atención de público y capacitarlos especialmente para que realicen procesos de planchado, lavado etc.

Las empresas mencionadas anteriormente y todas las empresas que se están uniendo a la inclusión laboral de personas con discapacidad revelan lo importante

---

<sup>24</sup> (sumarse, 2013)



que es la capacitación, ya que ésta beneficia tanto al personal de la empresa en una nueva mirada a la discapacidad como al trabajador con capacidades diferentes que es el mayor beneficiado de obtener autonomía, seguridad social, económica y, lo más trascendental, mejorar su calidad de vida al desarrollar habilidades para desenvolverse en una actividad laboral determinada.

## **2.5. Experiencias de Prosegur España respecto a la Inserción Laboral de jóvenes con Síndrome de Down.**

Las Empresas Prosegur a través de su fundación dirigida por Elena Revoredo, Presidenta del Directorio y Fundadora, ha desarrollado múltiples actividades de ayuda social en los países en los cuales mantiene operaciones. Es así como a través de diferentes programas sociales muchos niños y jóvenes han podido llevar a cabo sus propias metas y sueños.

Entre los principales programas se encuentran la Fundación Picitos Colorados que apoya la educación y su entorno en sectores rurales extremos; Becas de Excelencia a hijos de colaboradores, Mochilas Estudiantiles a alumnos de bajos ingresos y el Programa de Inclusión Social a Jóvenes con Discapacidad Intelectual mediante la incorporación laboral en diversas sedes de Prosegur en el mundo.

Este último programa se inició en España en 2007 bajo el alero de dos entidades especializadas y con mucha experiencia en la materia, como son Fundación Prodis y Fundación Aprocor. Con ellos, se desarrolló un programa especial que, en conjunto con los alumnos procedentes del Programa de Formación para la Inclusión Laboral de Jóvenes con Discapacidad que la Fundación Prodis que se desarrolla en la Universidad Autónoma de Madrid se pudo dar forma y concreción al programa, iniciando con algunas actividades que dieron inicio a esta actividad, como son, la contratación de jóvenes con Discapacidad Intelectual en algunas funciones de la Compañía en las múltiples Divisiones de Negocios, Administración Corporativa y área de Digitalización Documental y el proyecto de Lavandería Corporativa que es un innovador programa que, aunque sigue al amparo de la



Fundación Prosegur, se desarrolla de forma completamente independiente de Prosegur. Sin duda los resultados positivos se deben en gran parte a que el programa se basó en una metodología innovadora y multidisciplinaria desarrollada por todas las instituciones y universidad participante.

Estas experiencias han sido tan positivas que la Fundación ha logrado permearla en la misma Compañía e incluso ya se están realizando inclusiones en las dependencias de algunos clientes que han hecho suyas las motivaciones de la Fundación. Ya en el año 2010 este programa cruza las fronteras de España y busca los mismos buenos resultados en otros países en los cuales Prosegur cuenta con operaciones, como son las sedes en Argentina, Brasil, Colombia, España, Perú y Portugal. Próximamente se inicia con la colaboración de nuestro grupo de estudio, en Chile.

## **2.6. Cambios organizacionales dentro de la empresa Prosegur S.A.**

Cuando se realiza una inserción laboral de acuerdo a esta metodología inclusiva (joven con necesidades diferentes y otros colaboradores de la Compañía), es necesario planear completamente las actividades al interior de la organización desde el inicio de la idea de incluir, pasando por las actividades previas tanto de las personas del grupo como del puesto de trabajo en sí y terminando por toda una serie de acciones permanentes desarrollados al interior de Prosegur a través de Monitores con el joven, guiados hasta el final del proceso por el Tutor de la Fundación.

“Toda creación de un nuevo puesto altera el organigrama del departamento en el que se inserta el joven y en el caso que sean necesarias adaptaciones a los puestos (por ejemplo, uso de pictogramas o programas informáticos que amplían la letra del ordenador) se realizan para facilitar la incorporación del empleado y su



buen desempeño, lo mismo sucede con el equipo del que formará parte el joven”.<sup>25</sup>

Los principales cambios que se deben tener en cuenta al momento de llevar a cabo este proceso son los siguientes:

- a) Cambios en el puesto de trabajo.
- b) Estructura del equipo de trabajo directo. Sensibilización de las personas, nombramiento y capacitación del monitor.

## **2.7. Desde el ámbito de la productividad en el trabajo**

Uno de los pilares fundamentales que rige los procesos de inserción laboral eficiente, motivo de la investigación, es lograr que el joven que se incorpora a una compañía sea un recurso productivo eficiente, que cumpla las expectativas que se tuvieron al momento de su contratación inclusiva y que las supere con el tiempo; es decir, que su proceso de inclusión trascienda hacia una relación laboral normal, en la cual por los esfuerzos que el trabajador en este caso entregue en forma permanente en su proceso productivo, reciba una justa recompensa salarial y de pertenencia tan propias en las relaciones laborales habituales. Es decir, en la medida que se ejecute un proceso de inserción metódico y basado en las técnicas y experiencias probadas en empresas como Prosegur, el joven incorporado tendrá mejores herramientas y posibilidades de permanecer en el largo plazo empleado e independiente; por el contrario, si no se realiza esta actividad mencionada, los resultados del proceso de inclusión no están asegurados.

Todo lo anterior se realiza desde el análisis de la o las tareas que desarrollará el joven en la empresa, la capacitación que se le realice tanto a él como a sus compañeros y, por supuesto, del resultado que vaya teniendo de sus desempeños, los cuales además de ser apoyados por el monitor y sus compañeros, son periódicamente evaluados a través de mediciones en 360

---

<sup>25</sup> Entrevista telefónica a Azucena Fonfría Meza, Fundación Prosegur



grados que permitan redefinir tareas o motivar en forma diferente u otra actividad que sea necesaria.

“Solicitamos feedback a sus superiores y apoyos naturales. Ahora está en desarrollo una herramienta de evaluación estandarizada”.<sup>26</sup> Todo ello con el fin de que los procesos evaluativos sean estándares para todos los trabajadores de la Compañía, otro esfuerzo más de Prosegur para que la inclusión sea percibida más por toda la comunidad de empleados que desde el punto de vista del recién incorporado.

### **2.7.1. Desde el ámbito de la independencia del trabajador.**

Un objetivo fundamental de los procesos de inserción laboral es lograr que el trabajador sea capaz de ser independiente en su puesto de trabajo; ello tiene mucho que ver con lo señalado en el párrafo anterior, sin embargo dicha independencia nace cuando los procesos de inserción y acompañamiento temprano en el trabajo están basados en procesos metodológicos y planificados con la empresa y se desarrollan de forma coherente en el tiempo.

El joven incorporado será capaz de lograr su independencia laboral al interior de la compañía que lo reciba, cuando logre la confianza suficiente en el desarrollo de la actividad que realiza, recibe permanente feedback para reforzar su desempeño y se cuenta con un monitor capacitado que le permita crecer en el equipo en el cual trabaja.

Cada joven tiene un perfil diferente a otro, en este sentido, debemos tener en cuenta que habrá tantos perfiles como personas existentes en la organización, ya sea el joven incorporado o entre el resto de los trabajadores. Es decir, que si hay cambios en las tareas que desarrollan en joven Síndrome de Down o de otra índole del puesto de trabajo, siempre todos los trabajadores deben poder contar con el apoyo del Mediador Laboral que será quien esté en el inicio del proceso de

---

<sup>26</sup> Entrevista telefónica a Azucena Fonfría Meza, Fundación Prosegur



inserción. Es dable señalar que en algunos momentos puntuales que no sea necesario o posible contar con la presencia del Mediador, serán los propios compañeros con el Monitor (supervisor) quienes les podrán ayudar; esto es el mismo proceso que se realiza para con cualquier empleado sin discapacidad.

### **2.7.2. Clima laboral**

El Clima Laboral, se define como el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influirá directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento, que en el caso de ocurrir en un equipo de trabajo que cuente con un joven con Síndrome de Down, será además un factor que afectará el desempeño del grupo en total, el efecto sobre aquel joven será mayor y afectará a su proceso completo de inserción.

Como se sabe que la calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno; es una tarea fundamental de la Fundación Prosegur a través del Mediador y los directivos de la compañía lograr que el equipo adquiriera los conocimientos y las aptitudes para recibir al joven Síndrome de Down como un igual que desarrolla una actividad necesaria y apreciable al interior de la organización.

En este sentido, como lo expone la mencionada encargada de la Fundación, “El clima laboral en nuestra Compañía es bueno. Aquello se transforma en una ventaja para el desarrollo de este programa, sobre todo en la buena relación que existe entre compañeros, que trabaje una persona con Discapacidad Intelectual no



tiene por qué hacerlo aún mejor o diferente a la fuerza. Nos esforzamos para que permanentemente estemos atentos a huir de paternalismos, de tratarles como niños. Por eso son importantes las jornadas de sensibilización que se realizan previamente a la llegada de los jóvenes al equipo. No nos olvidamos, como fundación, que los procesos inclusivos de jóvenes con Síndrome de Down, buscan la normalidad”.<sup>27</sup>

## **2.8. Metodologías y tendencias aplicadas al proceso de inserción laboral en el mundo actual para personas con discapacidad**

Las metodologías están destinadas a brindar apoyo, promover, facilitar y fomentar las habilidades de los jóvenes trabajadores, para que estos puedan optar a mejores condiciones laborales y calidad de vida, siempre procurando que su adaptación al trabajo sea la correcta, respetando los tiempos de cada individuo en el proceso.

Algunos ejemplos de metodologías y tendencia en el mundo:

### **En Cataluña**

- Fomento y mantenimiento de la actividad laboral de calidad;
- Compromiso y responsabilidad social del tejido empresarial;
- Concertación entre administraciones, entidades prestadoras de servicios y agentes sociales en cada territorio

### **En Reino Unido**

- Contar con mano de obra mas flexible
- Dar crédito y apoyo practico al concepto de formación continua, sin requisitos de ingreso y métodos de capacitación flexibles y accesibles.
- Desarrollar un sistema de capacitación caracterizado por la eficiencia y la rentabilidad, que goce de una sólida reputación y del mismo nivel de la formación académica

---

<sup>27</sup> Entrevista telefónica a Azucena Fonfría Meza, Fundación Prosegur



#### En Australia

- Reformar la estructura de certificación existente y la necesidad de un esfuerzo mayor de capacitación en los centros de trabajo.
- Mejorar la cantidad y calidad de la capacitación.

#### En México

- Ajustar la formación y la capacitación a los cambios de la economía mundial.
- Adoptar modelos de producción flexibles en los que el individuo sea capaz de incorporar y aportar, cada vez mas, sus conocimientos al proceso de producción y de participar en el análisis y solución de los problemas que obstaculizan el aumento de la productividad dentro de la empresa
- Contar con programas flexibles, de mayor calidad y pertinentes con las necesidades de la población y de la empresa.

Los países, como los mencionados, han definido que, para potenciar la capacidad competitiva, requieren de una adecuación muy significativa en la formación y capacitación de los recursos humanos; por esta razón han orientado importantes esfuerzos a incorporar y adaptar el enfoque basado en la competencia laboral.

“El análisis de la inserción laboral de los Discapacitados Intelectuales (DI) es el objetivo fundamental de esta comunicación. Cualquier descripción sobre cómo se construyen los procesos de integración de los discapacitados, necesariamente tiene que abordar cuál es su situación en el mercado de trabajo puesto que de ello va a depender en gran medida el grado de autonomía que puedan llegar a alcanzar en su vida cotidiana”.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Tipo de documento: Ponencia o Póster de Seminario, Congreso, (Ponencia)

Palabras clave: Discapacidad, Inserción laboral

Materias: Ciencias Sociales > Sociología > Investigación social

Código ID: 12372



De acuerdo a la información de inserción laboral se entiende una perspectiva más global que nos ayude a entender los procesos en el mercado laboral de las personas con Discapacidad Intelectual (Síndrome de Down) para analizar las características del empleo con apoyo relacionadas con la transición a la vida laboral, con el objetivo de mediar acciones en el proceso de capacitación e inserción laboral para el acceso y ubicación de los jóvenes.

En nuestro proyecto queremos analizar las metodologías de los países antes mencionados, adaptándolos a la realidad que se vive en nuestro país, donde la Responsabilidad Social Empresarial aún no es ley para la inserción laboral de personas con capacidades diferentes. Dentro de las metodologías mencionadas, podemos destacar como ejemplos:

- Visualizar el empleo a futuro de la persona con capacidades diferentes, capacitándolos profesionalmente para que, de esta manera, pueda responder a las demandas que tenga la empresa.
- Determinar las orientaciones y necesidades del mercado laboral, para que de esta manera se puedan ir actualizando los programas de formación laboral.
- Formar personas que sean capaces de enfrentar los cambios que se requieran en la empresa.
- Proporcionar conocimientos, habilidades relacionadas con las TIC, para garantizar una mejor empleabilidad.
- Ofrecer currículos flexibles y modulares, para facilitar el desarrollo personal dependiendo de las características individuales

## **2.9. Mecanismos de apoyo y capacitación permanente.**

La Instrucción Sistemática, desde su origen ayuda a entrenar distintas habilidades en personas con diferentes capacidades y de distinto grado de afectación.



Considerando que dentro de las Nuevas Políticas de Educación Especial se reconoce la labor que han realizado las Escuelas Especiales y Centros de Capacitación Laboral, es adecuado revisar las áreas principales de la Instrucción Sistemática, entre las que podemos mencionar las siguientes:

1. Capacitación y entrenamiento de destrezas necesarias para la ejecución de las funciones que la persona desempeñará en su trabajo.
2. Entrenamiento de habilidades y destrezas genéricas de trabajo, tales como asistencia y puntualidad, presentación personal, constancia en el trabajo, entre otras.
3. Desarrollo de habilidades que permitan al trabajador con discapacidad evaluar el progreso de su propio trabajo de tal manera de mantener una calidad de trabajo adecuada, así mismo como un nivel de rendimiento elevado para poder cumplir con las demandas de productividad inherentes a sus funciones.
4. Facilitación de la integración social del trabajador discapacitado, tanto con sus compañeros de trabajo como con figuras de autoridad.
5. Desarrollo de una red de apoyo al trabajador que utilice los mecanismos naturales de apoyo existentes en el lugar de trabajo, por ejemplo, otros trabajadores, capataces y supervisores.<sup>29</sup>

Al igual que las áreas de instrucción mencionadas en el párrafo precedente, existen otros mecanismos de apoyo y capacitación no menos importantes, como son:

- Establecer relación conceptual y operativa entre el trabajo, la educación y la formación para el trabajo.
- Garantizar la dotación de ayuda técnica y tecnológica.
- Fomentar la creación de estímulos para aquellas empresas que contraten personas con discapacidad.
- Generar espacios de discusión y análisis sobre la situación laboral de la personas con discapacidad.

---

<sup>29</sup> Cátedra Estrategias de Integración Social Comunitaria y Laboral / Profesora Cristina Orozco



- Crear instancias de reflexión y retroalimentación entre pares.

Hay una variedad de maneras de estructurar Programas de Empleo con Apoyo, al principio de la década de los ochenta, los Programas de Empleo con Apoyo se estructuraron basados en uno de tres modelos: el modelo de colocación individual, el enclave y equipos de trabajo móviles. Al cabo de algunos años, han surgido enfoques distintos, así como variaciones de estos mismos modelos. Estos son producto, ya sea de la experiencia o la investigación. El modelo (o modelos) de servicio que se utilizará depende de las necesidades específicas de los participantes, las oportunidades económicas que la comunidad local entrega y los recursos materiales a disposición de la organización. Hay cinco modelos de servicios fundamentales: colocación individual, el enclave en la industria, situaciones de aprendizaje, la creación de pequeñas empresas y equipos de trabajo móviles. Otros modelos han sido desarrollados a partir de éstos (por ejemplo, el modelo de empleo tradicional, el modelo de colocaciones de grupo disperso, mentor y empleo compartido).

Es posible visualizar cuatro modelos fundamentales de Empleo con apoyo que se han desarrollado tanto en Europa como en Norte América, el modelo enclave es una colocación de un grupo de trabajadores y trabajadoras que presentan discapacidad insertados en una empresa regular, con o sin supervisión especial, una de sus principales características las constituye el carácter de equipo que permite el apoyo con sus pares; situación de aprendizaje, consiste en una persona con capacidades diferentes en la cual se desarrolla como aprendiz o ayudante de un técnico que trabaje independiente o en sociedad con otro individuo en oficios como carpintería, plomería, mecánica, entre otros; pequeñas empresas o microempresas, este modelo crea y desarrolla una pequeña empresa que produce bienes o servicios para la comunidad, esta empresa puede contratar no sólo trabajadores con discapacidad, sino que además está abierta a trabajadores sin discapacidad.



El último modelo de Empleo con Apoyo, es el que se llevará a cabo en el proyecto, ya que reúne las características para una colocación individual esta tiene lugar cuando una persona es contratada por un empresario para ejecutar las funciones de un trabajo específico dentro de la planta de su empresa. El Modelo de Colocación Individual es muy similar al de programas de empleo competitivo descrito antes. La diferencia fundamental entre este modelo y el anterior radica en que el Modelo de Colocación Individual no incluye un programa de preparación vocacional previa, sino que la persona es colocada en su trabajo directamente y todo el entrenamiento ocurre en el trabajo mismo. Entre todos los modelos de Empleo con Apoyo este es reconocido como superior, dado que es el que mejor refleja los postulados de integración y la naturaleza individualizada del proceso.

Fortalezas Potenciales: Integración, programación individualizada, los recursos de personal se reducen luego del entrenamiento inicial.

Limitaciones potenciales: Costo de servicio inicial elevado, pérdida de apoyo relativo de sus pares (otras personas con discapacidad)

Es decir, se trata de una colocación de un trabajador o trabajadora que presenta discapacidad en una empresa regular, con exigencias y beneficios competitivos.

Esta opción de empleabilidad resulta ser la más integradora de las variadas opciones de empleo.



## **CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de investigación**

“El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico. El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación”.<sup>30</sup>

De acuerdo a la investigación cualitativa, se denominan acciones para orientar y profundizar sobre cómo se percibe la investigación en función de propuestas basadas en la realidad de los sujetos en su contexto y función de integrar de los aspectos que identifiquen su realidad.

Este enfoque nos muestra las acciones que se deben tener en cuenta en los procesos de elaboración de instrumentos, para identificar el grupo de trabajo en el desarrollo del proyecto. El tipo de investigación se basa en comprender como se desarrolla en forma objetiva y subjetiva los procesos para su análisis, en función de los objetivos del proyecto.

### **3.2. Diseño de investigación.**

La investigación realizada se basa en el enfoque investigación - acción, el cual se define como un término genérico que hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas para mejorar el sistema educativo y social.

---

<sup>30</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill



“Es un proceso reflexivo que vincula dinámicamente la investigación, la acción y la investigación, realizada por profesionales de las ciencias sociales, acerca de su propia practica. Se lleva a cabo en equipo con o sin ayuda de un facilitador externo al grupo”.<sup>31</sup>

Sandín (2003, p. 161) “Señala que la investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación”.<sup>32</sup>

Por su parte, Elliot (1991) “Conceptúa a la investigación-acción como el estudio de una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella”.<sup>33</sup>

Estos autores consideran un aporte importante a la relación de investigación para los procesos sociales de la intervención del proyecto en función de la situación social para la elaboración y propósito de exposición de la relación con el contexto de apropiación de la realidad social.

Se centra en la posibilidad de aplicar categorías para la comprensión y mejoramiento, esto nos lleva a mencionar que la investigación – acción tiene un conjunto de faces oportunas, que analiza acciones humanas y situaciones sociales, las que pueden ser ilógicas en algunos aspectos (problemáticas, contingentes) y que requieren respuestas con un propósito descriptivo que busca profundizar en la comprensión del problema sin posturas previas. La cabalidad de la idea es que los resultados son más una interpretación que una explicación.

Esta investigación – acción valora la subjetividad y se expresa en los participantes y en su diagnóstico, siendo la subjetividad un proceso que no anula la objetividad sino que capta las interpretaciones y significados. De acuerdo a esto la investigación- acción identifica su raíz epistemológica cualitativa, por lo tanto se ajusta al tipo de estudio que generan la investigación en el proceso de reflexión sobre la situación.

---

<sup>31</sup> (Bartolome, 1986)

<sup>32</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill

<sup>33</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill



### 3.3. Caracterización de la unidad de análisis, sujetos de estudio e informantes claves.

“La muestra, en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan. En las investigaciones cualitativas nos preguntamos: ¿qué casos nos interesan inicialmente y dónde podemos encontrarlos?”<sup>34</sup>

La muestra desde la investigación cualitativa es del tipo Muestras Homogéneas, ya que según la definición detallada a continuación, todos poseen tipologías y atributos similares, los que permitirán obtener datos que se convertirán en información que servirá para sintetizar y apreciar la relación con las categorías y subcategorías determinadas en esta investigación; “*Muestras homogéneas*: al contrario de las muestras diversas, en éstas las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”<sup>35</sup>.

“A la unidad de análisis, Se les denomina también casos o elementos. Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio”<sup>36</sup>. “Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población”<sup>37</sup>. La unidad de análisis está referida al contexto, las características o variables que se desea investigar, en este caso la empresa PROSEGUR S.A. es donde se

<sup>34</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill, capítulo 13, pagina 394

<sup>35</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill, capítulo 13, pagina 398

<sup>36</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill, capítulo 8, pagina 172

<sup>37</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill, estructura pedagógica



establecen los segmentos del contenido que se caracterizaran en las categorías.

A grandes rasgos, Prosegur S.A. es una compañía multinacional, ubicada en calle Los Gobelinos N° 2567 en la comuna de Renca, Teléfono: 56-2-25958000, cuenta con 18 sucursales a lo largo de nuestro país, conforman un equipo de 7.000 trabajadores, ofrecen soluciones de seguridad globales e integrales a sus clientes adaptadas a las necesidades. Su trabajo se basa en una estrategia de negocio claramente diferenciada; cercanía al cliente, innovación y excelencia en el servicio, unido a una sólida posición financiera. Actualmente ofrecen servicios que abarcan distintos ámbitos de la seguridad: Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Tecnología y Alarmas. Prosegur en Chile, cuenta con Fundación Prosegur quienes buscan construir una sociedad más solidaria y con menos desigualdades, fomentar la inclusión social de los colectivos menos favorecidos, intentando generar cambios de actitud hacia valores más solidarios, impulsar acciones de voluntariado corporativo, buscando reforzar habilidades y competencias en los empleados, así como sensibilizarlos con la labor social de la Compañía. Como se puede ver, esta Unidad de Análisis es bastante amplia y con grandes posibilidades de generar nuestro proyecto.

Una vez definida la Unidad de Análisis, el siguiente paso que se debe dar es “Recolectar y analizar datos de manera “abierta”, pero sobre aspectos generales de la cultura del grupo o comunidad”<sup>38</sup>. La definición anterior, corresponde a la de Informantes Claves, el que en esta investigación es la “Corporación Educacional COOCENDE”, ubicada en calle Zaragoza 8065, en la comuna de Las Condes, Región metropolitana, Directora señora Carolina Carrasco, teléfono: 56-2-2212 82 61. Coocende es una Corporación sin fines de lucro, con más de 40 años de experiencia, atendiendo a niños, jóvenes y adultos que presentan necesidades especiales y diferentes en el área de la discapacidad intelectual, en jornada completa. El Centro Educacional Especial de Coocende está ubicado en un sector estratégico de la comuna de Las Condes, ya que se encuentra cercano a

---

<sup>38</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill, capítulo 15, página 505



instituciones bancarias, supermercados, tiendas comerciales, plazas, Bomberos, Carabineros y Servicios de Salud. Coocende fue creada y fundada por padres quienes motivados por entregarles una mejor atención a sus hijos, crearon esta corporación, los que pertenecen a un nivel socio económico alto. Cuenta con planes y programas propios hasta este año 2014, a partir del año 2015 contará con un programa renovado, respondiendo a los requerimientos de la Ley 20.422. Este Centro de Educación Especial y de Inclusión Socio Laboral, forma personas en situación de discapacidad intelectual, fortaleciendo sus potencialidades cognitivas, afectivas, artísticas y sociales, en un especial proceso de enseñanza puedan asumir un futuro rol de trabajador por el cual sean reconocidos y valorados como personas que aportan a la sociedad desde su diversidad.

Dentro de Coocende, los informantes claves de este proyecto, son Jóvenes con Síndrome de Down mayores de 18 años en transición a la vida adulta, perteneciente a Talleres Laborales del Centro Educacional mencionado.

Los jóvenes en etapa de transición a la Vida Adulta se desarrollan en un espacio de aprendizaje guiado por profesionales especializados en Educación Especial donde los estudiantes, en función de sus particularidades, puedan adquirir y optimizar aquellas habilidades adaptativas imprescindibles para su autonomía y formación futura, con una participación activa de instancias de aprendizaje en aula en donde se benefician de una malla personalizada y planes y programas propios de la institución adaptados a sus necesidades.

### **3.4. Categorías y operacionalización**

A partir de los antecedentes recogidos en el Marco Teórico y la definición de Hernández Sampieri que señala que “Las categorías son conceptos, experiencias,



ideas, hechos relevantes y con significado... ‘las cuales’... deben guardar una relación estrecha con los datos”<sup>39</sup>.

Una categorización consiste en la segmentación de las unidades de análisis en elementos singulares o unidades, que resultan relevantes y significativas desde el punto de vista de del interés investigativo.

Categorías, “Son los niveles donde serán caracterizadas las unidades de análisis”. Como menciona Holsti (1969), son las casillas o cajones en las cuales se clasifican las unidades de análisis<sup>40</sup>.

A partir del análisis de investigación y marco teórico se han podido determinar Categorías predeterminadas y Categorías Emergentes, las que serán abordadas si es que existieran.

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Definición Constitutiva</b>	<b>Definición Operativa</b>
<b>Áreas de inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down</b>	<b>Prevención de riesgos laboral adaptados para jóvenes con Síndrome de Down</b>	Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo ( <a href="http://www.paritarios.cl">www.paritarios.cl</a> )	Entrega medidas para prevenir posibles accidentes, y que la forma de realizar el trabajo sea segura y que el entorno donde se realiza una labor tenga medidas de seguridad para no poner en peligro el bienestar y cuidado personal, del empleado
	<b>Inserción laboral</b>	Acción y efecto de insertar. (RAE)	Es colocar a una persona en un

<sup>39</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill

<sup>40</sup> Metodología de la investigación, 3 edición, editorial Mc Graw Hill, capítulo 9, página 416



	<b>para jóvenes con Síndrome de Down</b>		puesto de trabajo que le permitan desarrollar una labor en igualdad de condiciones que otros trabajadores.
<b>Capacitación al personal de la empresa para jóvenes con Síndrome de Down</b>	<b>Directivos</b>	Que tiene facultad o virtud de dirigir. (RAE)	Mando superior de una empresa que es capaz de influir en sus dirigidos para incorporar a su organización jóvenes con Síndrome de Down.
	<b>Trabajadores</b>	Tener una ocupación remunerada en una empres, una institución, etc. (RAE)	Equipo de trabajo que será capaz de incorporar en su área al joven con Síndrome de Down
<b>Beneficios de la inserción laboral en jóvenes con Síndrome de Down</b>	<b>Sueldo</b>	Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional (RAE)	Contraprestación en dinero que recibe todo empleado por el trabajo realizado de acuerdo a un contrato.
	<b>Autoestima</b>	Valoración generalmente de si mismo. (RAE)	Es la aprobación de lo que se hace por uno mismo y nos hace sentir bien y capaces de realizar logros en la vida.
	<b>Validación</b>	Acción y efecto de validar, dar fuerza o firmeza a algo.(RAE)	Es la confirmación de que lo que se ha realizado esta correcto y es aprobado por los que le rodean.
	<b>Perfeccionamiento del oficio</b>	Acción y efecto de perfeccionar (RAE). Actividad laboral habitual, especialmente la que requiere habilidad manual o	Capacitación permanente para el mejor desempeño en las labores que desempeña el trabajador.



		esfuerzo físico (RAE)	
	<b>Seguridad</b>	Conocimiento seguro y claro de algo. (RAE)	Todo aquello que nos genera riesgos a las personas.
	<b>Permanencia</b>	Duración firme, constancia, perseverancia, estabilidad, inmutabilidad. (RAE)	Tiempo que un empleado genera un beneficio a una compañía que lo contrata de acuerdo a una compensación económica sobre las expectativas y desempeño efectuado.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.

Los instrumentos utilizados para este proyecto en la recopilación de información son de tipo cualitativos.

El primer instrumento utilizado es la Entrevista Semi-estructurada con el informante (Chile), “Se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información de los temas deseados (es decir, no todos los temas no están predeterminados)”.<sup>41</sup>

El segundo instrumento utilizado es la Entrevista Abierta (España), “Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido)”.<sup>42</sup>

El último instrumento utilizado es la entrevista estructurada, la que fue utilizada para la recopilación específica de información; “En la entrevista estructurada, el

<sup>41</sup> Metodología de la investigación, 5 edición, editorial Mc Graw Hill

<sup>42</sup> Metodología de la investigación, 5ta edición, editorial Mc Graw Hill



entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)”.<sup>43</sup>

Conforme al propósito profesional con que se utiliza la entrevista, ésta puede cumplir con algunas de estas funciones: obtener información de individuos o grupos; influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos); o ejercer un efecto terapéutico. Para este proyecto, estos tipos cumplen con la función de obtención de información.

### **3.6. Procedimientos metodológicos para la aplicación de los instrumentos investigativos.**

La primera entrevista fue de carácter exploratorio la cual se realizó en junio del presente año, a la directora de fundación Prosegur España, Azucena Fonfria, con el fin de recopilar información necesaria para el proyecto. La segunda, fue una entrevista semi estructurada el día ocho de septiembre del presente, Daniela Díaz, Directora de Proyectos de la Fundación en Chile. La tercera entrevista estructurada se realizó el veinticuatro de Octubre del presente a diez jóvenes con Síndrome de Down pertenecientes al Centro Educacional COOCENDE. La cuarta, quinta y sexta entrevistas estructuradas se realizaron el día veintisiete de Octubre del presente Daniela Díaz Directora de Proyectos de la Fundación, a la Jefa de archivos Francisca Mainol y Aurelio Baeza Jefe Banca VIP pertenecientes a PROSEGUR Chile.

La siguiente tabla muestra la relación entre las categorías de estudio y los instrumentos de la investigación, los que permitirán el análisis de la información.

---

<sup>43</sup> Metodología de la investigación, 5ta edición, capítulo 14 pagina 418, editorial Mc Graw Hill



Categoría	Subcategoría	Entrevista Exploratoria Prosegur España	Entrevista Prosegur Chile	Entrevista Jóvenes con Síndrome de Down	Entrevista Prosegur Chile
Fecha / Cargo		jun-14 Directora Fundación	08-09-14 Directora Proyectos Fundación	24-10-14 Trabajadores en Inserción Laboral	27-10-14 Directora Proyectos y Jefes de area
Áreas de inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down	Prevención de riesgos laboral para jóvenes con Síndrome de Down		25	8	1
	Inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down	3	4		2
		8	6 8	9	3 4 5
Capacitación al personal de la empresa enfocado a la atención de jóvenes con Síndrome de Down	Directivos		10	3 10	6 7
	Trabajadores	4	1	6	8
		15	9	7	9
			10		10
			15		11 12
Beneficios de la inserción laboral en jóvenes con Síndrome de Down	Sueldo	6	20	4	13
	Autoestima		16	1	14
	Validación	1	13	2 11	15
	Perfeccionamiento del oficio	11 13	17 19	5 12	16 17
	Seguridad		11 25	13	18 19
	Permanencia	12	12 14	14	20 21



## CAPÍTULO IV. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA CATEGORÍAS

### 4.1. Resultados de entrevista exploratoria realizada a Prosegur España.

La entrevista exploratoria realizada a la Directora de la Fundación Prosegur España tuvo como objetivo recabar información de la puesta en marcha del proyecto de inserción laboral en ese país, con el objetivo de obtener un modelo o guía para una futura propuesta en Chile. Se realizó una entrevista por video conferencia la cual tuvo un perfil informativo, narrativo de los procesos y funciones para la inserción laboral de jóvenes con discapacidad Intelectual.

En ella obtuvimos información relevante sobre el empleo con apoyo, al respecto la entrevistada refiere que, *“El empleo con apoyo, es que la persona con Discapacidad Intelectual como cualquier otra persona recibe una formación, en el caso de la personas con discapacidad en el caso de las personas con las que trabajamos y el modelo que se sigue en las instituciones españolas, es lo mismo que tú te especializas en una carrera ellos se especializan estudiando otra y cuando ellos ya están preparados, cuando ya han pasado esa capacitación es cuando son seleccionados para trabajar en una empresa como cualquier otro trabajador, comenzaran acompañados, de un mediador laboral, el mediador laboral es una figura de una institución en concreto que le va a enseñar los pasos que tiene que llevar a cabo para que salga bien el trabajo”*, análisis de tarea, contrato, jornada, horario, salario y el rol del trabajo que desempeñaría en un puesto real o existente, *“El contrato va en función de la persona, en el caso de España existen compañeros que trabajan jornada laboral completa, sin embargo existen otros que trabajan media jornada”*, infirió la entrevistada.

En el área de inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down, se puede identificar que la inserción laboral ha sido parte de los procesos para incorporar a los jóvenes en su desarrollo en el trabajo y autonomía, se destaca en la entrevista que existen jóvenes con Síndrome de Down actualmente trabajando en diferentes áreas, *“Puestos de trabajos reales que sean útiles, y que realice la persona,*



*porque tener a una persona por cinco horas haciendo una actividad que no sirve es perder el tiempo”, a si lo expresa la Directora de Prosegur España.*

De acuerdo a la capacitación del personal de la empresa enfocado a la atención de los jóvenes, plantea que solo se realiza capacitación a la persona que tiene directa relación con el joven y que esta inserción se realizó en sus inicios sólo porque existía una ley y la presión social que los obligaba de cierta forma a contratar a personas con discapacidad, la entrevistada indica, “Se le explica a todas aquellas personas que van a tener relación con ese empleado, en concreto porque la empresa es muy grande y no se le puede capacitar o sensibilizar a todo el personal, es muy complicado si una persona con discapacidad va trabajar en un edificio se debe capacitar a todo el personal del edificio, si es necesario hacerlo, esto se hace por turnos, mediante correos electrónicos o un video de la persona incorporada con el mediador laboral y con el apoyo de la Fundación Prosegur”. Con respecto a los beneficios, menciona que son la estabilidad sociolaboral y económica, lo que permite que cada vez se vaya perfeccionando y motivando para acceder a otros puestos de acuerdo a su desempeño y permanencia. También de manera transversal potenciar la autonomía,

#### **4.2. Resultados de entrevista semi estructurada realizada a Prosegur Chile.**

La entrevista semi estructurada realizada a la Directora de Proyectos de la Fundación Prosegur Chile tuvo como carácter obtener información sobre una posible inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down, en relación a los procesos, acción, capacitación y sensibilización de acuerdo a la entrevista preparada para el efecto.

Antes de iniciar la entrevista se informa que el proyecto de inserción que se lleva a cabo en España se está implementando en Chile con la incorporación de una persona con discapacidad intelectual perteneciente a la Fundación Coanil en el departamento de correspondencia. No obstante la entrevista se lleva a cabo y en



ella se recopila información selecta, la que aportará de igual forma a la elaboración de este proyecto.

En la categoría de área de inserción laboral se identifica que para todos los trabajadores de Prosegur existen las mismas garantías de seguridad que son contar con ACHS en caso de algún accidente; al joven insertado se le realiza un acompañamiento mientras se adapta al trabajo el que según indica la Directora, *“Nosotros le indicamos el área porque la idea es no crear un nuevo puesto, es rellenar las vacantes que hay, en un puesto real”*. De acuerdo, a la capacitación del personal de la empresa enfocado a la atención de los jóvenes se les realiza una inducción solamente al equipo de trabajo donde se realizará la colocación laboral, no existe inducción al resto de la empresa por lo que esa sería una falencia importante en este minuto para la colocación laboral, *“esa es una etapa que estamos desarrollando con el primer chico insertado”*, comenta la Directora sobre el tema. Finalmente respecto a los beneficios, se refleja que son múltiples de acuerdo a la mejor calidad de vida que tendrán las personas insertadas, lo económico que los llevará a una vida autónoma y de igual forma el perfeccionamiento o capacitaciones que les permitirá elevar las capacidades y habilidades de estos jóvenes generando nuevos desafíos de trabajo, tal como lo dice la entrevistada *“autonomía, se sienten útiles”*.

#### **4.3. Resultado del análisis de la categoría: Áreas de inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down.**

Para esta categoría se trabajó con los siguientes instrumentos:

Entrevista a personas con Síndrome Down, que en ésta investigación son los informantes claves, se trabajó con diez personas, referido a esta categoría se realizaron las preguntas número ocho y nueve de la entrevista, arrojando los siguientes resultados, en su mayoría exceptuando solo un sujeto respondieron que conocían las medidas de seguridad en el trabajo; Respecto a los obstáculos, la totalidad considera que no presentan dificultades en el desarrollo del trabajo. El



sujeto número cinco expresa *“Tu no aprendes a cocinar, te educas de la cocina tu aceptas lo bueno y malo, altos y bajos si hay un error aprendes. He aprendido con golpes”*.

Entrevista a Directora de Fundación que es parte de la unidad de análisis, Se trabajo con las preguntas uno, dos, tres, cuatro y cinco, se puede identificar que las garantías son las mismas para todos los trabajadores, asimismo las condiciones de trabajo están dispuestas para que no ocurra accidente alguno y si llegase a ocurrir, la empresa cuenta con un seguro y con atención para todos sus trabajadores en la Asociación Chilena de Seguridad, se manifiesta que para Prosegur es motivo de orgullo ser partícipe de incluir a personas con discapacidad y esto ha motivado que, a nivel nacional, la inserción de otras personas sea efectiva. Se recaba que se mantienen conocimientos vagos sobre alguna ley que respalde a las personas con discapacidad, y que en el caso de una persona con Síndrome de Down sería un desafío tener esta inserción dentro de la empresa, con respecto a la inclusión laboral, indica *“yo creo que para una empresa como Prosegur, es un aprendizaje, eh, es un motivo de orgullo”*.

Entrevista a Jefes de Área de la empresa Prosegur, en este caso son sujetos de estudio, se trabajaron las preguntas uno, dos, tres, cuatro y cinco; donde se puede identificar que de acuerdo a las garantías de seguridad que brinda la empresa a las personas con discapacidad la informante uno manifiesta que son las mismas para todo trabajador y que además se derivan a la Asociación Chilena de Seguridad, el informante dos plantea que no maneja información al respecto; sobre que representa la inclusión laboral la informante uno expresa “mmm, tratar de no hacer tanta discriminación” y el informante dos no conoce información al respecto; de acuerdo a los obstáculos la informante uno plantea que el demorarse como empresa en explicarle el proceso y que las instancias de acompañamiento sean más extensas, el informante número dos, no maneja información al respecto.

Sobre el conocimiento de alguna ley que favorezca la inserción laboral a los jóvenes con Síndrome de Down la informante uno declara no conocer ninguna ley al respecto mientras que el informante dos dice *“Sí, la Ley de Integración Social*



*de las Personas con Discapacidad, N° 19.284 que se refiere al trabajo y capacitación, además contempla las sanciones a quienes vulneran estas normas o discriminan a los trabajadores discapacitados”; y finalmente sobre el porqué incorporar a jóvenes con Síndrome de Down en la empresa Prosegur la informante uno, manifiesta que para ella es muy cómodo trabajar con este tipo de gente, mientras que el informante dos plantea que “Es importante apoyar y entregar herramientas a las personas con discapacidad que permitan su integración en la vida laboral y su consecuente desarrollo, siendo además un ejemplo e incentivo para la sociedad y en especial para personas en similares condiciones”.*

#### **4.4. Resultado del análisis de la categoría: Capacitación al personal de la empresa para Jóvenes con Síndrome de Down.**

Siguiendo con la segunda categoría, se relaciona con capacitación al personal de la empresa enfocado a la atención de jóvenes con Síndrome de Down, corresponde a las motivaciones; los informantes identificaron que recibían estímulos al desarrollo de su trabajo. En esta categoría se realizaron cuatro preguntas enfocadas a este tema que dieron como resultado las siguientes apreciaciones del tema. Las preguntas en este caso son: los números tres, seis, siete y diez, estas preguntas están enfocadas a directivos y trabajadores.

La primera que es la número tres se refiere a ¿Qué motivaciones esperas tener de parte de la empresa? se describe en esta que los jóvenes en su mayoría les motivan a trabajar para ganar dinero el sujeto número ocho indica “A mí en Starbucks ehh... a mí me gusta hacer una cata de café, Em, no se po’, por ejemplo pa’ ganar más plata”.

La segunda pregunta de esta categoría que es la número seis esta responde a ¿Qué expectativas laborales tienes? En función de esta pregunta la mitad de los jóvenes entrevistados desea hacer o realizar más acciones en su trabajo por ejemplo el informante número nueve indica “A mí me encantaría... ummmm



*¡publico!, Publico, me gustaría hacer cata un kuchen, hacer galletas, Me gustaría hacer cole de galletas con cata ¡Todo eso!”*

La tercera pregunta de esta categoría es la número siete esta corresponde a ¿Qué expectativas tienes con el trabajo a ejercer?, en su totalidad los jóvenes indicaron que querían cambiar de trabajo y que les gustaría realizar otras actividades. El informante número ocho indicó que quiere cambiar de empresa en la cual trabaja, ¿En qué más te gustaría trabajar que no fuera limpieza?, “en Starbucks “

Para finalizar esta categoría la última pregunta es la número diez, esta nos indica ¿Qué esperas del trato de tu jefe directo hacia ti? Los informantes en su mayoría indican que les gusta el apoyo que les entregan y el trato. El sujeto número tres es la respuesta que prevalece en esta pregunta *“Que me ayude...ee, el me ayuda por ejemplo a decirme: Juan ven limpia esto, limpia esto otro , limpia otra vez”*

En esta categoría la Directora de proyectos informa que la sensibilización se realiza a la mayor parte de la empresa pero que principalmente se ejecuta a las personas que se relacionan directamente con el joven insertado, también se plantea que a futuro sería muy importante insertar en otros puestos de trabajo tales como; asistente de junior, tesorería entre otros. Se manifiesta que para la empresa insertar a personas con Síndrome de Down causaría un impacto y que sería de gran relevancia realizar sensibilización para toda la empresa, indicando *“nos interesa que el sindicato sea un apoyo para este programa, no que nos vea como un..., como que estamos contratando mano de obra barata”* .

Para esta categoría se trabajó con los siguientes instrumentos:

Entrevista a Jefes de Área de la empresa Prosegur, corresponde a los sujetos de estudio, se trabajaron las preguntas seis, siete, ocho, nueve, diez, once y doce; donde se puede identificar que ambos sujetos confirman que la capacitación debe ser realizada a toda la compañía, ambos consideran que se deben incluir las charlas y el informante dos plantea *“Absolutamente, deben ser dados a conocer sus derechos que de paso son nuestras obligaciones.”*



De igual forma ambos convienen que deben ser insertos en el área administrativa y respecto a la preparación al personal para que la incorporación se realice con éxito, el informante uno declara que las personas insertadas deberían rotar por diferentes áreas a modo de convivir con todos los trabajadores y diferentes labores, el sujeto dos indica que *“Con capacitación orientada específicamente al tema y aclaración de la ley.”*

Finalmente concuerdan que la capacitación debe realizarse a toda la compañía y respecto sobre tener compañeros con Síndrome de Down dentro de la empresa uno de los sujetos afirma que es una alegría mientras que el informante dos manifiesta que *“Es una excelente iniciativa que debería ser implementada generalmente en todo tipo de empresas. Siempre son un aporte y nos ayuda a conocerlos y valorarlos. ”*

#### **4.5. Resultado del análisis de la categoría: Beneficios de la inserción laboral en Jóvenes con Síndrome de Down**

La tercera Categoría entrega información referida a los beneficios de la inserción laboral en jóvenes con Síndrome de Down, que responde a Sueldo, Autoestima, Validación, Perfeccionamiento del oficio, Seguridad y permanencia; las preguntas referidas a estos temas son ocho en total, las números uno, dos, cuatro , cinco , once , doce, trece y catorce.

La primera pregunta: ¿Qué te motiva a trabajar? En su totalidad indican los jóvenes que les gusta trabajar y que lo disfrutan mucho de acuerdo a esta categoría el sujeto número cuatro *indica “A ver, a mi me gusta trabajar en Coocende, me gusta por ejemplo trabajar, es para tener mucho dinero y... yo compro por las reglas que me dan de ese trabajo”.*

En la segunda pregunta hace referencia a ¿En qué área te gustaría desempeñar un trabajo? Acá se identifica que la mayoría de los jóvenes disfrutan su trabajo actual , pero en el futuro les gustaría trabajar en otra área, el sujeto número cuatro lo identifica de esta forma *“No pero hay problemas ahí, en el taller de envasado*



*porque yo siempre firmo la hora y cosas así y yo llego muy tarde y ahí a la María Carmen le dio cuenta que ese libro que yo firmo y por ahora me ve con los nombres y que hora yo llego tarde y cosa así entonces me dio poco dinero”.*

Siguiendo con las preguntas, la número cuatro entrega la siguiente información ¿Qué sueldo quieres tener? Gran cantidad de jóvenes indicaron que les gusta el sueldo que reciben y que lo distribuyen muy bien, el sujeto número siete da cuenta de ello *“Lo guardo en mi arcancía, saco algo para comprar ropa para viene verano”.*

Para continuar la pregunta número cinco nos entrega información relevante sobre el perfeccionamiento ¿Te gustaría estar todo el día trabajando? En su mayoría los jóvenes concluyen que está bien el horario de trabajo y están de acuerdo, el sujeto número ocho indica *“Me gustaría, em.. ¿un año? Y también el tiempo de ahora”.*

Continuando con la categoría la siguiente pregunta número once es ¿Qué esperas del trato de tus compañeros de trabajo? En su mayoría los jóvenes esperan que los apoyen y los guíen en el trabajo, el informante número nueve *“A mí me trata excelente, lo hago bien, hago los vi bien, mi jefe, quiero decir es muy lindo, yo lo quiero mucho, el mejor jefe que he tenido”.*

De acuerdo al tema del perfeccionamiento del oficio la pregunta número doce muestra. ¿Qué habilidades tienes tú para desempeñarte en algún trabajo? , en ésta los jóvenes no concordaron todos, dado que no entendieron correctamente la finalidad de la pregunta, por ejemplo el sujeto número nueve *“Me gustaría quizás en computadores que trabajo, computadores”.* De acuerdo con la pregunta la número trece responde a seguridad, de los diez solo tres identificaron bien la seguridad, da cuenta de ello ¿Te gustaría contar con un apoyo cuando se te presente alguna dificultad? En su totalidad los jóvenes quieren y les gustaría contar con apoyos si lo necesitaran, da cuenta en la respuesta el sujeto número cuatro *“Por ejemplo, si me gustó el apoyo de la directora y la Paty, yo sé que significa que me quieren apoyarme, y tengo derecho a estar con mis amigos y puedo bailar”* Y para finalizar la categoría es con la pregunta número catorce ¿Te gustaría permanecer durante mucho tiempo en un trabajo? Los informantes



responden que les gustaría estar por mucho tiempo en el lugar de trabajo actual y seguir en el área laboral toda la vida, de esto da cuenta el informante número nueve *“Más años, muchos años”*.

La Directora de Proyectos menciona que con respecto a los beneficios el mayor sería la autonomía que lograrán estas personas y que de la mano trae consigo mejorar su calidad de vida, aumentar su responsabilidad, de acuerdo a esto plantea que *“Siempre y cuando tuviera la lectoescritura, por ejemplo, yo creo que ellos son capaces, si además manejan otras herramientas”*, que adquieran un mundo social desconocido, ser y sentirse valorado y útil. Se plantea que en caso de discriminación el agresor recibirá las sanciones correspondientes de acuerdo a la normativa interna de la empresa, ya que siempre se ha fomentado en esta el respeto hacia el otro y más aún a la diversidad.

Para esta categoría se trabajó con los siguientes instrumentos:

Entrevista a Jefes de Área de la empresa Prosegur, corresponde a los sujetos de estudio y se analizaron de acuerdo a las preguntas trece, catorce, quince, dieciséis, diecisiete, dieciocho, diecinueve, veinte y veintiuno; donde se puede recabar que respecto al salario, la informante uno indica que debe ser igualitario como a todo el personal de la empresa y el sujeto dos no tiene antecedentes respecto al tema; en relación a los aspectos positivos que traerá para el joven, el sujeto uno manifiesta que la alegría y el informante dos indica *“Sin dudas crecerá y desarrollará. Podrá sentir que aporta al sistema, que no es un estorbo.”*

Respecto a la labor específica que podrían realizar, el sujeto uno indica que a escanear y que no necesitaría de algún requisito para desempeñarse, solo que el personal de Prosegur tuviera tolerancia, paciencia y que en caso de existir discriminación plantea que debería ser amonestada la persona que la cause y que se recurra al cambio de área; con respecto a lo planteado anteriormente el sujeto dos manifiesta no tener antecedentes de lo que pudiera suceder.

En relación a los riesgos que pueda ocasionar un trabajo y medidas tomadas por Prosegur para evitar un accidente la informante número uno declara que en su área de trabajo no existen riesgos y el informante dos no maneja antecedentes.



De acuerdo a otras áreas donde se pudiera incluir a una persona con Síndrome de Down plantean ambos que en *“En Recursos Humanos y donde se requiera una operación simple”*. Con respecto al monitoreo o apoyo que se brinde en caso de inserción la informante uno expresa que si requiere de apoyo y el informante dos no tiene antecedentes con respecto a eso.



## **CAPÍTULO V. PROYECTO PARA CONTRIBUIR A LA INSERCIÓN LABORAL DE JÓVENES CON SÍNDROME DE DOWN, EN LA EMPRESA PROSEGUR**

### **5.1. Fundamentación**

El haber cursado en la educación especial y encontrarse en la etapa de talleres laborales, los jóvenes con Síndrome de Down que ya tienen un oficio para ser insertados laboralmente se ven enfrentados a una sociedad que no los acepta, no los mira como iguales y no los incluye en el desarrollo que representa la vida autónoma de todo ser humano en colectividad.

Disponer de un trabajo relativamente estable constituye un logro muy significativo para una persona con Síndrome de Down; el proceso de encontrar un puesto de trabajo en una empresa se complejiza aún más, por las exigencias del mercado laboral actual que muchas veces no tiene relación con los talleres laborales que se imparten en las instituciones o corporaciones.

Los jóvenes con Síndrome de Down tienen muchas potencialidades, que se van desarrollando de acuerdo a la motivaciones que le entregan los sistemas (micro, meso, macro y exosistema), son capaces de realizar lo que se propongan o se les solicite dentro de los procesos productivos desarrollados en el trabajo que realice; poseen habilidades sociales; desarrollan lecto-escritura y operaciones matemáticas básicas. El proceso de aprendizaje en el trabajo del joven con Síndrome de Down requiere de más tiempo que el de otro trabajador en el mismo puesto, pero de igual forma son adquiridos, aunque con el apoyo de un mediador en el proceso de adaptación en el puesto de trabajo.

La capacitación laboral en el puesto es parte importante en el desarrollo de los jóvenes con Síndrome de Down, ya que con ella podrá optar a nuevas oportunidades y adquirir nuevos conocimientos y habilidades, todo lo cual les permite mantener y/o aumentar su nivel cognitivo, y no menos importante



mantener un clima de satisfacción entre quienes forman parte de su equipo de trabajo. Ello aparece refrendado en la Ley N° 20422 del año 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, en su Artículo 46, indica que se debe realizar una orientación profesional, la que debe otorgarse teniendo en cuenta la evaluación de las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses. Lo mismo es mencionado en el documento “Gestión de las Discapacidades en el Lugar de Trabajo” de la Organización Internacional del Trabajo.

Los requisitos que se piden a las personas con discapacidad para ingresar a un empleo son condiciones y competencias que cualquier persona desarrolla a lo largo de la vida. Tomando en cuenta la realidad nacional e internacional, cada vez es más factible insertar a estas personas dentro de alguna empresa al formar parte de los propios proyectos de responsabilidad social empresarial, lo que redundará en una mayor viabilidad en la incorporación de los jóvenes con Síndrome de Down.

Un objetivo fundamental de los procesos de inserción laboral es lograr que el trabajador sea capaz de ser independiente en su puesto de trabajo; dicha independencia nace cuando los procesos de inserción y acompañamiento temprano en el trabajo están basados en procesos metodológicos y planificados con la empresa y se desarrollan de forma coherente en el tiempo y de acuerdo con el desarrollo de la actividad que realiza. En este proceso, se recomienda que el joven reciba permanente feedback para reforzar su desempeño.

La mencionada Ley N° 20.422, además respalda a las personas con Síndrome de Down y otras condiciones en lo referido a la seguridad y los derechos que tienen aquellos trabajadores. Uno de los más trascendentes es que al momento de estar insertado, la capacitación laboral de las personas con discapacidad se transforma en un derecho, al igual que la orientación profesional; ambas deben ser otorgadas en el transcurso de su desempeño teniendo en cuenta las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y lo más



importante sus intereses; también se toma en cuenta que su proceso de inclusión trascienda hacia una relación laboral normal, en la cual por los esfuerzos que el trabajador entregue en forma permanente en su proceso productivo reciba una justa recompensa salarial y de pertenencia, tan propias en las relaciones laborales habituales. Es decir, en la medida que se ejecute un proceso de inserción metódico, basado en técnicas y experiencias probadas en empresas como lo realizado en Prosegur, el joven incorporado tendrá mejores herramientas y posibilidades de permanecer en el largo plazo empleado e independiente; por el contrario, si no se realiza este proceso, los resultados de la inclusión no estarían asegurados.

## **5.2 Contexto**

El contexto de este proyecto se sitúa en la empresa Prosegur España, quienes cuentan con un Plan de Integración laboral de Personas con Discapacidad Intelectual, este plan se rige por las políticas de la compañía y también por las políticas propias de ese país. En Chile se implementó este año pero en su perfil solo requieren personas con Discapacidad Intelectual enfocado a una labor en un puesto de trabajo específico.

Las debilidades detectadas en el plan de integración laboral en Chile son:

- ✓ No contar con un formato formal del plan de integración laboral, el cual dé cuenta de las fases y características de este
- ✓ Que la integración laboral se realice solo con personas con discapacidad intelectual cumpliendo con un perfil específico, siendo ésta una condición al momento de insertar.
- ✓ La inducción se realiza solo al personal que trabajará directamente con la persona integrada, siendo de real importancia que al menos cada jefatura maneje la información.
- ✓ El acompañamiento lo estiman por un periodo de dos años, sin embargo no se lleva a cabo ya que el costo es muy elevado para la compañía.



- ✓ La no incorporación de las leyes chilenas en el plan de integración laboral de la compañía, se rigen por el plan de España.
- ✓ El desconocimiento de las leyes chilenas e internacionales en cuanto a los derechos de las personas con Discapacidad.
- ✓ La sensibilización se realiza a los departamentos en los que trabajará directamente la persona insertada, no a toda la compañía.

Como se aprecia anteriormente, existen muchas debilidades en este Plan de inserción laboral, por lo mismo la importancia de crear un proyecto que aborde todas las temáticas no implementadas en éste, a la vez trabajar con jóvenes con Síndrome de Down es una propuesta novedosa y que nos lleva a generar un impacto en la inclusión de estas personas, donde otras empresas pueden tomar esta iniciativa y desde ahí generar un cambio a nivel país sobre la inclusión laboral.

### **5.3. Objetivos del proyecto**

#### Objetivo General

- ✓ Insertar laboralmente a joven con síndrome de Down mayores de 18 años en la empresa Prosegur.

#### Objetivos Específicos.

1. Reconocer y valorar la inserción laboral para jóvenes con Síndrome de Down en la empresa Prosegur.
2. Proporcionar soporte, guía y apoyo con características diferenciadas dependiendo de la fase en que se encuentre.
3. Fomentar el desempeño y la estabilidad laboral del joven insertado en la empresa Prosegur.



#### **5.4. Adecuaciones de perfiles de trabajo.**

Contribuir al trabajo para personas con Síndrome de Down establece y contribuye un paso hacia la inclusión plena de la vida en sociedad. Dar la oportunidad significa no solo un puesto de trabajo o un sueldo, sino un reconocimiento pleno del valor social para los jóvenes insertos en la sociedad, ya sea para su autoestima, vida en comunidad e independencia en colaboración con la familia y su aceptación en sociedad.

La formación debe ser sistémica, basada en el contexto de los jóvenes para una intervención y apoyos que sean parte de un proceso formativo de ellos. Partiendo con la premisa de que cada persona o sujeto es singular y diverso para cada proceso del desarrollo socio- laboral.

Perfiles para el trabajo.

1. Identificación del puesto de trabajo.
2. Análisis del puesto de trabajo.
3. Evaluación de las necesidades y apoyos.
4. Diseño del programa de formación y capacitación.

Considerando tipo de tarea a realizar para el enfoque laboral de los jóvenes con Síndrome de Down, en función del perfil para la conformación de aptitudes para el trabajo; en razón del ambiente laboral e incorporación de instrumentos de trabajo para el desempeño de las cualidades o habilidades requeridas en el puesto; con un programa de trabajo integrado en la empresa Prosegur, que distinga acciones de trabajo en función de un empleo competitivo en destino de capacitaciones sobre el mismo; sueldo acorde a la jornada laboral y apoyos permanentes en la vida socio-laboral; brindar apoyos de contexto y la posibilidad de adaptación del puesto de trabajo, enfocado a la labor de joven y el personal que trabaja junto a él; el perfil laboral debe ser adecuado y formalizado en acciones concretas de la labor y función del puesto de trabajo.



De acuerdo a ello se hace un levantamiento de la información en función a los perfiles de trabajo para su adecuación y análisis de la ocupación, describiendo un perfil de trabajo general que debe responder a diferentes habilidades sociales para el enfoque de la inserción laboral, dependiendo de la necesidades y puesto de trabajo que se generen en la Compañía Prosegur Chile. Luego se define un conjunto de puestos relacionados entre sí, cuyas tareas principales son análogas y exigen habilidades, aptitudes y conocimientos semejantes para el perfil de trabajo referente a capacidad de escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, habilidades de lecto - escritura, comunicación oral y matemáticas básicas.

De acuerdo a estas características se desarrollan acciones de trabajo para la adecuación identificando los perfiles de los puestos laborales de la siguiente manera:

- Identificación del puesto de trabajo, está enfocado en las necesidades y disponibilidad de la empresa que se expresa y se desarrolla en la capacitación inducción y seguimiento de los procesos para el puesto.
- Análisis del puesto de trabajo, el análisis está dirigido a identificar las tareas específicas para realizar y dar por superado las labores que este dispone.
- Evaluación de las necesidades y apoyos, para esta área de disponen las adecuaciones para el desarrollo de las labores del puesto de trabajo.
- Diseño del programa de formación y capacitación, esta área identifica y hace seguimiento continuo a las inducciones y perfeccionamiento de la labor en función del puesto de trabajo a ejercer.

## **5.5. Capacitaciones (temas de capacitaciones)**

La capacitación en lo técnico para jóvenes con Síndrome de Down, en primer lugar nos apoyamos con las características generales que se vinculan de acuerdo a los tipos predominantes de los aspecto de los jóvenes con Síndrome de Down que se relacionan con necesidad de afecto, por lo tanto es fácil dar vista a



sus inquietudes. La motivación es un ente de comportamiento importante para este desarrollo de aprendizaje, que vincula las acciones de inserción laboral.

Las sugerencias para el aporte de la capacitación en aprendizaje para el o los puesto de trabajo, es conveniente utilizar elementos concretos, preferentemente recursos en análisis de tarea para su beneficio en la eficacia del trabajo en el puesto laboral. Además, es necesario otorgar un valor positivo al error y definir el umbral de su aprendizaje para cada caso en función de evitar la frustración. Uno de los objetivos para la capacitación en la inserción laboral es evaluar y definir puntos importantes para contribuir al desarrollo de sus habilidades y destrezas, implementando la consolidación del puesto de trabajo.

Es de suma importancia seguir las situaciones en forma individual, es decir, observar el proceso que se va dando en cada uno para indicar y supervisar los apoyos. De esta forma las reglas para la labor deben ser concretas y explícitas en su capacitación para integrar la instrucción y secuenciar acciones de estabilidad y seguridad en el trabajo.

<b>Temas</b>	<b>Duración – tiempo</b> <b>9 meses</b>	<b>Actividades</b>
<b>Evaluación</b>	Evaluación del puesto de trabajo dos medios días	-Descripción de los recursos. -Descripción del trabajo. -Condiciones y riesgos del trabajo. -Análisis del trabajo. -Método de observación descriptiva
<b>Inducción</b>	-Escala de Madurez Social de Vineland -Cuestionario Motivación para el	-Realización de actividades en función de evaluar e identificar la



	Trabajo -Test de Habilidades Laborales -Análisis de observación una semana -Charla sobre estabilidad laboral.	apropiación del puesto de trabajo
<b>Puesta en marcha y Seguimiento</b>	Dentro de la compañía -Primera semana todos los días una hora diaria. -búsqueda del monitor en la empresa. -Tres siguientes semanas día por medio una hora diaria. -Segundo mes dos visitas a las semana por una hora. -Tercer mes una vez por semana una hora diaria -Cuarto mes cada 15 días una hora diaria. -Quinto mes cada 15 días una hora diaria. -Sexto mes cada 15 días una hora diaria.	-Búsqueda del monitor. -Acompañamiento. -Mediar aprendizajes. -Realizar análisis de tarea. -Guía y perfeccionamiento del oficio. -Evaluación
<b>Alcance</b>	Séptimo mes verificar permanencia del sujeto una hora diaria dos veces al mes. (contacto permanente con monitor cada 2 meses)	Supervisión y apropiación del puesto de trabajo

Las capacitaciones a la empresa esta referidas a informar y entregar herramientas de inducción al tema de específico de la empresa. En función



sensibilizar, informar y entregar datos de inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down a la empresa Prosegur Chile, capacitaciones al personal a cargo (trato directo) y capacitación al personal completo de la compañía.

Cada capacitación está enfocada en la sensibilización de una cultura inclusiva, y capacitación en función de las características de las personas con Síndrome de Down. Esta tiene como objetivo sensibilizar y concientizar la cultura organizacional de Prosegur Chile para una inclusión laboral que refleje la labor de la compañía, sus acciones en un trabajo y entorno inclusivo para todo el personal.

La capacitación tiene una intención de campaña interna a todo el personal de Prosegur Chile, que tiene como objetivo entregar información relevante que modele y destruya mitos sobre personas con Síndrome de Down. De esta forma se entrega información que reúna estas características de las personas para un mejor conocimiento del tema en función de la inclusión socio-laboral.

Esta gestión de campaña, entrega y moviliza acciones de comunicación activa en el personal interno y externo de la empresa, que genera un acercamiento, profundiza en la reputación y responsabilidad social para estimular la participación de forma activa en el desarrollo de la empresa. Esta acción también genera apropiación de la marca, para la mejora del desempeño interno, aumenta la competitividad y vincula e integra a Prosegur con su entorno inmediato e impacta positivamente en los colaboradores. Como referente la campaña se refiere e identifica de forma transversal a toda la empresa y a sus colaboradores para la entrega de información en cadena sobre la inclusión laboral de los jóvenes con Síndrome de Down.

La campaña contiene principalmente la idea de explicar los principales mitos sobre las personas y jóvenes con síndrome de Down

Al generar una campaña de sensibilización, se logra cumplir con los objetivos de la inserción en función de entrega de información y aportes a la diversidad socio-laboral de la empresa Prosegur. De este modo será de carácter formativo,



promoviendo la reflexión y toma de conciencia sobre los derechos de los jóvenes con Síndrome de Down.

<b>Temas</b>	<b>Duración – tiempo</b> <b>9 meses</b>	<b>Actividades</b>
<b>Sensibilización</b>	Primera etapa lanzamiento de la campaña con los directores y jefes de área	-Inducción sobre la discapacidad. -Leyes que regulan la inclusión. -Derribar mitos de los jóvenes con Síndrome de Down
<b>Puesta en marcha</b>	3 meses cada 7 días  Todos los lunes vía e- mail	-Envío vía correo institucional afiches alusivos a la sensibilización y conocimiento sobre personas con síndrome de Down. -Fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas con síndrome de Down. - Estereotipos, prejuicios y las prácticas perjudiciales respecto a los jóvenes con Síndrome de Down. -Toma de conciencia respecto de las capacidades y aportes de las personas con discapacidad.



<b>Alcance</b>	Seguimiento. Cada 15 días vía e-mail	-Envío, de fotografías y avances de los jóvenes insertados.
----------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------

## 5.6. Acciones del Proyecto

### “Una oportunidad laboral para jóvenes con Síndrome de Down”

La propuesta para la empresa está basada en asesorar y seguir los pasos para la inserción laboral, desde las necesidades de puesto que la empresa requiera. A partir de eso se promueven acciones desde la puesta marcha de los procesos para la regulación de la colocación, con las siguientes acciones.

- ✓ Alianza estratégica.
- ✓ Evaluación del puesto de trabajo.
- ✓ Condiciones y riesgos del trabajo.
- ✓ Análisis del trabajo.
- ✓ Inserción e intervención en orientación laboral y ocupacional.
- ✓ Emplazar y articular tareas acciones y vínculos.
- ✓ Abordaje de situación a la vida adulta.
- ✓ Apoyos, monitoreo, seguimiento y asesoramiento de las acciones fundamentales para el proceso laboral.
- ✓ Método de observación descriptiva de los jóvenes.
- ✓ Evaluación de la inserción.

Una vez realizada la inserción se realizaran acciones de seguimiento para lograr la permanencia en el puesto de trabajo de la siguiente manera:

- ✓ Seguimientos presenciales y parcelados por un periodo de siete meses, desglosado en punto anterior.
- ✓ Sustento en cobro de remuneraciones en los primeros meses de labores.
- ✓ Apoyo en la resolución de problemas referidos a la labor.
- ✓ Mediador en conflictos internos que se pudieran suscitar.
- ✓ Charlas sobre estabilidad laboral.



- ✓ Entrevistas con los jefes de áreas y directivos para chequear la permanencia del joven en la empresa.
- ✓ Contacto con monitor frecuentemente para realizar evaluación del desempeño.
- ✓ Acompañamiento en periodos de renovación de contratos.
- ✓ Seguimiento extra según necesidades durante el segundo año de permanencia.

## **5.7. Recursos**

- ✓ Humanos

Para la búsqueda de alianzas estratégicas, la puesta en marcha y el seguimiento de este proyecto de inserción laboral, se requerirá de tres Educadores Diferenciales con Mención en Educación Diferencial, como personal externo y un monitor interno perteneciente a la empresa en la que se llevará a cabo la inserción.

Para este desarrollo, se identifica los recursos humanos con conocimientos en el tema de Discapacidad Intelectual para la inserción laboral de los jóvenes con Síndrome de Down. Cabe destacar que una educadora está capacitada, para guiar, evaluar y mediar conocimientos previos y de asimilación para la aplicación de un puesto de trabajo nuevo:

- ✓ Identificando intereses y capacidades (evaluación).
- ✓ Brindar apoyos (acciones y adecuaciones para las metas).
- ✓ Crear u abrir oportunidades de empleo (experiencias).
- ✓ Abrir oportunidad de vida independiente (entornos reales).

Como Educadoras Diferenciales, se manejan diversas modalidades de atención, con visión integral, sistémica y acabada para atender y apoyar los procesos de integración e inserción laboral. A través de la innovación, manejo y competencias relacionadas con el trabajo competitivo en capacidad para resolver y apoyar procesos.



✓ Financieros

Los costos de la puesta en marcha y la mantención de este proyecto serán por cuenta de la empresa, la que se llevará a cabo por medio de un contrato de prestaciones de servicios donde ambas partes se comprometerán a dar cumplimiento a este donde se incluyen los siguientes ítems:

- Evaluación
- Inducción
- Puesta en marcha
- Seguimiento
- Capacitaciones



## CONCLUSIÓN

A partir del objetivo general que fue Diseñar un Proyecto de Inserción Laboral para Jóvenes con Síndrome de Down en la empresa Prosegur, tomando en cuenta los tres objetivos específicos que se diseñaron y que dieron origen a las mismas categorías en el análisis cualitativo que se plantearon, se realizó un completo análisis de información de la realidad social y laboral de los jóvenes y de todas las partes que participan directa e indirectamente en este proceso, todo lo cual lo vertimos en el proyecto final de inserción.

Prosegur nos abrió sus puertas para efectuar este diseño, el cual validamos en otras experiencias similares que se tienen en otras empresas o instituciones, para finalmente entregar un documento que le permitirá, sin problema alguno, gestionar un proceso de inserción exitoso de un joven con Síndrome de Down a su planilla de trabajadores.

Cobra especial relevancia en esta etapa referirse separadamente a cada una de las categorías y su importancia en el proceso de inserción; tema ampliamente tratado en la tesis, pero que sin duda alguna en este acápite destacaremos aquellas principales condiciones que harán la diferencia entre un proceso de inserción y otro; ello, tomando en cuenta que definiremos como proceso exitoso aquel que permanece en el tiempo por una mutua conveniencia entre trabajador y empleador (y todo lo que conlleva esta definición).

Respecto a las Áreas de Inserción Laboral para Jóvenes con Síndrome de Down podemos decir que aquella representa para ellos, independencia, autonomía, validación, la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos y experiencias, ser parte de la sociedad, ser un aporte económico para su familia, establecer relaciones sociales. Con apoyo puntual en el puesto de trabajo pueden demostrar que son personas capaces de cumplir los objetivos planteados y realizar las labores solicitadas, manteniendo los estándares que la empresa desarrolla; los jóvenes insertados en la empresa son tratados como un empleado, accediendo a los mismos beneficios, derechos y seguridad laboral como cualquier otro



trabajador. La incorporación de jóvenes con Síndrome de Down será un gran desafío y un aprendizaje a la vez para Prosegur, ya que les permitirá conocer que son personas muy responsables y comprometidas con su trabajo y con un nivel de ausentismo bajo debido a lo difícil que es conseguir un trabajo estable; también será enriquecedor para el personal ya que les permitirá sensibilizarse, valorar su entorno y mejorar el compromiso.

Cuando correspondió analizar la Capacitación al Personal de la Empresa; en dicha acción se pudo advertir que aunque en Prosegur sobran las intenciones positivas de incluir a jóvenes con Síndrome de Down en su plantilla (de hecho ellos ya cuentan con una persona con Discapacidad Intelectual entre sus trabajadores), no están muy al tanto de las leyes que regulan esta actividad, las cuales van en la protección del individuo. En este orden de cosas, es posible señalar que además de preparar al equipo directivo de la empresa para que influyan positivamente con los trabajadores para una buena recepción y acompañamiento; y trabajar con el equipo que reciba al joven con Síndrome de Down para que su recepción, trato y relación sea de la mejor forma para los fines que se persiguen; se hace necesario capacitar además a la empresa en términos de las obligaciones y responsabilidades legales que conlleva un proceso como este, de tal forma que no se encuentren en forma posterior con un problema desconocido para ellos.

Toda esta actividad resumida en tan pocas líneas, se encuentra comprendida en un documento y en una actividad programática de inserción que no sólo se preocupa de acompañar al joven con Síndrome de Down en su proceso, sino que también de acompañar a la empresa que lo esta recibiendo.

Referido a los beneficios de la inserción laboral de un joven con Síndrome de Down, vienen a la vista temas como el sueldo que recibirá en compensación por sus servicios, los conocimientos que ira adquiriendo respecto de su oficio y de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, la seguridad a la que accede por el sentido de pertenencia a un grupo y el de satisfacer determinadas necesidades personales con el resultado de su trabajo, entre otras; sin embargo y a juicio de las integrantes de ésta tesis, lo más importante que ocurre en estos



procesos, y que sin duda merecen la realización de cualquier esfuerzo en este sentido, es el autoestima que se genera en el joven insertado, la validación que él percibe como un individuo que comparte la sociedad con personas de otras condiciones y que a la vez le dan soporte y cooperación. Este proceso tiene un efecto multiplicador, porque aquellos que reciben al joven con Síndrome de Down en su equipo, al cabo de un tiempo también presentan importantes aumentos de autoestima (por el hecho de haber podido “ayudar” a otra persona) y de sentido de igualdad de oportunidades en la vida.

Cualquier proceso de inserción laboral que solo tenga objetivos individuales respecto al joven Down ocupándose sólo de su beneficio, sin lograr que todo el microsistema inmerso en este proceso también tenga o perciba beneficios, será un proceso que no asegura la permanencia. De ahí la importancia de que el proceso de seguimiento del joven con Síndrome de Down en la empresa, vaya acompañada de otro subyacente que acompañe a la empresa con el joven.

Evidentemente aquello que será positivo para insertar un joven en Prosegur, también lo podrá ser en otras empresas que con pequeñas modificaciones que se le hagan al proyecto, permitirán usarse en procesos propios. Sólo la permeabilidad de estas iniciativas por toda la actividad empresarial, permitirá que como sociedad finalmente incluyamos a estos jóvenes y le demos opciones de vida, las cuales ellos puedan elegir.



## BIBLIOGRAFÍA

- **De la especialidad**

Fundación Somos, Artículo enlaces prensa. Disponible en: [www.senadis.cl](http://www.senadis.cl).

[www.mineduc.cl/index2.php?id\\_portal=20&id\\_seccion=3007&id\\_contenido=11813](http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=20&id_seccion=3007&id_contenido=11813)

Manual sobre la ley n° 20.422 del año 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, Gobierno de Chile Servicio Nacional de la Discapacidad, Párrafo n°3, Artículo 43.

Apuntes Asignatura Estrategias de Integración Social Comunitaria y Laboral / Profesora Cristina Orozco C

Fundación Nacional de Discapacitados. Artículo de Discapacidad, Cesantía y Discriminación Entrevista. Enero 2009 Hernández Lemus Alejandro Presidente Fundación Nacional de Discapacitados. Disponible en: <http://www.fnd.cl/discapacidadenchile.htm>

SENADIS, Ministerio de Desarrollo Social, departamento de inclusión laboral. Disponible en: [http://www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion\\_genera](http://www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion_genera)

Servicio de Información sobre Discapacidad, inserción laboral de personas con discapacidad, Jordán de Urríes, Borja Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca. Disponible en: <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/insercion.htm>

Pediatría Universidad Católica, Red Salud Universidad Católica, Síndrome de Down. Disponible en: <http://redsalud.uc.cl/ucchristus/VidaSaludable/Glosario/S/sindrome-de-down.act>

Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Análisis de inclusión laboral de personas con discapacidad visual de la Región Metropolitana. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/123456789/769/1/tadpu%20166.pdf.pdf>



Organización Mundial de la Salud, Temas de salud, Discapacidades. Disponible en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Ministerio de Desarrollo Social, departamento de inclusión laboral. Disponible en: [www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion\\_general](http://www.senadis.gob.cl/pag/124/574/descripcion_general)

Definición ABC. Disponible en: [www.definicionabc.com/social/inclusion.php](http://www.definicionabc.com/social/inclusion.php)

Definición ABC. Disponible en: [www.definicionabc.com/general/proyecto.php#ixzz34wkjy](http://www.definicionabc.com/general/proyecto.php#ixzz34wkjy)

The National Advocate for People with Down Syndrome Since 1979. Disponible en: <http://www.ndss.org/Resources/NDSS-en-Espanol>

Salud y Síndrome de Down. Disponible en: [www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000997.htm](http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000997.htm)

Nuevo León Unido, que es la discapacidad. Disponible en: [http://www.nl.gob.mx/?P=info\\_discapacidad](http://www.nl.gob.mx/?P=info_discapacidad)

Centro de Conocimientos Dana, conceptos de marco legal, ley, legislación y reglamento. Disponible en: [http://www.danaconnect.com/wiki/index.php/Conceptos\\_de\\_Marco\\_Legal,\\_Ley,\\_Legislaci%C3%B3n\\_y\\_Reglamento](http://www.danaconnect.com/wiki/index.php/Conceptos_de_Marco_Legal,_Ley,_Legislaci%C3%B3n_y_Reglamento) (24 junio 2014)

OIT, Organización Internacional del Trabajo, Chile 2008. Disponible en: <http://www.ilo.org/santiago/pa%C3%ADses/chile/lang--es/index.htm> (24 de Junio de 2014)

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Disponible en: [http://www.leychile.cl/Navegar/index\\_html?idNorma=278018](http://www.leychile.cl/Navegar/index_html?idNorma=278018) (24 de Junio de 2014)

RSE, Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en: <http://www.rseprohumanablog.cl/wp-content/uploads/2013/08/Prohumana-2013-completo.pdf> (24 de Junio de 2014)



OIT, Organización Internacional del Trabajo. Disponible en:  
<http://www.ilo.org/santiago/pa%C3%ADses/chile/lang--es/index.htm>

Prohumana 2013, ranking nacional Responsabilidad Social Empresarial.  
Disponible en: <http://www.rseprohumanablog.cl/wp-content/uploads/2013/08/Prohumana-2013-completo.pdf>

Tipo de documento: Ponencia o Póster de Seminario, Congreso, etc (Ponencia),  
Palabras clave: Discapacidad, Inserción laboral, Materias: Ciencias Sociales > Sociología > Investigación social, Código ID: 12372

SOFOFA , Sociedad de Fomento Fabril, empresa inclusiva, herramientas de apoyo para la inclusión laboral. Disponible en:  
<http://www.empresainclusiva.cl/empresainclusiva/inspiraciones/articulos/importancia-capacitacion/>

Diario Universidad de Chile. Capacitación laboral gratuita para discapacitado.  
Disponible en: <http://radio.uchile.cl/2010/01/27/capacitacion-laboral-gratuita-para-discapacitados>

Sumarse, Guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad, Disponible en:  
[http://www.sumarse.org.pa/site/wpcontent/uploads/2013/10/Sumarse\\_GuiaInclusionPCD-2.pdf](http://www.sumarse.org.pa/site/wpcontent/uploads/2013/10/Sumarse_GuiaInclusionPCD-2.pdf)

COANIL, <http://www.coanil.cl/index.php?sector=discapacidad>

Inclúyeme Chile, Documento beneficio impositivo para las empresas a la hora de contratar a una persona con discapacidad. Disponible en: [www.incluyemechile.cl/beneficio-impositivo-para-las-empresas-a-la-hora-de-contratar-a-una-persona-con-discapacidad/](http://www.incluyemechile.cl/beneficio-impositivo-para-las-empresas-a-la-hora-de-contratar-a-una-persona-con-discapacidad/)

Estrategia para la inserción laboral de las personas con discapacidad o enfermedad mental en Cataluña 2008-2010. Disponible en :

[http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio/menuitem.32aac87fcae8e050a6740d63b0c0e1a0/?vgnextoid=7f5e2e2d6c8a0210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=7f5e2e2d6c8a0210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=es\\_ES](http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio/menuitem.32aac87fcae8e050a6740d63b0c0e1a0/?vgnextoid=7f5e2e2d6c8a0210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=7f5e2e2d6c8a0210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=es_ES)



Estrategias para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad, editorial Universidad estatal a distancia, San José Costa Rica, 2003  
Autor Catalina Montero Gómez / pagina 77 /

- **De Metodología de la Investigación**

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, capítulo 13, página 394

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, capítulo 13, página 398

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, capítulo 8, página 172

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, estructura pedagógica

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, capítulo 15, página 505

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mc Graw Hill, 3 edición capítulo 9, página 416

Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, editorial Mac Graw Hill, 5° edición, capítulo 14, página 418

Bartolomé (1986) Investigación Acción

RAE, Diccionario de la Real Academia Española



## ANEXO 1

### Entrevista exploratoria Directora Prosegur España

Nombre de la entrevista	Entrevista Abierta
Objetivo	Recopilar información relevante para el desarrollo del proyecto de inserción laboral.
Fecha	Junio de 2014
Consigna	Se envía, mail para solicitar entrevista telefónica desde Chile, guiada en función de recopilación de datos.

**AZUCENA FONFRIA** Licenciada en Psicología, encargada de Recursos Humanos, Prosegur España S.A.

**CLAUDIA:** Introducción al tema de tesis

**AZUCENA:** Porque en concreto con personas con Síndrome de Down.

**CLAUDIA:** Porque en la práctica que estamos realizando, está vinculada justamente con personas con Síndrome de Down

**AZUCENA:** En España trabajamos con personas con Discapacidad Intelectual pero diferentes perfiles y diferentes patologías, tenemos compañeros que tienen Síndrome de Down y otros compañeros que tienen PC, inteligencia limite y el modelo que utilizamos evidentemente se adapta a la persona en concreto no a la discapacidad si no a la persona, pero es válido para todos ellos, no sé si lo conoces tu que es el empleo con apoyo.

**CLAUDIA:** Estuvimos revisando el video de la lavandería y ahí nos pudimos dar cuenta de eso que en realidad tienen trabajando distintas discapacidades.

**AZUCENA:** La lavandería no está dentro de Prosegur, sino que es una empresa que se creó en conjunto entre la fundación APROCORP y PROSEGUR ellos son



proveedores nuestros pero no funcionarios directos, tienen sus propios preparadores laborales que pertenecen a la FUNDACIÓN APROCORP y les ayudan en el trabajo en la lavandería

**1-CLAUDIA:** ¿En qué consiste el empleo con apoyo?

**AZUCENA:** El empleo con apoyo es que la persona con Discapacidad Intelectual como cualquier otra persona recibe una formación, en el caso de la personas con discapacidad, en el caso de las personas con las que trabajamos y el modelo que se sigue en las instituciones españolas, es lo mismo que tú te especializas en una carrera ellos se especializan estudiando otra y cuando ellos ya están preparados, cuando ya han pasado esa capacitación es cuando son seleccionados para trabajar en una empresa como cualquier otro trabajador, comenzaran acompañados, de un mediador laboral, el mediador laboral es una figura de una institución en concreto que le va a enseñar los pasos que tiene que llevar a cabo para que salga bien el trabajo, vosotros estáis acostumbrados a los perfiles de los puestos que tienen en Recursos Humanos, el perfil de un auxiliar administrativo tiene que hacer ésta y ésta tarea en el caso de las personas con discapacidad se trata de una forma tan abstracta las tareas que tiene que realizar les complica la ejecución y ahí el mediador laboral lo que hace es desglosar en pequeñas tareas, y sub tareas una tarea más grande, como a pequeños pasos el mediador y primero el mediador laboral ejecutará esos pasos para ver cómo tiene que hacerlo y luego le enseñará al joven que se incorpora, incluso si necesita algún tipo de adaptación del puesto para que sea más fácil la ejecución de la persona con Discapacidad Intelectual, lo hará, y luego por x tiempo lo acompaña en el proceso de realización del puesto, cuando la persona con Discapacidad Intelectual va cogiendo soltura y autonomía el mediador se va retirando poco a poco si el mediador antes estaba cinco horas de la jornada laboral por poner un ejemplo, ahora estará tres y luego empezará a estar una, luego vendrá una vez a la semana una vez al mes y luego ya se hace un seguimiento Durante toda la vida laboral del empleado porque por ejemplo: si sale un cambio de tarea o un cambio de jefe o cosas que le puedan desestabilizar es cuando el mediador laboral vuelve



cosas que no le encantan no es un matiz malo sino que porque la persona tiene una excelente ejecución y se le cambia de puesto a uno con mayor responsabilidad.

**2- CLAUDIA:** ¿El mediador es un ente privado?

**AZUCENA:** Es un ente privado porque las fundaciones en España casi todas son privadas porque con la crisis existente no hay subvenciones todas las entidades con la que se trabaja son privadas en Latinoamérica, en Colombia al Sullivan y en Perú tiene larga trayectoria en estos temas en España de las más sobresalientes se trabaja con PRODIS Y APROCORP y con la fundación Carmen Pardo también la fundación Síndrome de Dow en España, en su página web encontrarás mucha información, no sólo de inclusión laboral, sino de otros aspectos que te pueden venir bien.

**3.- CLAUDIA:** Con respecto a los horarios, contratos de trabajos ¿Qué jornada laboral tienen, es igual a la de cualquier persona?

**AZUCENA:** El contrato va en función de la persona, en el caso de España existen compañeros que trabajan jornada laboral completa, sin embargo existen otros que trabajan media jornada, existen horarios variados por ejemplo: Pablo volviendo al tema anterior, en la empresa se ubica un apoyo natural cuando se va a incorporar una persona nueva a la compañía lo que se hace desde la fundación, es explicar a la gente que va a trabajar cercano al empleado con discapacidad Esta persona no sólo se le cuenta que tiene una discapacidad si no sus intereses y sus habilidades, y qué cosas le gusta hacer para no pretender el paternalismo porque pobrecillo tiene discapacidad para hacerlo sentir bien, y se le trata como cualquier otro empleado son jornadas de sensibilización las que sirven para eliminar esas barreras o miedos de no hacerle algo porque le puede incomodar.

**4- CLAUDIA:** ¿Sólo preparan a una persona o a todo el personal del área?

**AZUCENA:** Se le explica a todas aquellas personas que van a tener relación con ese empleado, en concreto porque la empresa es muy grande y no se le puede capacitar o sensibilizar a todo el personal, es muy complicado si una persona con



discapacidad va trabajar en un edificio se debe capacitar a todo el personal del edificio, es necesario hacerlo esto se hace por turnos mediante correos electrónicos o un video de la persona incorporada con el mediador laboral , y con el apoyo de la fundación Prosegur.

**5.-CLAUDIA:** ¿Qué rol juega la familia?

**AZUCENA:** Como fundación Barra Empresa tenemos contacto con la familia o fundación al aquel mediador pertenece y con el empleado, cualquier tema que se deba comunicar a la familia lo realiza el mediador ya que es un empleado más de la empresa se le trata como otros que son. Es por eso que tiene un puesto de trabajo en esta misma jornada de sensibilización se ubica a un apoyo natural puede ser alguien que haya tenido contacto con personas con discapacidad que tengan afinidad que conozcan de qué se trata o que se ofrezca realizando una labor de jefe tutor compañero con quien más contacto tendrá directamente el mediador laboral que le contará el desempeño de la persona que trabajado con discapacidad tiene un jefe jerárquico por obra y por el organigrama el segundo a de apoyo natural siempre está para normalizar cualquier situación.

**5.-CLAUDIA:** ¿De los contratos y los sueldos, que me puedes decir?

**AZUCENA:** Es variado en función de la persona o por jornada turnos, Pablo trabaja de nueve a dos y luego vuelve a la fundación PRODIS. Es una fundación en la cual forman a jóvenes con discapacidad en la universidad para que puedan insertarse en el mundo laboral, les enseñan desde contabilidad, informática, inglés y habilidades sociales, emociones, cosas que por educación y familia por crianza hemos aprendido de forma natural pero como a ellos les cuesta más así lo hacen.

**5.- CLAUDIA:** ¿A edad comienza este proceso en la universidad?

**Azucena:** A partir de los 18 años en una universidad privada por lo que debe tener mucho dinero.

**5.- CLAUDIA:** ¿Cómo nace la inserción laboral en PROSEGUR?



**AZUCENA:** El negocio de la seguridad es duro y en España para personas con alguna discapacidad no pueden ser vigilantes. En España existe una Ley Lisbi que obliga a las empresas cuando tiene más de 50 empleados a tener una cuota del 2% de personas con discapacidad del tipo que sea la persona con discapacidad intelectual. Que siempre se les ha complicado conseguir trabajo por cosas del destino el Gerente de PROSEGUR conoció al Gerente de APROCORP y propusieron hacer algo conjunto, y luego nació la idea de la lavandería que se trabaja con la modalidad de empleo protegido más de la mitad del personal debe ser personas con discapacidad

5.-**CLAUDIA:** ¿Los trabajadores de la lavandería tienen contacto con otras personas?

**AZUCENA:** No mantienen contacto con el exterior, sólo el contacto con los trabajadores.

5.- **CLAUDIA:** ¿Conoces alguna experiencia de los jóvenes que han asistido a la universidad?

**AZUCENA:** Cuentan que durante toda su vida les ha ido mal en el colegio y cuando llegaron a la Universidad descubrieron un mundo nuevo donde se están desarrollando con otros compañeros que no tienen discapacidad, porque comparten muchas clases con personas que están estudiando magisterios de educación, y pueden ir a la cafetería al patio y nadie les mira mal, se relacionan con otros compañeros y gracias a esto han accedido a un puesto de trabajo y luego surgió la idea de llevarlo a las oficinas de PROSEGUR.

5.- **CLAUDIA:** ¿Que puestos de trabajos pueden acceder?

**AZUCENA:** Puestos de trabajos reales que sean útiles, y que realice la persona, porque tener a una persona por cinco horas haciendo una actividad que no sirve es perder el tiempo.

5.-**CLAUDIA:** ¿Que continuidad puede tener la labor desempeñada?



**AZUCENA:** Puede durar muchos años por ejemplo Pablo lleva siete años trabajando, está encargado de la correspondencia y de las facturas.

5.- **CLAUDIA:** ¿Cada empleado debe tener pauteada su labor?

**AZUCENA:** Claro que sí, para que no se dificulte su labor y no se disperse tiene una plantilla donde coloca la hora de realización de la actividad si hay algún cambio se ajusta, siempre hay una flexibilidad un trabajo que lleva tiempo.

5.- **CLAUDIA:** ¿Se evalúa el trabajo que realizan?

**AZUCENA:** Si desde este año se adaptó la que se le realiza a todos los trabajadores de la compañía, se adaptó la realidad de los empleados con discapacidad y este año si todo va bien se coloca en funcionamiento.

5.-**CLAUDIA:** ¿Cómo han logrado que los empleados acepten a los trabajadores con discapacidad?

**AZUCENA:** Las realidades van cambiando ahora esta normalizado, los encuentras en el gimnasio, supermercado. En España existe una Asociación feats, que es un movimiento con una presión social para la aceptación de las personas con alguna discapacidad, y la sociedad ha ido cambiando pero si las empresas no tuvieran esta ley que los obligan no lo realizarían pero el que exista la normativa es el motor para que se haga.

5.- **CLAUDIA:** ¿Cuándo podría implementarse en Chile?

**AZUCENA:** Ya se están realizando gestiones para que sea transparente se firmará un convenio que sienta las bases de la relación para la protección de los empleados que se puedan incorporar donde existe el compromiso de la mediación y del seguimiento donde algunas instituciones cobran una cuota y la empresa aporta, dependiendo de la solvencia económica que tenga.

**CLAUDIA:** Quiero agradecer tu tiempo y disposición para responder mis consultas y por todo lo que nos estas ayudando en este proceso.



## **ANEXO 2**

### **Entrevista Semi estructurada Directora Fundación Prosegur Chile**

1. ¿De qué manera Prosegur puede contribuir a derribar barreras y prejuicios?
2. ¿Presenta inseguridad el personal de Prosegur al trabajar con jóvenes con Discapacidad Intelectual?
3. ¿Han manifestado no querer trabajar con jóvenes con Di?
4. ¿Que representa la inclusión laboral para Prosegur?
5. ¿Qué ventajas trae a Prosegur contratar personas con DI?
6. ¿Cuáles son los obstáculos para la inclusión laboral en Prosegur?
7. ¿Qué tipo de labores realizan las personas con DI en Prosegur?
8. ¿Porqué incorporar a jóvenes con capacidades diferentes a su empresa?
9. Como preparar al personal para que la incorporación sea un éxito
10. ¿Se realizarán charlas de sensibilización solo al personal que tiene directa relación con el o a toda la compañía?
11. ¿Qué acciones tomarán en el caso de presentarse algún tipo de discriminación?
12. ¿En qué departamentos podrán trabajar?
13. ¿Cuál será su labor específica?
14. ¿Contarán con monitor y supervisor?
15. ¿Con cuantas personas se relacionará?
16. ¿Qué aspectos positivos traerá para el joven?
17. ¿Cuáles son los requisitos para obtener el puesto de trabajo?
18. ¿Recibe Prosegur algún tipo de beneficio al contratar a personas con capacidades diferentes?
19. ¿Necesita una experiencia específica para desenvolverse en el cargo?
20. ¿La remuneración será igualitaria o será un incentivo económico?
21. ¿Qué genero pretende contratar la empresa (masculino o femenino)?
22. ¿Cuál es el que beneficia más a la empresa?
23. ¿Existe un beneficio productivo para la empresa?
24. De acuerdo al área de prevención de riesgos, ¿qué medidas y acciones



han tomado ustedes con respecto a los accidentes, trabajo seguro, traslado y entorno?.

25. ¿Qué garantía de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?.



## **ANEXO 3**

### **Entrevista Estructurada Directora Fundación Prosegur Chile**

1. ¿Qué garantía de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?
2. ¿Que representa la inclusión laboral para Prosegur?
3. ¿Cuáles son los obstáculos para la inclusión laboral en Prosegur?
4. ¿Conoce alguna Ley que le permitiría a los jóvenes con Discapacidad Intelectual o/ y con Síndrome de Down insertarse laboralmente?
5. ¿Por qué incorporar a jóvenes con capacidades diferentes en la empresa?
6. ¿Se realizarán charlas de sensibilización sólo al personal que tiene directa relación con él o a toda la compañía?
7. ¿Dentro de las charlas de sensibilización se incluirán el tema de los derechos de las personas con Discapacidad Intelectual?
8. ¿En qué áreas podrán ser insertos y qué tipo de labores realizan las personas con Discapacidad Intelectual y Síndrome de Down en Prosegur?
9. ¿Cómo preparar al personal para que la incorporación sea un éxito?
10. ¿Se realizarán charlas de sensibilización solo al personal que tiene directa relación con él o a toda la compañía?
11. ¿Qué le parece tener compañeros de labor con Síndrome de Down, considera que son un aporte?
12. ¿Con cuántas personas se relacionará?
13. ¿La remuneración será igualitaria o será un incentivo económico?
14. ¿Qué aspectos positivos traerá para el joven?
15. ¿Cuál será su labor específica?
16. ¿Cuáles son los requisitos para obtener el puesto de trabajo?
17. ¿Necesita una experiencia específica para desenvolverse en el cargo?
18. ¿Qué acciones tomarán en el caso de presentarse algún tipo de discriminación?
19. ¿Qué garantía de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?



20. ¿En qué departamentos podrán trabajar?
21. ¿Contarán con monitor y supervisor?



## **ANEXO 4**

### **Entrevista Estructurada Jefes de Área Prosegur Chile**

22. ¿Qué garantía de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?
23. ¿Que representa la inclusión laboral para Prosegur?
24. ¿Cuáles son los obstáculos para la inclusión laboral en Prosegur?
25. ¿Conoce alguna Ley que le permitiría a los jóvenes con Discapacidad Intelectual o con Síndrome de Down insertarse laboralmente?
26. ¿Por qué incorporar a jóvenes con capacidades diferentes en la empresa?
27. ¿Se realizarán charlas de sensibilización sólo al personal que tiene directa relación con él, o a toda la compañía?
28. ¿Dentro de las charlas de sensibilización se incluirán el tema de los derechos de las personas con Discapacidad Intelectual?
29. ¿En qué áreas podrán ser insertos y qué tipo de labores realizan las personas con Discapacidad Intelectual y Síndrome de Down en Prosegur?
30. ¿Cómo preparar al personal para que la incorporación sea un éxito?
31. ¿Se realizarán charlas de sensibilización solo al personal que tiene directa relación con él o a toda la compañía?
32. ¿Qué le parece tener compañeros de labor con Síndrome de Down, considera que son un aporte?
33. ¿Con cuántas personas se relacionará?
34. ¿La remuneración será igualitaria o será un incentivo económico?
35. ¿Qué aspectos positivos traerá para el joven?
36. ¿Cuál será su labor específica?
37. ¿Cuáles son los requisitos para obtener el puesto de trabajo?
38. ¿Necesita una experiencia específica para desenvolverse en el cargo?
39. ¿Qué acciones tomarán en el caso de presentarse algún tipo de discriminación?
40. ¿Qué garantía de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?



41. ¿En qué departamentos podrán trabajar?
42. ¿Contarán con monitor y supervisor?



## **ANEXO 5**

### **Entrevista estructurada a jóvenes con Síndrome Down Corporación Coocende**

1. ¿Qué te motiva a trabajar?
2. ¿En qué área te gustaría desempeñar un trabajo?
3. ¿Qué motivaciones esperas tener de parte de la empresa?
4. ¿Qué sueldo quieres tener? Sueldo
5. Te gustaría estar todo el día trabajando?
6. ¿Qué expectativas laborales tienes?
7. ¿Qué expectativas tienes con el trabajo a ejercer?
8. ¿Conoces beneficios de seguridad que posees cómo trabajador?
9. ¿Crees que te puedes encontrar con algún obstáculo en tu futuro lugar de trabajo?
10. ¿Qué esperas del trato de tu jefe directo hacia ti?
11. ¿Qué esperas del trato de tus compañeros de trabajo?
12. ¿Qué habilidades tienes tu para desempeñarte en algún trabajo?
13. ¿Te gustaría contar con un apoyo cuando se te presente alguna dificultad?
14. ¿Te gustaría permanecer durante mucho tiempo en un trabajo?



## ANEXO 6

### Transcripciones de los instrumentos de investigación aplicados durante el trabajo de campo.

Nombre de la entrevista	Entrevista Semi estructurada Directora Fundación Prosegur Chile, Daniela Díaz
Objetivo	Recopilar información relevante para el desarrollo del proyecto de inserción laboral.
Fecha	Miércoles 08 de Septiembre de 2014.
Consigna	Se le indica a la persona entrevistada y se realiza la entrevista.

**Daniela:** Trabajamos con la comunidades escolares, los apoderados, los alumnos, los profesores. Desde el 2012 se está trabajando, yo llegué a finales del 2012 así que me hago cargo desde ese tiempo de todos los programas de la fundación, tiene piecitos colorados y talentos diferente que es la inserción laboral con los chiquillos , así se llama talentos diferentes y los programas que son con los trabajadores, que son becas talentos, que son para los que están estudiando alguna carrera profesional o técnica profesional y la beca de los talentos para los hijos de los trabajadores y el otro es pro vivienda que es un proyecto de mejoramiento de la vivienda de los trabajadores, se les entrega un subsidio y ellos arreglan su casa, entonces esos son programas que se van desarrollando durante el año y talentos diferentes el año pasado no pudimos trabajarlos al 100 % porque yo me estaba recién insertando en la empresa, adecuándome, igual esta es una empresa grande es como un monstruo, entonces tienes que tomarte el tiempo como para aprenderla y aprenderla a querer también. Y bueno en la marcha se quiso hacer algo rápido finalmente, pero gracias a dios no funcionó en su minuto porque yo creo que no estábamos preparados como área para poder trabajar el programa, entonces lo que yo hice el año pasado fué sensibilizar,



porque nosotros dependemos de la casa matriz de España en donde ustedes se comunicaron con Azucena y por ejemplo en Brasil y España era en donde más se había desarrollado el programa, en Brasil hicieron una lavandería para los chicos que estaban trabajando, porque en estos países como Brasil y ahora prontamente Perú, el estado les exige a las empresas que tienen que tener un porcentaje mínimo de trabajadores con algún tipo de discapacidad por ley, entonces eso funcionaba en España, en Brasil y ahora que va a funcionar en Perú como ley, entonces claramente había una sensibilidad mucho mayor y además yo creo que como empresa también una obligación de cumplir con el porcentaje mínimo que pedía el estado, como acá no hay eso, aquí teníamos que partir de cero, entonces a la vez a mí me tocaba mucho como sacar a relucir la fundación porque estaba como muy escondida, siempre como la manito pobre de recursos humanos, entonces identificamos que primero en Chile teníamos que por un tema de temor también, la primera persona tenía que ser insertada en el área de recursos humanos, porque pensábamos que si tal vez dependíamos de otra gerencia no íbamos a poder hacer la sensibilización de una manera mucho más acompañante, ósea el seguimiento diario, consultas, preguntas y la supervisión, entonces además por los mitos de trabajar con personas con discapacidad es alto, entonces había que botar esos mitos con el tiempo, se hizo una campaña de sensibilización que trataba de imagen y mensaje por ejemplo ahí un mensaje bien bonito que decía, “ La única discapacidad que uno podía tener es no sentir el corazón” entonces así empezamos esto, se trabajó solo con el nivel del departamento

**1.- Claudia:** ¿Y afuera con el guardia y todos?

**Daniela:** Esa es una etapa que estamos desarrollando con el primer chico insertado

**2.- Claudia:** ¿Por qué igual tiene que transitar al ingresar?

**Daniela:** El pasa súper piola chiquillas.

**3.- Analuisa:** ¿Qué discapacidad tiene?



**Daniela:** Discapacidad intelectual no se especifica bueno y de ahí nosotros teníamos que aliarnos con una fundación que fuera experta en el tema, buscamos ahí hartas fundaciones pero tenían chicos de egreso para el año 2015 y empezamos a buscar y encontramos a COANIL nos juntamos con ellos, COANIL hace trabajo de acompañamiento que es el empleo con apoyo así que hicimos un convenio con ellos y ellos vinieron acá a levantar el perfil que nosotros queríamos para el futuro Bastian, vinieron a ver el lugar, le preguntaron a las chicas que trabajan en la labor, cuanto es lo que tienen que estar de pie, sentados, si se requiere ejercer fuerza, si se maneja el computador,

4.- **Analuisa:** ¿Ustedes indicaron el puesto de trabajo?

**Daniela:** Nosotros le indicamos el área porque la idea es no crear un nuevo puesto, es rellenar las vacantes que hay, en un puesto real.

5.- **Claudia:** ¿Cuál es el área que postuló?

**Daniela:** El postuló a auxiliar de archivo y su función es ordenar las carpetas de los 8.500 trabajadores, persona nueva que entra a la empresa, el archiva desde contrataciones, le pasan el contrato, su ficha de antecedentes, su carnet de identidad, su finiquito, fotocopias varias como antecedentes, él las tiene que ordenar, las tiene que escanear, tiene que hacer todo un proceso, el se le enseña todo los tiene que escanear todos esos documentos, los tiene que tipificar en el computador, tiene que colocarle la viñeta a las carpetas y luego esa carpeta se archiva en uno de los cardec en orden alfabético, hay días en que sus funciones solamente es escanear, por que los otros chiquillos están tipificando, los otros están guardando, hay otros días que su función es ver si las carpetas del cardec si están por orden alfabético, si es que falta una, con un listado en la mano, porque el área de archivo tiene relación directa con el área de contrataciones, tienen carpetas, le traen carpetas, el área de relaciones laborales cuando hay juicios, cartas de amonestación, cuando hay finiquitos de por medio, las chiquillas las abogadas le van a pedir las carpetas, se sacan esas carpetas del cardec, las chiquillas anotan, por ejemplo María Ester sacó carpeta olbus



juvenal por ejemplo a ya ok entonces, si falta uno ella va con su listado falta esta y la tiquea la tiene tal persona, se tiene que llevar súper bien actualizado el sistema porque de repente viene la inspección del trabajo, como acá está la área de relaciones laborales, viene y dice quiero las capetas de este, este y este trabajador si no están es multa para la empresa y se supone que la empresa esta costearlo todo un sistema de orden del archivo, que eso ya tendría que ir desapareciendo, entonces Bastian apoya esa área porque a esa área siempre llegaba personal externo, estaban seis meses y se iban, hay solo una persona contratada por Prosegur antes del Bastian era una persona y cuatro externos y ahora es Bastian, Francesca que están contratados por Prosegur y dos personas externas entonces el a seguido todos los procedimientos, nos juntamos regularmente con su jefatura directa, con su gerencia directa, con el equipo.

**6.-Claudia:** ¿Y cómo se preparó a Bastian en COANIL o acá?

**Daniela:** En las dos partes después les voy a explicar cómo fué el procedimiento, después que las chiquillas ya levantaron el perfil, ellas en COANIL dan a conocer las vacantes de trabajo entonces se manda a todos los centros de COANIL de Santiago y a nosotros nos quedaba súper bien la escuela de quinta normal porque justamente los chiquillos son del sector y acá esta empresa igual está a tras mano, entonces era súper bueno que fuera una persona cercana y dieron con Bastian, tiene 18 años el es súper despierto sabe arto de actualidad, de política, de la empresa, cuando a él le dijeron Prosegur, el se puso a investigar que era Prosegur el ahí fue a la entrevista psicológica de COANIL para ver si cumplía bien con todos los antecedentes luego nos avisaron que Bastian estaba ok, Bastian llegó a la entrevista de Prosegur y ahí también súper bien, ningún problema y ahí ingreso el dos de Junio entre el 10 de Mayo al 2 de Junio COANIL lo preparó en términos de entrevista en el orden durante 20 días en COANIL fué más que nada un reforzamiento, mientras Prosegur preparaba el convenio, porque no podía empezar nada, si no estaba firmado el convenio, es una exigencia que nos



daban desde España, es una norma y cuando llegó se realizó una semana más de capacitación en Prosegur.

**7.- Claudia:** ¿Si hay más incorporaciones tienen que ser de COANIL?

**Daniela:** Si o sea pueden ser de otras instituciones pero COANIL se ha perfeccionado bastante en el tema, hace un seguimiento mucho más minucioso que las otras instituciones y nosotros necesitamos que el seguimiento, los primeros meses sea mucho más. COANIL durante el primer mes y medio viene todas las semanas, ellos lo tienen como protocolo, hubo una problemática que Bastian el primer mes estuvo fantástico ningún problema, llegaba temprano, súper atento, pero Bastian tenía la percepción de que su contrato iba a ser indefinido inmediatamente se les dijo pero no se qué paso que pensó eso y cuando supo se desanimó entonces empezó a bajar, llegaba así con sueño se quedaba dormido, chiquillas yo trabajo a la vuelta de Bastian de repente yo lo veía y estaba así echado en la silla una disposición de trabajo desanimada completamente entonces ahí llamamos a COANIL lo que nosotros sentimos es que le faltó más seguimiento por qué justo el primer mes la terapeuta que se hizo cargo del caso estuvo dos semanas y renunció a COANIL entonces para que COANIL encontrara una próxima terapeuta se demoraron un mes y fue justo el mes en donde Bastian se nos bajó.

**Analuisa:** Entonces el primer mes estuvo súper y el segundo mes es cuando le vino la baja ....

**8.- Claudia:** Y desde COANIL ¿viene una terapeuta ocupacional a hacer la supervisión?

**Daniela:** Desde Prosegur estoy yo y la jefatura directa del equipo de Bastian.

**9.- Claudia:** ¿O sea tu serías su red de apoyo de supervisión igual acá?

**Daniela:** Yo soy como el padrino, la mediadora entre el área que administra el archivo el equipo de Bastian y COANIL entonces por ejemplo igual siempre atenta porque yo también trabaje en otra empresa con gente con discapacidad entonces, yo hablaba con él, yo le decía como esta que te pasa y el siempre me



decía no señorita Daniela está todo bien y yo le decía pero yo sé que no está todo bien porque la idea es que tu no pierdas el trabajo porque para él, el estar trabajando era lo máximo y el al ser comparado con el resto de sus compañero en la escuela es que yo no puedo volver a la escuela entonces yo le decía ya mira vamos a llamar a COANIL a la jefa de supervisión del área laboral que justamente había sido la terapeuta de Bastian cuando llegó como a los 7 años a COANIL lo conocía muchos años entonces, ella me decía la Magdalena, Dany pero que extraño Bastian no es así no sé qué es lo que está pasando yo creo que esta desmotivado y el empezó, es que yo quiero puro escanear y no po si es todo un proceso el aquí estuvo los primeros 3 días con una terapeuta enseñándole que botón tenía que apretar en el lugar que se guardan las carpetas se tipifican de esta manera.

**10.- Claudia:** ¿Y le colocaron algún análisis de tarea?

**Daniela:** no

**Analuisa:** (explica lo que es un análisis de tarea).

**Daniela:** Así no lo hicieron, lo hicieron verbalmente

**11.- Claudia:** ¿Igual necesitan de repente el apoyo visual?

**Daniela:** Si ahora que Bastian tiene un terapeuta una alumna en práctica y ella está a cargo del caso de Bastian y eso hicieron con el abecedario por ejemplo, se lo reforzaron y se lo pegaron en la oficina y el también es autosuficiente y el aprende, el que hizo el perfil del puesto de trabajo también fue una terapeuta, en todo momento se han relacionado con la terapeuta ocupacional yo vine a conocer una educadora cuando fui a buscar cajitas para la colecta de COANIL , yo fui a la escuela y ahí conocí a una educadora y a una psicóloga al parecer por COANIL esta área laboral solo la maneja una terapeuta ocupacional.

**12.- Analuisa:** ¿El tema de la sensibilización de qué manera se abordó?

**Daniela:** Se mandaron correos, se pegaban en el mural, en los pasillos, en el baño, en la salida, mensajes sobre la discapacidad, como íconos, frases que



lleguen con monitos, el programa es con discapacidad intelectual no quería una discriminación positiva cuando Bastian quedo seleccionado dos semanas antes, hicimos una serie de charlas con todo el personal de recursos humanos entre COANIL y Prosegur, explicando todo el programa, derribando los mitos y al final se mostró a Bastian, sus características positivas que había hecho y nos llevamos una grata sorpresa ya que todos estaban contentos y decían que por fin la empresa estaba haciendo algo así, el personal desconocía los proyectos de España, cuando llegue yo se llevó a cabo el proyecto de la inserción laboral.

Y hay lo hicimos con el área de recursos humanos de ...ininteligible.. fueron como unas cuatro charlas de yo creo unas 8 a 10 personas cada charla en total y la primera charla si les quisimos dar la prioridad al equipo que iba a trabajar con Bastian entonces esa charla fue mucho más larga hubieron más preguntas se fortaleció como que habilidades los chiquillos también tenían que desarrollar, entonces bueno ahí nos tocó los chiquillos siempre decepcionaron bien el tema todo el equipo de Bastian y Bastian entra a trabajar y ningún problema y tiene este bajón y ahí llamamos nuevamente siempre con COANIL coordinándonos y chiquillas necesitamos hacer una segunda charla porque los chiquillos no saben cómo reaccionar frente a estas situaciones que está planteando Bastian en este minuto se amurraba, por ejemplo tú le decías no Bastian hoy día no vas a escanear, hoy día vas a ordenar entonces los chiquillos no sabían cómo reaccionar y ellos también cayeron en la discriminación positiva de que no lo podían retar, llamarle la atención.

**Analuisa:** Claro porque las habilidades sociales, dicen que deben tener habilidades en el trabajo y él lo hacía de todas maneras.

**Daniela:** Él tiene 18 años es un joven pero que tiene 15 años quizás en tolerancia a la frustración, por ejemplo entonces por ejemplo los chiquillos me decían pucha Dani, el Bastian ayer le pedimos que ordenara esto y está todo malo y yo, pero chiquillos le llamaron la atención no, entonces como llamarle la atención o de qué forma hacerlo un día después no tiene sentido, entonces



empezamos a bajar las tenciones porque me lo querían echar por ejemplo la jefatura de él me decía Daniela es que yo no lo puedo tener un mes más porque él está indisponiendo a todo el resto del equipo y yo perdón Sra. Adriana yo creo que el chiquillo principalmente una más que todo que era la encargada la Franccesca, ella está desbordada pero por otros temas personales, no creo que el tema del trabajo sea la causa del porque ella este así y me miraba así yo creo que hay que renovarle que es un tema, veamos yo voy a llamar a la coordinadora para ver qué es lo que ella me aconseja, a pero a Bastian no lo puedo sacar, no Sra. Adriana la opción de que saquen a Bastian no existe y si Bastian se va llega otro chico de COANIL

**13.- Claudia:** ¿En el primer conflicto lo querían sacar?

**Analuisa:** ¿O sea me dice que al principio no hubo ese aspecto pero después si hubo discriminación?

**Daniela:** Exacto yo creo que ahí no funcionó mucho la tolerancia, la tolerancia fué mínima para Bastian en este caso yo tenía que defender al Bastian y tenía que defender mi programa también, entonces.

**Daniela:** Existe la opción de sacar a Bastian y ella me decía así, a o sea me van a traer a otro niño si pero es que Bastian no es externo Bastian es Prosegur y este cupo fué creado por la fundación y ahí a uno le toca hacer bien dueña de su proyecto y marcando altiro los limites pero puedo ser la mediadora, pero el chico está trabajando aquí por la fundación.

**Claudia:** A lo mejor necesitaba más tiempo de adaptación y de parte de todos.

**Daniela:** Recalcándole a los chiquillos por ejemplo son jóvenes los que trabajan en el archivo entonces yo les decía haber pensemos si a nosotros nos cuesta un mes o mucho tiempo adaptarnos a un trabajo porque a Bastian le va a costar menos entonces yo de repente media hora yo me iba al archivo en la tarde porque Bastian viene solamente en las mañana porque me la tarde el sigue en la escuela, él tiene horario de 8:00 a 1 y el ingresa después a la escuela de 2 a 6 de la tarde tiene un contrato de media jornada y se le paga igualitario es decir igual que



cualquier otro trabajador que trabaja media jornada y recibe sus beneficios el almuerzo se va almorzado de acá, con un contrato totalmente normal haciéndole saber a él y también a España que existe la posibilidad que también se le pueda extender pero ya para el 2015, ya que él sigue asistiendo a la escuela además que para la edad del sentíamos que no era conveniente que dejara la escuela de manera tan abrupta y él tiene 18 años está recién empezando la etapa del nivel escolar que finaliza a los 26 años, además esto sirve como un apoyo moral en el centro que asiste ya que se demuestra que si él podía todos podían, y aquí influyen hartas cosas que tiene que ver con el área, la gente influye un montón para que funcione el programa cuando Bastian ingresó había una sub gerente que ya no está esa gerente no se metió mucho al programa, de hecho ella nunca vino a las charlas de sensibilización ella mandaba a la gente y esto lo digo con mucha transparencia porque así fue y se vivenciaban inmediatamente los cambios entonces era imposible hacerse la lesa, esta subgerente se fué y la semana siguiente llegó un nuevo subgerente y este subgerente es lo más tirador para arriba, apoya cuando le contamos de que trataba el programa que estaba dentro de su área y dijo Daniela cuenta conmigo este programa está en mi área, este programa tiene que ser un éxito porque es el primer chico que entra a trabajar a Prosegur y esto lo tenemos que mostrar al mundo y la gente tiene que estar a la altura de esta situación y el justo llegó en la época que Bastian estaba para abajo y cuando lo querían echar y él me dijo Daniela despreocúpate el Bastian no se va, el hablo con Adriana que se iba a realizar una reunión junto con COANIL sin la presencia de Bastian porque no lo querían hacer sentir mal porque iban hablar de él pero Bastian continúa y tiene que salir adelante y ahora se mantiene una relación súper buena, todo cambió después de esta reunión después de la charla en donde se hablaron las cosas súper claras y tocaron las dudas anteriores como el desempeño de Bastian si se le entrega una tarea se debe supervisar revisarla antes de que se vaya, porque o sino después no se le puede corregir ya es muy tarde la retroalimentación debe ser inmediata no se puede dejar pasar tiempo, al poner eso en práctica se produjo un cambio, pero completo, realizando instrucciones claras y concretas, se buscó quien tiene



más afinidad para trabajar con el que no tenga problemas de explicarle las cosas más de 3 veces , ahora se está viendo evaluando la posibilidad de insertar a un joven en el departamento donde se cuenta la plata gestión de efectivo hay un montón de funciones entonces lo que nosotros estamos buscando es y que ya vinieron las chiquillas de COANIL a levantar el perfil en tesorería, en donde se presenta una máquina que cuenta los billetes y entrega el total del monto y el valor de cada billete si son de 20.000, 10.000 y esta función es la que se acomoda más a los jóvenes, ya que las otras son más complejas en este programa COANIL es el que entrega al joven seque se acomoda más al puesto de trabajo no hay discriminación de sexo puede ser hombre o mujer pero COANIL lo elige y lo presenta a la empresa Prosegur

La idea es vender el programa a lo largo de todo el país en diversos puestos de trabajo.

**Daniela:** Todas las empresas, la gente sabe porque mmm acá hay un tema muy chistoso porque por ejemplo mandé una circular para que nos pudieran apoyar con la colecta de Coanil, todas las semanas hasta el 12 hasta el viernes, entonces se la mando justamente al gerente de los guardias en independencia y él me manda un correo así... “Daniela aprovechando tu correo me llegó esta invitación de la municipalidad de independencia para ver como se trabajaba con la gente con discapacidad de las empresas de la comuna”. Súper Don Ramón voy a asistir pero espero que usted también sea sensible al tema y que podamos ver juntos un nuevo puesto de trabajo para nuevo chico Coanil. Ningún problema cuenta con eso ven a verme

**Claudia:** O sea, estaba Abierto

**Daniela:** Exacto

**Analuisa:** yo le puedo hacer una pregunta, usted dice que Bastian, a simple vista no notaría cualquier persona que tuviera una discapacidad ¿Qué pasaría si Coanil le mandara un joven con Síndrome de Down que tiene un aspecto diferente, ojos



achinados cierto, erupciones en su boca, diferente forma de hablar, la lengua más corta, que pasaría en ese aspecto, Ud. lo tomaría igual?

**Daniela:** Siii, por supuesto, de hecho yo creo que el impacto sería mucho mayor.

**Claudia:** Para los compañeros

**Daniela:** Sii para los compañeros, o sea, Bastián por ejemplo es.. yo creo que es de las pocas personas del área que es saludado por todo el mundo, ¡hola Bastián como estay! Lo saludan todos él tiene una recepción súper buena de parte de todo el público Prosegur.

Pero yo creo que un chico con Síndrome de Down, causaría mayor impacto.

**14.- Ana luisa:** Claro por qué por ejemplo Bastián entra por la puerta principal por la cual nosotros entramos y pasa como un trabajador ¿Qué pasaría si un niño con Síndrome Down entra por la puerta, que va a pasar con el guardia y con eso?

**Daniela:** ee yo creo que ahí ee tengo dos posibles situaciones que yo ya las he pensado, eee claramente la discriminación positiva tal vez aumentaría, porque tendríamos que tener cuidado como lo tratamos y también yo creo que por el lado del operario, yo tengo hartos temores por ejemplo con los chicos que podrían ingresar a tesorería igual.

**Analuisa:** ¿Por qué?

**Daniela:** Porque hay sindicatos por ejemplo

**Analuisa:** Haa perfecto

**Daniela:** Entonces no va a faltar el que va a decir ¡claro ahora están contratando cabros con discapacidad capas que salga más barato, se pueden pasar todos esos rollos.

**Claudia:** Son complicados

**Daniela:** Para eso yo me estoy preparando por ejemplo, la próxima inserción que tengamos en esa área, Coanil también se la tiene que hacer a los dirigentes sindicales, esa área de negocio.



**Analuisa:** Ese es el riesgo interno que tienen ustedes

**Daniela:** Exacto, pero por ejemplo, eso me puede pasar con un chico con Síndrome de Down, tal vez con el Síndrome de Down me va a pasar inmediatamente porque es visible,

**Analuisa:** Un chico con autismo no es visible

**Daniela:** Claro, pero por ejemplo con un chico como Bastian va a pasar esos comentarios dos días después, con un chico con Síndrome de Down va a ser inmediato, entonces para eso por ejemplo, me sirvió mucho el encuentro con la gente de independencia por que el encargado de discapacidad de la SOFOFA nos decía ustedes en estos casos usted si o si tiene que hacer una charla con el sindicato, si o si. Si el sindicato se entera por ejemplo, porque además el sindicato le va a tener la herramienta para explicarle a su trabajador socio de porque lo que está diciendo el no corresponde.

**Analuisa:** Con fundamento, claro

**Daniela:** Con fundamento me entiende, porque además transparentar la situación, yo creo que aquí nosotros tenemos programa y este programa trabaja en todas las áreas de la empresa en todas las unidades de los negocios y en todos los cargos operativos y administrativos, menos en estos casos que yo ya les comente que no pueden ser porque se usa armas un montón de otras cosas más complejas, pero nosotros revisamos este programa y este programa es una responsabilidad con la sociedad que tiene la empresa y ahí bueno ahí me va a salir todo, todo lo , mm lo comunista

## **Risas**

**Daniela:** Todo lo mas social, le puedo decir que este es un compromiso que como sindicato también tienen que adquirir, porque el sindicato no, y yo le digo a la dirigentas cuando las dirigentas nos van a ver a nosotros abajo, chiquillas si a acá el sindicato no es pa pelear con la empresa toda la vida, el sindicato es un organismo que tiene que apoyar a los trabajadores y el organismo tiene que apoyar desde la capacitación, ustedes forman a sus trabajadores ¿no señorita es



que! Ya po hay un montón de subsidios chile enter por ejemplo chiquillas, yo le comento a los dirigentes, presidente porque yo muchos años trabajé con dirigentes sociales, entonces yo les digo ¡chiquillas hay programas en los que ustedes pueden postular a conseguirse 20 computadores hagan un proyecto de alfabetización digital pa sus viejas de la tesorería tienen una sede del sindicato que queda a media cuadra de acá y contraten a un cabro profesor de informática, no les va a cobrar más de diez lucas al día, va a hacer tres sesiones y ustedes se quedan con los computadores! eso haría una organización sindical como corresponde, no estar peleando con el empleador porque no me pagó tres chauchas, esa es una función más, pero donde queda la importancia del sindicato como antaño, yo les digo.

**Claudia:** Claro

**Daniela:** Eso mismo voy a tener que hacer en el momento que tengamos que insertar a alguien en la gestión de efectivo.

**15.- Analuisa:** Daniela le puedo hacer otra pregunta, ¿Con respecto al porcentaje de jóvenes hombres o mujeres que van a entrar a Prosegur con discapacidad cuanto porcentaje quieren ustedes generar, cuantas personas?

**Daniela:** Nunca me lo he planteado, pero por lo menos mi desafío está en que por lo menos en delegaciones de chile o sea de Arica a Punta Arenas son tres áreas.

**Analuisa:** Que áreas si me puede decir

**Daniela:** Zona norte, zona centro y zona sur, yo aspiro a tener uno por zona pero de aquí a un año mas

**Analuisa:** Uno por zona, entonces quiere decir tiene a Bastián y necesita dos personas más, en un año dos personas tendrán quedar en la zona norte y sur

**Daniela:** yo por ejemplo, de aquí a fin de año quiero tener por lo menos dos personas en la gestión de efectivo

**Analuisa:** O sea lo que nos comentaba serian tres en Santiago



**Daniela:** Así es y a lo largo del país quiero tener tres a lo menos el próximo año

**Analuisa:** También buscando el puesto de trabajo que sea transversal, en cualquier puesto de trabajo, en cualquier oficina, en cualquier área

**Daniela:** Exacto, como administrativo o como operario de esta unidad de gestión de efectivo que es donde se cuenta la plata porque finalmente los cargos que más se acercan a las necesidades de los chicos, mensajería por el tema de la descarga y carga de los camiones pero el tema logístico, pero ahí el desafío es mayor porque ahí el grupo de mensajería no de gerencia si no que los trabajadores, son súper fregados pesados, o sea con ellos, si queremos meter a alguien ahí tiene que ser bien reforzado y además por ejemplo siempre están esas áreas no están apegadas a la empresa misma, están en otra instalación, entonces tú no tienes un control más directo, que facilite por ejemplo ir a ver a los chicos, saber que está pasando siempre mensajería es más independiente es como mas autor, entonces, pero sé que ahí tenemos un nicho o sea muy muy..

**Claudia:** Yo no me imaginaba que en tesorería podían, control de efectivo les dicen, podían entrar pero como lo indica ahora, nosotros se lo planteamos el semestre a la profesora y nos dijo ¡Pero como los vas a poner a contar dinero o sea la cantidad de dinero, y no si se puede .

**Daniela:** ¡Si se puede! por ejemplo las chiquillas lo que si van a reforzar arto en los posibles postulantes el tema de la honestidad

**Analuisa:** Lógico, la moral, las costumbres, lógico porque si pasa con personas que no tienen discapacidad

**Daniela:** Por ejemplo las chiquillas cuando le mostraban que es lo que era el trabajo uno de los operarios les dijo, mire majita estos son diez millones de pesos, no lo puedo creer, y tú ves fajos y fajos de billetes, si es .. Aparte que es china porque con las cámaras acá, trabajando todo el día pero ahí claro

**Analuisa:** Es como niño con dulces, hay que tener mucho cuidado porque le dices al niño haa de ese dulce no comas, lo va a comer.



**Daniela:** Así que ahí las chicas de Coanil iban a reforzar como hartó el tema así que ..

**Analuisa:** Daniela le quiero hacer otra pregunta que no se si se la pregunté qué tiene que ver específicamente con ¿Qué pasa cuando pasó por esta psicóloga que discriminó, no quiso, cual fue la acción que tomó usted o el señor William para poder aplacar eso, con esta persona que dijo no, no hay ninguna posibilidad de que entre una persona con discapacidad?

**Daniela:** ha ya es que esta chica, no estaba William en ese tiempo

**16.- Analuisa:** ha ya pero ¿Qué reacción tomó usted o la persona que trabajaba con usted?

**Daniela:** Sabes mi reacción fue de sorpresa aparte que lo encontré inconcebible

**Analuisa:** Por el hecho de ser psicóloga uno tiene un perfil

**Daniela:** Claro, cuando estaba este chico que finalmente se cayó yo le mandé un correo a ella con copia a su jefa, le dije que por favor colocaran a la persona más idónea en ese caso para entrevistar, o sea si después me iba a decir sabes que el chico tiene una discapacidad cognitiva se me iba a tirar un tiro, porque yo nunca sentí que ella tuviera como...

**Claudia:** O sea pasó los procesos normales de ...

**Daniela:** El alcanzó a dar una entrevista psicológica en Prosegur pero después se demoraron en hacer la Gap que es como la forma de la vacante y ahí se cayó, bueno lo que yo tomé fue hablar con mi jefe, mi jefe directo es el Gerente de Recursos Humanos, y lo conversé con él, le dije mire ésta es mi decepción, es mi sensación de lo que está pasando que fue lo que provocó que este chico cayera, entonces bueno yo lo conversé también con mi coordinadora explicándole la situación también y ahí lo que tomamos la decisión, fué esperar que pasara un poco más el tiempo, también se dio que la Universidad Central no tenía un chico o chica disponible para trabajar y nos vimos en la obligación de buscar un nuevo partner y ahí es cuando sale Coanil. Y para esa época ya no estaba la psicóloga



en cuestión, había otra psicóloga que es nueva la Janette y la Janette cuando llega a trabajar a Prosegur le hacen la inducción, y en esa inducción me hacen a mí, ir a juntarme con ella y explicarle la fundación, de que se trata para que ella también en las entrevistas y en el proceso de selección contara de que se trataba la fundación. Y ahí yo le digo “tú tenés que ser mi aliada porque, porque tenemos este programa y yo necesito que siempre que cuando tengamos un postulante tú coloques a la mejor psicóloga a disposición nuestra para que entreviste a los chiquillos, ningún problema Dany cuenta conmigo y después ella su mail me empezó a mandar correos de otra fundación pero que trabaja el tema discapacidad con tema de ciegos y sordera, entonces yo decía pucha pero no me sirve porque, igual es injusto, a mí lo que no me gusta del programa es que encuentro que es injusto porque es solo cognitivo

**Claudia:** selectiva se les tipa

**Daniela:** Eso de verdad no me gusta del programa porque yo creo que podríamos meter mucha más gente, por ejemplo gente con sordera, en la parte de plata sería pero fantástico,

**Claudia:** pero necesitan capacitar a alguien que hable lengua de señas,

**Daniela:** Claro pero igual sería un aporte, sería muy bueno o más gente con discapacidad por ejemplo, física sería bueno también, para estos cargos, entonces

**Claudia:** pero lo bueno es que están abiertos a hacerlo

**Daniela:** Claro por lo menos

**Claudia:** Esta recién empezando, o sea igual quedan años por delante

**Daniela:** Yo aspiro a que, mira mis aspiraciones son que haya una ley que pida un porcentaje, una cuota de los trabajadores

**Analuisa:** Eso estaba preguntado

**Daniela:** Para mí esa sería una aspiración, sería lo máximo



**Analuisa:** Claro porque tienes la ley ahí dices necesito contratar treinta personas, treinta personas dice la ley y es un porcentaje de mil no se cuanto será, Prosegur que tendrá a lo largo de Chile, de acuerdo a eso es el porcentaje.

**Daniela:** Exacto para mi seria eso, estupendo, porque además se instalaría la conciencia de la inclusión

**Analuisa:** Además a ustedes ¿No les piden experiencia cierto? No piden experiencia laboral previa solamente que la capacitación laboral que realiza Coanil.

**Daniela:** Exacto, exacto y bueno en el caso de William cuando se tuvo que relacionar con la Adriana que es la jefa del Bastian, bueno ella igual se hizo la lesa así como que nunca había pensado en eso, pero William fué súper enfático y por ejemplo el si tiene que venir a hablar con Jon, heee “oye Jon salimos recién de una charla con Coanil, súper, estamos súper contentos, súper bien”

**Analuisa:** ¿Quién es Jon?

**Daniela:** El Gerente de Recursos Humanos

**Analuisa:** Ya perfecto

**Daniela:** Que ahí el ya queda feliz po totalmente el gerente, y William va cada cierto tiempo

**Analuisa:** Siempre se dice que cuando un líder está motivado tu estas motivado

**Daniela:** Exacto

**Analuisa:** Tu líder te dice vamos con este proyecto, yo estoy feliz que un líder me diga eso

**Daniela:** y entonces además porque bueno hay otros como beneficios paralelos, indirectos como se les dice, como dijiste tu. El año pasado nosotros apoyamos a una escuelita de Aspaut en Maipú con una corrida familiar, nos pidieron que les hiciéramos los autoadhesivos de la corrida y ¿porque ellos llegaron a nosotros?



porque hay un compañero nuestro de recursos humanos que tiene un hijo con autismo

**Analuisa:** Y que lo tiene en Aspaut

**Daniela:** Tiene como cinco años el chico, entonces me llegan las cartas, el me las trae, y yo ya Néstor vamos a hacer todo lo posible, voy a hablar con los jefes para ver si nos pasan plata para esto porque está fuera del presupuesto, ningún problema, mandamos a hacer los afiches, los letreritos y muchos compañeros se dieron cuenta y supieron de que Néstor tenía un hijo con autismo por la corrida y Néstor, cuando supo que íbamos a hacer este año, porque con Bastian comenzamos el proceso a finales de Abril pero el primer contacto con Coanil fue en Febrero, ee el Néstor estaba feliz, y Néstor fue uno de los que dijo, yo estoy feliz que la empresa le esté dando inclusión a chiquillos que tienen problemas como mi hijo porque yo ya pienso que mi hijo puede tener el día de mañana puede tener

**Analuisa:** La posibilidad de trabajo, lo más importante la autonomía

**Daniela:** Y ahí por ejemplo William cuando llega, y el súper partner involucrado en el tema, me dice es que Daniela yo estoy súper feliz porque al equipo yo lo veo aquí, y yo le digo “yo lo quiero felicitar a usted porque usted ha sido súper buen partner con uno, comprometido y además le voy a pasar un dato, hay uno de sus trabajadores que tiene un hijo con autismo y el siempre va a estar con usted, siempre y cuando usted muestre interés en este proyecto. ¿Quién es? Es Néstor ningún problema y el ahí aun mas. Y por ejemplo Bastian pal partido de Chile con Australia, cual fue el primero España el decorando, el sentado

**Analuisa:** Participando

**Daniela:** Participando ahora para el dieciocho “oye Bastian ese día vai a tener que pedir permiso en el colegio porque te vas a tener que ir mas tarde porque vamos a celebrar el diecisiete y dieciocho de Septiembre, ya ningún problema”, chiquillos se inscribieron en esto oye vamos a celebrar los cumpleaños, y el sube y el Bastián y todos los saludan, él es uno más.



**17.- Claudia:** Que bueno, estaba leyendo acá por ejemplo ¿Los aspectos positivos que tú crees que trae a la persona que se integra, no se llame Bastian cualquiera?

**Daniela:** Mejora el clima laboral pero completamente

**Claudia:** Para la compañía, pero para el joven

**Daniela:** Para el Bastian autonomía, el con su primer sueldo se compró su primer celular, entonces él estaba feliz, autonomía, se sienten útiles, porque él pensaba que iba a estar siempre en la casa acompañando a la mamá, entonces el además es el menor de tres hermanos, entonces decía que el ahora puede salir con sus hermanos a comprar cosas a comprarse su ropa, pasarle por ejemplo plata a la mamá pa que compre el pan. O sea él, y yo le pregunto cómo estay Bastian, y “aquí po haciendo mi trabajo” y el te contesta así.

O por ejemplo como hay estado, “bien el otro día me metí a internet y conocí a la dueña de Prosegur se llama Elena Reboredo es una señora española, rubia muy simpática se ve muy bien.

Esta es una multinacional española y tiene tanto tiempo, está en muchos países del mundo, haaa. Tú vai a almorzar con él, en el casino hay tele y el empieza a ver tele así y uno de sus compañeros o que pasa en ucrania, en ucrania lo que hay es una crisis porque los ucranianos quieren es ser rusos y los rusos .... El súper enterado, el sabe de todo, es súper clever, es un chico muy interiorizado.

**Analuisa:** Autismo no hemos visto la ficha ¿tienes la ficha del?, tiene autismo

**Daniela:** No, no tiene autismo, tiene, le dan ataques de pánico a veces

**Analuisa:** Ataques de pánico y está medicado el

**Claudia:** Lenguaje, habla

**Daniela:** Súper bien

**Claudia:** Y escribe también



**Daniela:** Sii, este es el contrato para que ustedes vean como es, por ejemplo les voy a pasar una copia del convenio para que ustedes vean de qué se trata el convenio.

**Analuisa:** Ya muy amable, es un contrato tipo

**18.- Claudia:** Y ese sueldo es el sueldo líquido

**Daniela:** El saca como \$160.000 por mes de jornada, porque si él tuviera jornada completa sacaría como \$300.000, voy a buscar la ficha, o sea el material que tengo

**Analuisa:** Esto lo podemos llevar

**Daniela:** Si

**Claudia:** Tiene una firma

**Daniela:** No pero tranquila porque yo tengo acá el contrato firmado ok, el que vale, miren les puedo facilitar este también, que éste yo lo hice.

**Analuisa:** Haa y nos puede mandar la campaña y las charlas

**Daniela:** Siii chiquillas ningún problema

**Analuisa:** Lo puede mandar al correo de Claudia

**Daniela:** Yo les mando el material, este yo lo hice, bueno el representante legal de la fundación es el presidente de la compañía en Latinoamérica que es don Rodrigo Zulueta, el tenía que firmar el convenio y para que el supiera lo que iba a firmar yo le hice una presentación que era como se firmaba para la..

**Analuisa:** ¿Quién le puso talento diferente? Porque tiene ese nombre lo trajeron de España,

**Daniela:** Sii de España, yo igual creo q debiera ser diferente, pero

**Analuisa:** Creo que debe ser más local, creo eso no es tan local, es mi opinión



**Daniela:** Sii a mi me pasa que es que yo siento que es como, al tiro tu marcas a un chico, prefiero que hubiera sido inserción laboral, de hecho siempre parto el programa de inserción laboral, talento diferente, cosa que quede más la inserción, entonces yo aquí le mostré de que se trataba la oportunidad, que mejoraba en el ambiente, después acá lo que nosotros habíamos realizado con Coanil , cual fue el proceso acá en Chile, primero lo relacionamos con Coanil y con Coanil hicimos un plan de inserción que luego se trato de todos estos temas.

**Analuisa:** ¡Ahí está Bastian!

**Daniela:** Desde junio de 2014 tenemos a este chico trabajando el realiza estas tareas

**Analuisa:** Ya perfecto a que interesante

**Daniela:** Ahí les explicaba como fundación tenemos que firmar este convenio, entonces yo le dije “este es el convenio don Rodrigo” ahora tiene que firmar

**Todas:** jajaja

**Analuisa:** Lápiz jaja

**Daniela:** Porque yo sentía que era la única forma, uno tiene muy poco acceso a él, entonces yo decía esa es la única forma que yo tengo, para que él sepa que es lo que se está haciendo además de los comunicados y fué súper bueno yo llevaba dos copias y él me dijo yo me quiero quedar con una.

**Analuisa:** Nosotras también

**Daniela:** Ahí esta

**Claudia:** Maravilloso

**Daniela:** Y dejen ver la ficha chiquillas lo que es, es como es como se llama, esto es el reglamento de práctica laboral que hace Coanil, entonces después aquí bueno, esto era como para que nosotros supiéramos que era lo que le iban a venir a supervisar en la primera instancia, entonces aquí su certificado de alumno regular, su seguro en caso de accidente de trayecto, pero el también está cubierto



por las leyes laborales ya, la autorización del apoderado y acá viene la ficha del alumno,

**Claudia:** ¿Pero ésta autorización la firma el apoderado porque está aún en el colegio?

**Daniela:** si

**Claudia:** Pero si fuera de porque él está aún en taller laboral

**Analuisa:** Es que no existe taller laboral en Coanil

**Claudia:** O sea si viniera de alguna institución la familia quedaría aparte, si viniera de Tacal

**Daniela:** Lo ignoro, no sé, no sé si ellos hacen una relación tan directa con la familia como Coanil,

**Analuisa:** Tacal no lo hace, los de CCL van a Tacal, no, no lo hace

**Claudia:** Porque generalmente las inserciones laborales la familia tiene que quedar fuera

**Analuisa:** Claro porque está cumpliendo una labor social que tiene que ver que como persona tiene que lograr su autonomía económica

**Daniela:** Yo creo que ahí depende claramente de la institución

**Analuisa:** Viendo los servicios claramente del programa de acá, de práctica

**Daniela:** Esto es como de lo que se iba a tratar su trabajo,

**Claudia:** Ahí está, auxiliar de archivos

**Analuisa:** Ese es el cargo, tiene que llegar poner su huella

**Claudia:** Marcar tarjeta

**Daniela:** El tiene una credencial, todos tenemos acá, pero uno lo tiene que marcar porque están con contrato con el artículo que no es el 22 y ellos marcan llega, marca y llega acá, la puerta del archivo está cerrada hasta que llega la



chicas con las llaves porque ahora están con un procedimiento que tienen que colocar el dedo,

**Analuisa:** Ya, la huella

**Daniela:** Exacto, entonces están en eso trabajando las chiquillas abajo, el llega siempre un poquito antes, espera, por eso es saludado por toda la gente, porque toda la gente lo ve

**Analuisa:** claro

**Daniela:** Y ahí bajan y ahí ya, vamos a hacer esto, esto y esto, de repente el área de archivo ponte tu por una certificación tienen que mandar las fotocopias, cien contratos de gente diferente y ahí tienen que dejar de hacer todo y empezar a buscar las cien carpetas, entonces depende mucho también de la cafística del día, pero ahí ya, tu esto, tu esto.

**Claudia:** ¿Pero él no se descompensa si lo sacan de su labor?

**Daniela:** Tratan de darle lo más sencillo, siempre

**Claudia:** Si porque también puede suceder

**Analuisa:** Si pues, lógico

**Daniela:** De hecho por su baja laboral que hubo, después de las charlas se le empezó a dar las tareas más sencillas para tomar confianza con él, porque él es autosuficiente, entonces el te decía no si yo lo hice, no si está bien, no po lo hiciste mal po, no escaneaste dos veces una hoja, entonces igual los chiquillos vieron un poco quebranta la confianza con ellos

**Claudia:** Pero a lo mejor al decirle no, también es un error que pueden cometer

**Daniela:** pero lo que pasa, es que ese es como el error que hicieron los chiquillos entonces después de la charla..

**Analuisa:** Pero ellos tampoco tienen el conocimiento de cómo hacerlo

**Claudia y Analuisa:** Pero desde Coanil deberían de decirle



**Daniela:** No, en Coanil le dijeron chiquillos si ustedes tienen seis labores, hay una que es la más fácil, entonces le dicen Bastian tu vas a estar a cargo de esto entonces cuando tu tengas todo listo, se la pasas a la Francesca, entonces por ejemplo hay una labor que pa el es como el regalo del mes, acá todos los meses a las liquidaciones de sueldo se les adjunta alguna información, de la fundación de bienestar o de recursos humanos en general

**Analuisa:** Hay que corchetearla

**Daniela:** Hay que corchetearla, no hay cuestión más fascinante pa el que eso, contratan gente externa para hacer eso y antes contrataban a cinco personas ahora contratan a tres porque Bastian en una mañana puede hacer dos mil, de repente Néstor llega y me dice Dany, si dime, le voy a pasar las liquidaciones al Bastian, no hay problema, Francesca sabe como estamos a fin de mes luego, traigo esto para ver si Bastian lo puede hacer, las dobla, las ensobra y listo, no y se demora nada, es súper rápido, súper, súper, rápido.

Y después ya sigue todo el mes con las carpetas, revisándolas, ordenando, escaneando y ahí repuntó.

**Claudia:** ¿Y lleva entonces cuanto tiempo?

**Daniela:** Desde junio

**Claudia:** Va a llevar tres meses

**Daniela:** Ya firmo ya, su segundo contrato, por tres meses entonces ya va a salir luego el indefinido.

**Analuisa:** Y esto lo hace la terapeuta,

**Daniela:** Si, este lo hizo ya María José Beitía porque esta chica se fue y fue lo peor

**Analuisa:** Estuvo dos semanas, que lastima porque ahí también los jóvenes tienden a perder autonomía propia



**Daniela:** Ahora estamos en el proceso de que la terapeuta viene una vez cada quince días y lo conversamos la semana pasada

**Analuisa:** Y ella lo ve insitu, por eso lo puede evaluar una vez a la semana

**Daniela:** Ahora una vez cada quince días

**Analuisa:** Ahora una vez cada quince días, después cuanto periodo va a ser

**Daniela:** Una vez al mes

**Analuisa:** Después de este periodo va a ser una vez al mes

**Daniela:** El acompañamiento por dos años, ahí también tenemos diferencia metodológica con los demás países, por ejemplo en España, perdón en Colombia el seguimiento es todos los días, hay un profesional, un terapeuta o una educadora con el nuevo trabajador todos los días haciendo el trabajo

**Claudia:** Pero ¿por un período determinado también o no?

**Daniela:** por dos meses aproximadamente, pero eso sale muy caro acá, yo lo conversé cuando vino el bajón del Bastian y se lo planteo a las chicas de Coanil, o sea yo necesito que ustedes estén acá por Bastian y por el equipo, porque yo los puedo contener pero tampoco es mi espertíz, entonces Danny es que lo que pasa es que ese es un costo muy pero muy elevado y nosotros no estamos capacitados para hacer eso en términos de personal. Nosotros le entregamos un aporte a Coanil por el seguimiento, que también tuvimos que llegar a un acuerdo porque no lo teníamos considerado, cuando nos relacionamos con Coanil,

**Analuisa:** ¿Cuál es el porcentaje?

**Daniela:** Es el 25% de un sueldo, te lo voy a dar textualmente para no equivocarme

**Analuisa:** ¿Del sueldo de Bastian?

**Daniela:** No, no se lo sacan a Bastian, es un sueldo es un 25% de un sueldo bruto la implementación, es un sueldo bruto por persona incluida y después la mantención es el 25% de la remuneración bruta mensuales por persona incluida, o



sea es el cálculo de los dos años, o sea la implementación se paga una pura vez y la mantención se paga por los dos años que va a estar Bastián. Entonces por Bastian tenemos que pagar \$725.000 por el año, no por los dos años y llegamos a un acuerdo que son \$600.000, porque no teníamos más plata, entonces

**Claudia:** El presupuesto del próximo año

**Daniela:** Pal próximo año por ejemplo

**Claudia:** Ahí tienes que ampliarlo porque si van a contratar a mas

**Daniela:** Exactamente para el próximo año yo tengo que contemplar la plata del próximo año de Bastian y de las nuevas personas que se inserten y de hecho tenemos que cambiar el convenio por lo mismo, pero por esas cifras solamente, entonces ya todos los chicos que ingresen por Coanil desde el próximo año, van a ingresar con ese nuevo convenio.

**Claudia:** Y otras fundaciones, corporaciones también piden lo mismo, será más menos el rango

**Daniela:** No lo tengo claro chiquillas, no sabría decirles, en temas de luca jajaj

**Analuisa:** Entonces este es suyo, este no es de nosotros

**Daniela:** Pero se los puedo escanear

**Analuisa:** Enserio, para mandarlo por correo

**Daniela:** y les paso este que es de Coanil

**Analuisa:** Lo que hacen para las charlas, haa perfecto

**Daniela:** Eso es lo que les puedo facilitar por el momento

**Analuisa y Claudia:** Muchas gracias, estaremos en contacto.



Nombre de la entrevista	Entrevista Estructurada Directora Fundación Prosegur Chile
Objetivo	Reunir información relevante para el desarrollo del proyecto de inserción laboral.
Fecha	27 octubre de 2014
Consigna	Se envía, mail para solicitar entrevista personalizada en dependencias de Prosegur Chile.

**Claudia:** Ya, la primera dice ¿Qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar el trabajo de...?

**Daniela:** Bueno en el caso puntual de esta inserción, eh, las garantías son las mismas que tenemos todos los trabajadores, partiendo de que Bastían, al igual que uno está inscrito a la ACHS, a la Asociación Chilena de Seguridad, en caso de algún accidente, y que en realidad las funciones que él tiene no implican tanto movimiento, como para sufrir un accidente, son como...

**Claudia:** Los desplazamientos son cortos

**Daniela:** Exacto

**Claudia:** Ya

**Daniela:** Entonces, las garantías son las mínimas que tiene que tener cada trabajador yo creo, no hay un tema de sobre protección, por así decir.

**Claudia:** Ah perfecto

**Daniela:** A pesar de que eso, positivamente ha traído otros beneficios, que por ejemplo gracias a la inserción de Bastían, ya vamos a mandar a hacer una rampla de acceso

**Claudia:** ¡Ah! Lo que conversamos en la primera entrevista

**Daniela:** Exacto, que en la primera entrevista salió que esta empresa no está preparada para nada para una persona con discapacidad, entonces las personas,



hay dos o tres, dos personas que tienen discapacidad motriz, o sea para trasladarse, y ellos por un tema de necesidad del trabajo vienen, pero no hay una, no hay condiciones para que ellos puedan acceder a la empresa de manera solos, autónomos, tienen que estar siempre con un compañero, a si que con Bastían hemos logrado, él no lo sabe, pero indirectamente su inserción a servido para que la empresa se preocupe y que ya prontamente tengamos una rampa para esas personas, que están entrando a trabajar, pero son las mínimas chiquillas, ACHS y siempre con prevención en realidad en le trabajo, eso

**Claudia:** Ya, y ¿qué presenta la inclusión laboral para Prosegur?

**Daniela:** Eeh...

**Claudia:** Tu como representante de Prosegur

**Daniela:** O sea, yo creo que para una empresa como Prosegur, es un aprendizaje, eh, es un motivo de orgullo, yo creo para una empresa que no estaba tan apegada al indicadores de responsabilidad social empresarial, o sea, si la responsabilidad social la sacamos de donaciones a empresas, yo creo que esto es algo concreto, es algo donde efectivamente Prosegur da a conocer su preocupación y la importancia que tiene para Prosegur es que a la vez se va, esto es como el dominó, pasa en un lugar y otros quieren replicar también la misma iniciativa, y eso a traído varios resultados, tenemos dos sucursales en regiones que quieren tener una experiencia similar a la que tenemos con Bastían, con los cuidados y temores que a uno le puede traer, por que no esta tan cerca como para que uno vaya a ver como son las funciones es un desafío, pero yo creo que para Prosegur este es un acto concreto de responsabilidad social, de importarle el tema y la idea de que con el tiempo les vaya importando mucho más, o sea que no sea solamente una lucha que, una bandera de lucha que tenga el departamento de recursos humanos, si no que también sea visto por todos, yo creo que ese es el impacto que queremos lograr

**Claudia:** Como lo que se hace en otros países



**Daniela:** Exacto, exactamente, para nosotros es súper importante ahora, por que es nuestra primera experiencia en Chile, de hecho la semana pasada, nos mandaron un correo de Coanil que celebran los 40 años, y nos van a hacer un reconocimiento como empresa, entonces yo creo que eso también va a ser importante para la empresa, para la gente...

**Patricia:** La motivación

**Daniela:** Umh

**Claudia:** Sí

**Daniela:** Y más que para nosotros, es importante para los chiquillos, yo creo que eso nunca perder el foco. Para nosotros es importante por que cumplimos con estándares de calidad, eh, nos mostramos como una empresa responsable ante el mundo civil, pero la real importancia, el real impacto es para los chiquillos o chiquillas y la familia

**Ana Luisa:** Claro, exacto

**Patricia:** ¿Cuáles son los obstáculos para la inclusión laboral acá en la empresa Prosegur?

**Daniela:** Eh, por parte de la área, como jefaturas, yo creo que tiene que ver con un, hay un obstáculo como en temas de conocimiento, así como, de desconocimiento finalmente, que es por ejemplo en donde podemos meter a trabajar, que trabajo puede hacer, hay temores de por medio, eh pucha ponte tu, la otra vez lo veíamos cuando queríamos, queremos meter a alguien en la sala de monedas que yo les contaba, entonces cuando le preguntábamos a la gente que está a cargo de esa área, “pucha es que no sé, como tengo que hablar yo con él, me va a entender, eh, que pasa si cuenta algo mal de plata”, yo creo que hay también un tema de resistencia a dejar de cumplir con el objetivo de la producción, en pro de hacernos cargo del caso, o sea, por que por ejemplo, Bastían o cualquier chico que esté en el archivo, va a ordenar los documentos, pero eso también requiere que la persona que está a cargo del archivo diga “Ok, yo de todo el día me voy a tomar una hora para estar al lado de Bastían revisando



el trabajo, por que no lo va a hacer bien al tiro”, pero eso trae como consecuencia que yo voy a bajar mi producción, que es lo que a mi me pide la empresa, por que eso es un hecho, si yo no dejo eso claro, yo voy a tener ese obstáculo siempre. Entonces eso por ejemplo a sido un obstáculo para nosotros todo el tema de Batían, por que el departamento donde el trabaja, le pide que por ejemplo tiene que escanear mil fichas, pero por revisarle el trabajo a Bastiaan, tal vez vamos a escanear 500 fichas...

**Claudia:** Ya...

**Daniela:** Entonces si eso yo no lo entiendo como equipo, como estar a cargo de un equipo, mi jefatura, puede presentarse como un obstáculo para más adelante

**Patricia:** Claro

**Daniela:** Y a demás yo creo que tiene que ver, también como obstáculo, no pero es súper trabajable, el trabajo con los equipos, no función del chico con discapacidad, si no que en función del equipo, por que hay chicas y es súper posible, o sea, yo creo que el 100% de los casos no saben como trabajar con chicos que tengan este tipo de problemas, pero si se relacionan súper bien con una persona normal, pero qué pasa cuando tenemos este caso, tenemos que todos cambiar la forma de hablar, de expresarnos, llamar la atención, por que tenemos que mejorar un procedimiento, por ejemplo, yo con un compañero puedo tener otra forma de comunicarme para darle a conocer que “te equivocaste”, con un chico tenemos que tener otra forma, mas clara, mas gentil, no partiendo desde el reto, si no como desde, desde fortalecer lo positivo para que él pueda entender lo negativo, “oye eso lo hiciste súper bien, aquí se noto que estabas concentrado, pero aquí mira, aquí ya te fuiste y se hecho a perder esto”, ahí yo creo que tiene que ver más que nada como reforzar el liderazgo y trabajo en equipo, dentro de los equipos, pero insisto, no en función del chico con discapacidad

**Claudia:** Claro, eso como obstáculo

**Patricia:** ¿Y ustedes conocen alguna ley que le permitiría a los jóvenes con discapacidad intelectual o con Síndrome de Down insertarse laboralmente?



**Daniela:** Yo conozco, no me sé el número, la ley “no se cuanto”, las conozco, pero las conozco yo, por que estoy a cargo del programa, no es de manejo Prosegur, ¿me entiendes?, o sea yo creo que alguno debe tener alguna noción de que debe haber algo para discapacidad, pero no la manejan

**Ana Luisa:** Tu conoces la 20.422, ¿será esa?

**Daniela:** Esa creo que es, que también tiene que ver con las practicas laborales, que las relaciones por ejemplo con un hotel, como Tacar y se insertan a trabajar, lamentablemente para como está planteado el programa nuestro desde España, no nos sirve tanto el programa, que nos ofrece el estado, por que la información nos obliga a tener un convenio con una fundación, entonces ciertamente nos amarra, a no ser de que nos autorice a hacer un nuevo convenio, por ejemplo con Tacar para que podamos ingresar chicos, pero también estos chicos no pueden ser ingresados como practica laboral, tienen que ser ingresados como trabajadores, entonces ahí son las disociaciones que tienen cuando los programas nacen en otro país y que de repente no tienen tanta adaptabilidad para trabajar acá, yo creo que a nuestro país le falta una política publica donde diga, “cada empresa de tantos trabajadores, tiene que tener un x% de trabajadores con discapacidad, con algunas motivaciones tributarias” por ejemplo, como lo que existe en otros países

**Claudia:** ¿Pero tu ya has podido adaptar el proyecto que te enviaron desde España, o sea la forma de trabajar de allá?

**Daniela:** Es que no lo puedo hacer

**Claudia:** Tiene que registrarse tal cual...

**Daniela:** Tiene que ser así, mi pregunta ahora la que tengo que hacer es que si podemos hacer un convenio con otra institución, por ejemplo a mi me interesaba lo que yo les decía la otra vez, hacerlo con Tacar, por que ellos tienen cursos por ejemplo que nos servirían para el área de mensajería, que es todo el tema logístico, descarga, como en ese tema, pero no tengo, no he tenido una, la posibilidad tampoco de preguntarlo, tengo que ser sincera, pero la fundación en



todo los otros programas es súper categórica, muy cuadrada, es muy poco amable al país, entonces... voy a salirme del tema, pero con ejemplo con las escuelas, nosotros apadrinamos escuelitas, entonces una escuela en Pirque, tiene de primero a cuarto básico, cumple con todos los otros, con todo lo otros perfil de una escuela piecitos colorados, entonces yo tuve que mandar el correo a España: “Oye saben que esta escuela no llega a cuarto medio, en Chile es imposible encontrar una escuela de primero a cuarto medio sin alumnos”, imposible sin son cada uno 45 niños por sala, esta tiene hasta cuarto básico, “ya Daniela, podemos incluirla, pero el compromiso tiene que estar, en que si nosotros hacemos el mejoramiento de la escuela, la escuela tiene que crecer hasta la básica completa”, es que según la ley general de educación , la nueva va a ser hasta sexto básico, entonces la adaptabilidad no es muy amplia

**Claudia:** Pero con los años, a lo mejor se puede lograr

**Daniela:** Yo creo que con los años, si se puede lograr, por un tema de necesidad, también, y quizás por que nos van a exigir las mismas delegaciones, las mismas áreas de trabajo, nos va a exigir tener chiquillos más especializados

**Claudia:** Exacto

**Daniela:** Coanil hace un apresto laboral, más general no como las otras fundaciones que eran como más específico, que es lo que nos puede servir

**Claudia:** ¿Y por que incorporar jóvenes con capacidades diferentes a Prosecur?

**Daniela:** Eh, bueno nace por una preocupación, y por un tema de responsabilidad desde las empresas, como fundación al patronato, al directorio, le interesó realizar un programa como este por un tema de que efectivamente, lo que yo le decía al principio, sea un acto concreto de responsabilidad social, o sea, como Prosecur colabora con el mundo civil, con estos chicos que tal vez no van a tener una facilidad al entrar al mundo laboral y claro, trae como beneficio mostrarnos al mundo como una empresa preocupada del tema, que está... una empresa de seguridad más encima que se meta en el tema, importante, pero yo creo que va



más allá como de darle un fuerte impacto a la realidad de la familia y valorando lo que hace la empresa

**Ana Luisa:** Otra pregunta, ¿Se realizaran charlas de sensibilización sólo al personal que tiene directa relación con el joven o la joven, o a toda la compañía?

**Daniela:** Se trata de hacer a la mayor cantidad de personas posibles, el primer objetivo va a ser decírselos a los equipos que van a trabajar directamente con los chicos, pero después nosotros agrandamos eso a las personas que están en relación continua con los equipos, entonces aquí por ejemplo hicimos la primera sensibilización fue con el equipo de archivo, después fue con la jefatura del equipo de archivo, después fue con todo recursos humanos, entonces ahí nosotros hacemos como que todo este espacio, entre comillas es un espacio protegido, para talentos diferentes, para las próximas inserciones, que ya son en el ámbito más operativo de la empresa, por ejemplo contar plata, escanear documentos que tienen como cheques, ahí nosotros tenemos pensado hacerlo a mayor población, ahí trabajan muchas más personas, si aquí trabajan 30, allá trabajan 60, y más encima están los sindicatos... ¿Por qué?, por que nos interesa que el sindicato sea un apoyo para este programa, no que nos vea como un, como que estamos contratando mano de obra barata, así de sencillo, por que yo creo que pasa eso, y de hecho yo el otro día lo conversé con un dirigente sindical, que justamente está en el área de servicios, que es contar el dinero, y yo le decía "Iván, a mi lo que me interesa es que tu seas mi partner, porque yo no quiero escuchar que diga—por que va a pasar, va a aparecer el comentario "no si están contratando niñitos con discapacidad por que le deben pagar menos, mano de obra barata, nos van a empezar a echar, que eso suele pasar—No, la idea que ellos constaten eso y que contrarresten eso, no po, esta es una responsabilidad nuestra"...

**Patricia:** De apoyarlos

**Daniela:** De apoyar, yo siempre les digo a los sindicatos, ustedes, el objetivo de ustedes no es pelear por la empresa, el objetivo de ustedes son organismo que apoya a los trabajadores y a la empresa, si esa es la idea del sindicato, esa siempre a sido la idea, así se construyo desde Lotario Bleda, se construyó así, de



que se le diera la vuelta, después terminó siendo un mal objetivo pero la idea es que la mayor cantidad de personas que se relacionan, ya sea con los equipos o con las personas que estén cerca, tengan la sensibilización

**Ana Luisa:** ¿Y dentro de estas charlas se van a incluir temas de los derechos de las personas con discapacidad?

**Daniela:** Es que se, están dentro de la sensibilización, se coloca dentro de la sensibilización que es un derecho el tener un trabajo, el ser respetado, creo que hay una ley además que lo dice...

**Patricia:** 20.422

**Daniela:** De ahí sale como súper específico, por que me recuerda la presentación y las chiquillas lo mencionaron que estaba dentro de la declaración de las Naciones Unidas también

**Ana Luisa:** Y en los derechos humanos también incluso, y en las áreas que podrían ser insertos ¿qué tipo de labor realizarán las personas con discapacidad intelectual o Síndrome de Down para Prosegur? Por que usted me estaba contando que a lo mejor quieren incorporarla en otras áreas como contado de dinero o escaneo de documento tributarios

**Daniela:** Exacto

**Ana Luisa:** ¿Esas son la nuevas inserciones laborales?

**Daniela:** Esas sería las nuevas inserciones laborales para el 2015

**Claudia:** para el 2015... ¿y como van a preparar al personal para que la incorporación sea realmente un éxito que funcione?

**Daniela:** Bueno ahí lo que tenemos pensado Coanil, bueno y además en regiones que está como, como asistente de recursos humanos, como un especialista de junior administrativo, también está pensado en regiones, pero eso es muy similar a lo que hace Bastían, entonces sería como replicar el mismo, pero lo que tu dices con respecto al conteo de dinero y la digitalización...



**Ana Luisa:** Es para que sea un éxito, la inserción...

**Daniela:** Claro

**Claudia:** Por que ya están abriendo otros departamentos de alguna forma

**Daniela:** Yo creo que tendría que partir desde hacer participe, desde el primer momento a los equipos, a la persona que va a estar a cargo directamente de la persona que ingrese, o sea si nosotros llegamos “oiga sabe que, Pedrito va a ser su nuevo trabajador, el tiene estos temas, el va a ser insertado por talento diferente”, yo creo que nos va a ir pésimo, por que va a sonar como una imposición, yo creo que si nosotros construimos, por que de hecho salió, cuando vinimos con Coanil, a visitar a ver el perfil del cargo, para que ellas las chiquillas revisaran de que se trata el trabajo, o cuantas horas tenia que estar de pie, etc, yo se lo había comentado al gerente de esa área, y ese gerente estaba súper contento “no vamos, vamos, que vengan las chiquillas el jueves” y ellas llegaron el jueves, se entrevistaron con el gerente, el gerente cada vez mas contento, “ya chiquillas las voy a llevar donde trabaja la señora Lorena (por ejemplo)”, bajamos y Lorena quedó de una pieza, Lorena no tenía idea de lo que se iba a hacer, entonces Lorena más encima se empezó a enterar por las chiquillas de Coanil, ni siquiera por mi, por que yo pensé que le había contando algo, pero no le habían contando nada, entonces yo creo que, ahí me di cuenta “esto está pésimo”, lo vamos a dejar hasta la construcción del perfil no más. Cosa que después lo que más servía era contar dinero y la digitalización, invitáramos a la persona que va a estar a cargo de estos chicos, después invitáramos a los supervisores, que fuéramos, “oye vamos a hacerlo de esta manera”, mas como participativamente, o sea que ellos se sientan incluidos y no que sea algo impositivo, o sea yo creo que por ahí va

**Ana Luisa:** Claro, ¿De acuerdo a esa nueva pregunta bueno, que le pacerá tener compañeros de labor con Síndrome de Down? ¿Usted ha hecho ese cateo?

**Daniela:** Yo creo que, les sería más impactante a primera vista, por que ahí ya, por que por ejemplo a Bastían no se le nota nada, entonces claramente un chico



con Síndrome de Down es más “impactante”, por que tu al tiro sabes de que estamos hablando, yo creo que... ¿Cómo era la pregunta?

**Claudia:** ¿Qué le parece tener compañeros de labor con Síndrome de Down, si considera que eso es un aporte?

**Daniela:** O sea yo creo que causaría más impacto, yo creo que tal vez habría que trabajar, en específico con lo que pasa con los chicos con Síndrome de Down, como es el desarrollo de ellos, por ejemplo, que la otra vez el gerente siempre quiso meter a alguien con Síndrome de Down, y yo hice todo los esfuerzos para que fuera un chico con Síndrome Down, pero no había, entonces el después parece que lo comentó, a las sub- gerentas que habían en el minuto, y las sub-gerentas le dijeron “oye ten cuidado por que los chicos con Síndrome de Down andan con el libido más alto”, entonces el después me comento y me dijo “pero por que no me dijiste eso”

**Ana Luisa:** No pero eso es falta de información, solamente

**Daniela:** Yo le dije “jefe por que eso puede ser verdad, pero eso le pasa a la mayoría de los cabros que están abajo” O sea, el tema es que los chiquillos, se lesean, se ponen a trabajar y se olvidan, pero... dígame quien de mis compañeritos que están abajo, su edad está entre los 18 y los 40 años, no les va a pasar lo mismo

**Ana Luisa:** Absolutamente de acuerdo con la respuesta que dio usted...

**Daniela:** pero yo creo que claramente causaría un mayor impacto, que efectivamente para contrarrestar estas opiniones hay que hacerle ahí una sensibilización, como desde lo general hasta lo más puntual, rompiendo mitos, finalmente

**Ana Luisa:** ¿Y cuantas personas se relacionarán con estas personas que van a trabajar con discapacidad, en este caso con síndrome de Down?, por que me decía usted que trabajaban 30 personas en el departamento actual, luego hay uno mas grande, ¿de 60?, ¿lo relaciona mas o menos con esa cantidad de personas?



**Daniela:** Sí

**Ana Luisa:** Va a tener un tutor apoyando ese proceso, pero la relación va a ser constante en un grupo de 60 personas, en la próxima inclusión

**Daniela:** Exacto

**Ana Luisa:** ¿Y la remuneración se igualaría o sería un incentivo económico?

**Daniela:** No, la remuneración es una remuneración como todas, o sea si la persona...

**Ana Luisa:** Trabaja medio día o día completo, se le paga lo mismo

**Daniela:** Exactamente, y con todos sus derechos laborales como tal

**Ana Luisa:** Ya, ¿y que aspectos positivos traerá al joven o a la joven con Síndrome de Down cree usted?

**Daniela:** A yo creo que primero ir reforzándoles la autonomía, la autoestima, la auto imagen, la identidad, o sea que ellos se sientan valorados, se sientan útiles, la idea es que se sientan responsables, es como cuando uno sale de cuarto medio po chiquillas, o quizás antes, cuando uno ya tiene más responsabilidades, uno se siente súper bien, yo creo que a ellos también les debe pasar como uno, las diferencias son las edades

**Ana Luisa:** Absolutamente

**Daniela:** A uno le pasó a los 18, cuando a uno le rompieron la burbuja, y tenías que ir a la universidad, que tomar micro, todas esas cosas a los chiquillos les pasa después, pero yo creo que el tema de la autoestima para ellos, la auto imagen, el sentirse responsables de algo, yo creo que eso es impagable, para Bastían es impagable, tener un mundo social, ¡Ah perdón! Para los...

**Claudia, Ana Luisa, Patricia:** Ríen

**Daniela:** Es impagable, por que, no sé con su primer sueldo se compró un celular, el no tenía



**Ana Luisa:** Claro, es súper importante

**Daniela:** El tener que llegar a su casa y hablar de sus compañeros, hablar con su hermano...

**Ana Luisa:** Tener otra visa paralela al desarrollo

**Daniela:** ¡Exacto! Ir al cine con los chiquillos, están preparando ir a fantasilandia en unas semanas más

**Ana Luisa:** Muy bonito, que bueno

**Daniela:** Es activar una vida social que los chiquillos no tienen

**Ana Luisa:** Exacto y ¿cuál sería la labor específica para el 2015 en este caso?

**Daniela:** ¿Para la persona que ingresa o para el programa?

**Ana Luisa:** Si, Para la persona que ingrese, para el programa ¿cuál la labor específica?

**Daniela:** O sea...

**Ana Luisa:** Me dice que va a hacer otro departamento

**Daniela:** Otro departamento

**Claudia:** ¿Cuál sería su labor? ¿realmente sería es escaneo de documentos tributarios?

**Daniela:** Claro

**Ana Luisa:** ¿Sería en base a eso?

**Daniela:** Sería en base al escaneo, o sea porque tenemos las dos opciones de ingresar una persona, la digitalización o escaneo de documentos y en el conteo de dinero, entonces ahí no es contarla, es meterla a una maquina y suena como en el banco

**Ana Luisa:** ¿Y usted cree que una persona con Síndrome de Down, podría realizar esa función?



**Daniela:** Siempre y cuando tuviera la lecto-escritura, por ejemplo, yo creo que ellos son capaces, si además manejan otras herramientas que ...

**Patricia:** El uso de dinero

**Daniela:** Claro, que además les sirve para enfrentarse al mundo, ¿me entiendes? por que es vital, o sea, no tenemos trabajos como para chiquillos que no tengan lecto-escritura, no hay, lamentablemente no hay, por que lamentablemente por ejemplo otras áreas como lo que yo les decía, el aseo está tercerizado entonces es una empresa externa, son hartos nichos...

**Claudia:** Para hacer trabajo administrativo tiene que ser una persona que tenga capacidades más elevadas que el resto de su misma condición

**Daniela:** Claro

**Ana Luisa:** ¿En este caso sería requisito eso para obtener el puesto de trabajo lo que usted está diciendo?

**Daniela:** Exactamente

**Ana Luisa:** ¿Esos son los requisitos que tienen?

**Daniela:** Nos hemos dado cuenta que es un requisito

**Ana Luisa:** Perfecto

**Daniela:** No lo creíamos, pero efectivamente es un requisito, siempre por desconocimiento también pensábamos que las tareas eran súper mecánicas, pero pueden ser mecánicas pero, tienen un nivel de complejidad que requiere que sepa leer y escribir

**Claudia:** Y comprensión de lo que está haciendo

**Ana Luisa:** ¿Y usted pide alguna experiencia específica para desenvolverse en el puesto de trabajo anterior?

**Daniela:** No necesariamente chiquillas, no, yo creo que lo que más importa son las ganas, la motivación, el querer estar dentro de una rutina laboral, yo creo que



eso... la lecto-escritura es igual de importante pero yo creo que la motivación... por que un chico puede decir “sabe que no se escribir pero estoy haciendo cursos, estoy aprendiendo en la escuela y voy súper bien”, yo creo que no hay problema

**Ana Luisa:** Claro, lógico

**Daniela:** Además por que la tutora tendría que también tener ahí un rol de reforzar eso en el trabajo también, de hecho hoy día mismo conversábamos por el tema del escaneo, entonces quedamos de acuerdo que le vamos a hacer un instructivo al chico, para que él sepa que es escanear liquidaciones y que es escanear contrato, que tienen una tecla de diferencia

**Ana Luisa:** Lógico, ¿pero relevante para el desarrollo del trabajo?

**Daniela:** Claro por que a todos nos sirve, hasta yo tengo así a quien le tengo que mandar los papeles...

**Claudia:** Un análisis de tarea

**Ana Luisa:** Un análisis de tarea, exactamente, bueno que es importante para el desarrollo del cualquier trabajo de una persona que, con Síndrome de Down o discapacidad intelectual, Daniela, ¿qué acciones tomarían ustedes si tienen algún tipo de discriminación con alguno de estos jóvenes, con Síndrome de Down? ¿Qué acciones tomaría la empresa?

**Daniela:** O sea yo creo que ahí, ignoró chiquillas si sale en nuestro reglamento interno, ignoró si sale, pero yo creo que si, por que debe haber algo sobre la falta de respeto

**Ana Luisa:** Lógico por que puede ser una falta de respeto, no solamente discriminación si una persona tiene algún tipo de diferencia física también

**Daniela:** Exacto

**Ana Luisa:** En este caso con un joven de Síndrome de Down ¿no?, que es la inserción laboral que tiene Prosegur, específicamente

**Daniela:** Y peor seria si es una persona que fuera anteriormente sensibilizada



**Claudia:** Claro

**Ana Luisa:** Exacto

**Daniela:** Entonces yo creo que ahí debería proceder, eh, las cartas, el procedimiento que aquí hay

**Ana Luisa:** El habitual que tienen ustedes

**Daniela:** Exacto que es la carta de amonestación, y viendo si hay una repetición lamentable el despido, pero, luego de la carta de amonestación va a ver una conversación de por medio como para que capte la situación, pero sería lamentable... Ya hubo una instancia donde ya hubiéramos hablado del tema, es imposible que haya gente así

**Patricia:** Y por ejemplo ¿qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo o el trabajo del futuro para una persona con Síndrome de Down?

**Daniela:** En las funciones que yo les describí, ninguna. No hay ninguna garantía de seguridad así como... ¿pero de seguridad así personal o...?

**Patricia:** Seguridad personal y en el fondo también podría ser lo que usted nos mencionaba anteriormente, sobre la Asociación Chile de Seguridad ¿ya? Que es la que los cubre a ustedes ¿o no?

**Daniela:** Si, no, no hemos visto nada, o sea, solamente lo que yo les decía, de que está cubierto pero yo creo que claro, en ese aspecto si insertamos a un... por que no lo hemos pensado, por que acá está en un ambiente protegido, si lo hiciésemos quizás en la parte de tesorería, claramente ahí, creo que habría que exigirle a la ACHS que nos haga un plan de contingencia, en caso de, por que tenemos un chico que alguien se tiene que hacer cargo de él, por que va a entrar en pánico, ponte tú haya un temblor, y estamos en la sala de monedas, van a cerrar eso

**Ana Luisa:** Tener un monitor o un apoyo



**Daniela:** Claro, eso es lo que yo pienso como a priori por que no hemos llegado a esa instancia

**Ana Luisa:** Pero tu has pensado que esté el monitor a parte de lo que mencionó anteriormente, que iba a ser un desvalido en otro trabajo, por que de acuerdo a los mil que tenían que escanear realmente escanearon menos, eso va a estar a cargo entonces de un monitor constante

**Daniela:** Exacto

**Ana Luisa:** ¿Solamente para la capacitación o para todo el proceso, desde siempre?

**Daniela:** Para todo el proceso, es como lo que hicimos ahora con enero

**Ana Luisa:** Ya perfecto

**Claudia:** Lo que se hace en España que tienen algún padrino digamos que, alguien que lo acompaña en el proceso

**Daniela:** A pesar que de en España, ellos tienen a la terapeuta ocupacional, todos los días

**Ana Luisa:** ¡Que maravilloso!

**Daniela:** Que acá no existe

**Claudia:** Ya luego se puede llegar a eso

**Daniela:** Aquí lo que apelamos, apelamos a una compañera o compañero que tenga amabilidades sociales

**Claudia:** Claro

**Daniela:** A eso apelamos

**Ana Luisa:** ¿Lo evalúan ustedes o se presenta la persona voluntariamente?

**Daniela:** Lo evaluamos nosotros

**Ana Luisa:** ¿Ustedes lo evalúan?, ya perfecto



**Daniela:** Como vaya saliendo, como vaya fluyendo

**Ana Luisa:** Claro, lógico

**Daniela:** De repente nos hemos caído, con este chico igual hemos tenido dos chicas de apoyo que se van rotando

**Claudia:** Que van aprendiendo también

**Daniela:** Exacto, pero además tiene que ver con las historias personales de casa uno

**Ana Luisa:** Absolutamente

**Daniela:** Si uno no tiene, si uno anda con depresión, es poco lo que podemos hacer

Nombre de la entrevista	Entrevista Estructurada Jefes de Área Prosegur Chile
Objetivo	Recopilar información relevante para el desarrollo del proyecto de inserción laboral.
Fecha	27 octubre de 2014
Consigna	Se envía, mail para solicitar entrevista personalizada en dependencias de Prosegur Chile.

**Francisca Mainol, Jefa de archivo (sujeto 1)**

**Patricia:** ¿Qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo en cuanto a una persona con Síndrome de Down?

**Francisca:** ¿Cómo que riesgos, se refiere...?

**Patricia:** De seguridad

**Francisca:** Si sufre alguna clase de accidente...



**Patricia:** Claro...

**Francisca:** Obviamente lo van a derivar con ACHS, con los prevencionistas que tenemos acá.

**Ana Luisa:** ¿Y que representa la inclusión laboral para Prosegur, según su precepción?

**Francisca:** mmm, tratar de no hacer tanta discriminación

**Ana Luisa:** Ya, perfecto están enfocados en eso...

**Francisca:** Estamos viviendo mucha discriminación, pero acá tratamos de acoplarlo...

**Ana Luisa:** Ya, perfecto

**Francisca:** En este caso si tuviéramos una chica así, tratar de que sea igual que nosotros

**Ana Luisa:** Y... ¿cuáles serían los obstáculos de la inclusión laboral para Prosegur?

**Francisca:** Quizás, demorarnos un poco más en explicarle las cosas que, las actividades que hay a diario, quizás le cueste un poco más, pero podemos llevarlo a cabo igual

**Ana Luisa:** ¿Usted conoce alguna Ley que permitiría trabajar a jóvenes con Discapacidad Intelectual o Síndrome de Down?, ¿No conoce ninguna?

**Francisca:** No, no

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿Por qué cree usted que debieran incorporar a jóvenes con capacidades diferentes, a la empresa Prosegur?

**Francisca:** Por que... por lo menos a mi me acomoda mucho, me gusta mucho trabajar con gente así



**Ana Luisa:** Ah perfecto, ¿Usted cree... sería bueno realizar charlas de sensibilización al personal directo que va a trabajar con una persona con discapacidad Síndrome de Down, o a toda la compañía?

**Francisca:** A toda la compañía

**Ana Luisa:** ¿Usted considera que a toda la compañía?

**Francisca:** ... Que más que en alguna ocasión nos va a tocar, a más de alguno hablar con esa persona, no va a saber como tratarla

**Ana Luisa:** Claro... ¿Usted cree que en ésta charla de sensibilización, sería importante incluir los derechos de las personas con discapacidad intelectual o Síndrome de Down?

**Francisca:** Sí

**Ana Luisa:** ¿Es importante?

**Francisca:** Para que no sean pasadas a llevar, es como importante

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿En qué área podrían ser insertos? Y ¿Qué tipo de labores cree usted que las personas con Discapacidad Intelectual o Síndrome de Down pudieran trabajar en Prosegur, a parte de la que usted maneja acá?

**Francisca:** ¿En otras áreas?

**Ana Luisa:** Claro

**Francisca:** Arriba en recepción, recibiendo documentación, en remuneraciones, cobrando liquidaciones, en personal con vacaciones, y así

**Ana Luisa:** A ya, ¿Cómo preparar al personal para que la incorporación sea con éxito?, ¿Cómo cree usted que deberían preparar a las personas que trabajan cerca de una persona que tenga el Síndrome de Down o Discapacidad Intelectual?

**Francisca:** Sería bueno que por semanas estuvieran en áreas, para que a todos les tocara un poquito de tratar de vivir con la persona



**Ana Luisa:** Interesante, interesante lo que dice... Bueno las charlas se van a realizar al personal que tiene directa relación con él y con la compañía, usted está de acuerdo que tiene que ser a la compañía completa, ¿cierto?... ¿Qué le parece a usted tener un compañero de labor con Síndrome de Down?

**Francisca:** Igual que todos los demás, para mi es una persona normal

**Ana Luisa:** ¿Considera que es un aporte?

**Francisca:** Sí, incluso más de alguna idea nos puede dar

**Ana Luisa:** Exactamente, ¿con cuantas se relacionaría la persona con Síndrome de Down que trabajará acá, en su área por ejemplo?

**Francisca:** Mi área, con 5 personas

**Ana Luisa:** ¿Con 5 personas?

**Francisca:** Sí

**Ana Luisa:** ¿Usted sabe por casualidad si la remuneración va a ser igualitaria? O ¿va a ser un incentivo solamente para la joven?

**Francisca:** Lo más probable es que tenga un poco menos de remuneración, igual que sea más corto el horario.

**Ana Luisa:** O sea solo por eso va a cambiar, no es que se le baje la remuneración

**Francisca:** Exacto, no, no, no, solo por eso

**Ana Luisa:** O sea, va a trabajar medio día y se le pagará medio día, o día completo

**Patricia:** Como a cualquier persona que trabajé acá

**Ana Luisa:** ¿Cómo cualquier persona?

**Francisca:** Como cualquier persona

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿Qué cree usted que aspectos positivos traería un joven con discapacidad intelectual o Síndrome de Down, trabajar acá en Prosegur?



**Francisca:** La alegría

**Ana Luisa:** ¿Usted considera eso?

**Francisca:** Son demasiado alegres

**Ana Luisa:** ¿La labor específica en su área cual sería que trabajaría una persona con Síndrome de Down?

**Francisca:** Que me ayudara a escanear

**Ana Luisa:** A usted le ayudaría...

**Francisca:** Sí, yo estaría encima para ayudarle

**Ana Luisa:** Perfecto

**Francisca:** No me haría drama

**Ana Luisa:** ¿Hay algún requisito para este puesto de trabajo para un joven con Síndrome de Down, específico?

**Francisca:** Según mi punto de vista...

**Ana Luisa:** ¿Sí?

**Francisca:** Ninguno

**Ana Luisa:** Ninguno...

**Francisca:** Paciencia

**Patricia:** Tolerancia

**Ana Luisa:** ¿Usted cree necesita alguna experiencia un joven con Síndrome de Down anterior?, o ¿Usted está dispuesta a recibir gente sin experiencia?

**Francisca:** Sin experiencia

**Ana Luisa:** ¿No es necesario, dice usted?

**Francisca:** Ninguna, no, no



**Ana Luisa:** ¿Qué acciones cree usted que tomaría la empresa si se enterara de algún caso de discriminación a este joven con Síndrome de Down? Ya sea mujer u hombre

**Francisca:** ¿Discriminación?

**Ana Luisa:** Sí

**Francisca:** O sea, ¿con los demás compañeros?

**Ana Luisa:** Que acciones, claro por ejemplo si hubiera otro compañero de otro departamento y discrimina al joven o a la joven que trabaja con usted....

**Francisca:** Amonestación

**Ana Luisa:** ¿Amonestación?

**Francisca:** Y lo más probable es que cambio de área

**Ana Luisa:** Se cambiaría de área es apersona que provoca la discriminación en este caso

**Francisca:** Exacto

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿Qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar el trabajo en si, supongamos que usara alguna tijera, ha tomado alguna acción, por ejemplo en este caso, en su área solamente es escaneo o ocupa corriente?

**Francisca:** No, no, no, no, no están los cables a la viste como para que sufra algún desperfecto

**Ana Luisa:** ¿Entonces no han tomado ninguna garantía de seguridad en ese aspecto, por que no ha sido requerida?

**Francisca:** Exacto

**Ana Luisa:** Ah, perfecto, ¿En que departamento cree usted que podría trabajar, además del suyo una persona con Síndrome de Down?



**Francisca:** Remuneraciones

**Ana Luisa:** ¿En remuneraciones?

**Francisca:** Sí

**Ana Luisa:** En el tema también me dijo de... atención al cliente

**Francisca:** En recepción

**Ana Luisa:** En recepción, perfecto

**Francisca:** No quizás todo el día, por que igual quizás los atoché un poco, pero una jornada pequeña, un ratito pa' que vaya aprendiendo y así vayan otras áreas

**Ana Luisa:** ¿Usted es monitora, hace apoyo a algún joven con discapacidad o Síndrome Down en este momento?

**Francisca:** Con discapacidad, Bastian

**Ana Luisa:** Ya, perfecto ¿usted cree que es necesario que siempre tenga un apoyo y un monitor?

**Francisca:** Sí

**Ana Luisa:** Perfecto, muchas gracias

**Aurelio Baeza, Jefe Banca VIP (sujeto 2)**

**Patricia:** ¿Qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** ¿Que representa la inclusión laboral para Prosegur?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** ¿Cuáles son los obstáculos para la inclusión laboral en Prosegur?

**Aurelio:** No tengo información al respecto



**Patricia:** ¿Conoce alguna Ley que le permitiría a los jóvenes con Discapacidad Intelectual o/ y con Síndrome de Down insertarse laboralmente?

**Aurelio:** Si, la Ley de Integración Social de las Personas con Discapacidad, N° 19.284 que se refiere al trabajo y capacitación, además contempla las sanciones a quienes vulneran estas normas o discriminan a los trabajadores discapacitados.

**Patricia:** ¿Por qué incorporar a jóvenes con capacidades diferentes en la empresa?

**Aurelio:** Es importante apoyar y entregar herramientas a las personas con discapacidad que permitan su integración en la vida laboral y su consecuente desarrollo, siendo además un ejemplo e incentivo para la sociedad y en especial para personas en similares condiciones.

**Patricia:** ¿Se realizarán charlas de sensibilización sólo al personal que tiene directa relación con él, o a toda la compañía?

**Aurelio:** Estimo deberán ser realizadas a todo nivel.

**Claudia:** ¿Dentro de las charlas de sensibilización se incluirán el tema de los derechos de las personas con Discapacidad Intelectual?

**Aurelio:** Absolutamente, deben ser dados a conocer sus derechos que de paso son nuestras obligaciones.

**Patricia:** ¿En qué áreas podrán ser insertos y qué tipo de labores realizan las personas con Discapacidad Intelectual y Síndrome de Down en Prosegur?

**Aurelio:** Principalmente en áreas administrativas o de operación simple, en donde se proteja al discapacitado y se asegure un ambiente seguro.

**Patricia:** ¿Cómo preparar al personal para que la incorporación sea un éxito?

**Aurelio:** Con capacitación orientada específicamente al tema y aclaración de la ley.

**Claudia:** ¿Se realizarán charlas de sensibilización solo al personal que tiene directa relación con él o a toda la compañía?



**Aurelio:** Toda la compañía.

**Patricia:** ¿Qué le parece tener compañeros de labor con Síndrome de Down, considera que son un aporte?

**Aurelio:** Es una excelente iniciativa que debería ser implementada generalmente en todo tipo de empresas. Siempre son un aporte y nos ayuda a conocerlos y valorarlos.

**Patricia:** ¿Con cuántas personas se relacionará?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** ¿La remuneración será igualitaria o será un incentivo económico?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** ¿Qué aspectos positivos traerá para el joven?

**Aurelio:** Sin dudas crecerá y desarrollará. Podrá sentir que aporta al sistema , que no es un estorbo.

**Patricia:** ¿Cuál será su labor específica?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** ¿Cuáles son los requisitos para obtener el puesto de trabajo?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Claudia:** ¿Necesita una experiencia específica para desenvolverse en el cargo?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Claudia:** ¿Qué acciones tomarán en el caso de presentarse algún tipo de discriminación?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Claudia:** ¿Qué garantías de seguridad ha tomado la empresa con respecto a los riesgos que podría ocasionar un trabajo?



**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Claudia:** ¿En qué departamentos podrán trabajar?

**Aurelio:** En Recursos Humanos y donde se requiera una operación simple.

**Claudia:** ¿Contarán con monitor y supervisor?

**Aurelio:** No tengo información al respecto

**Patricia:** Muchas gracias por su tiempo.

Nombre de la entrevista	Entrevista Estructurada Jóvenes con Síndrome de Down mayores de 18 años del Centro Educacional Coocende
Objetivo	Recopilar información relevante para el desarrollo del proyecto de inserción laboral.
Fecha	24 octubre de 2014
Consigna	Se solicita autorización a la directora señora Carolina Carrasco para la realización de las entrevistas en dependencias del Centro Educacional.

#### **INFORMANTE 1    Andrés 27 años**

**Claudia:** ¿Que te motiva a trabajar?

**Andrés:** Me gusta trabajar, unas cajas de setiembre las cajas del 18 de setiembre, hace una bolsa de que... espera... me canta trabajar acá.

**Claudia:** Pero tú trabajas acá y también en Starbucks

**Andrés:** También

**Claudia:** Ya, ¿por qué te gusta ir a Starbucks?

**Andrés:** Yo trabajo tres días, Son lunes miércoles y jueves, A las nueve de la mañana hasta las una y vuelvo al colegio. El lunes empiezo a piscina



**Claudia:** ¡¿el lunes ya?!

**Andrés:** No, yo piezo piscina y otros talleres empiezo talleres teatro, ecomanual.  
Hacer “cabaret”

**Claudia:** Aaa claro para fin de año van a preparar la obra, Pero porque te gusta ir a Starbucks

**Andrés:** Me encanta trabajar, me gusta ordenar las sillas, Limpiar las mesas, no para barrer hay uno para limpiar y.. eh... mira yo lavo los platos y abajo hay cosas calientes

**Claudia:** ¿Y ahí secan los platos?

**Andrés:** Si, Son cosas como máquinas, ahí y abajo.

**Claudia:** No hay que secarlos con el paño... nada se secan solos

**Andrés:** nada, solos

**Claudia:** Oye Andrés, ¿Te gustaría hacer otras cosas en el trabajo?

**Andrés:** Este año, Voy a trabajar en otra parte, Ayudar como...en la teletón para prender una cosa más

**Claudia:** Aprender algo más, ¿Qué cosa?

**Andrés:** A Hablar bien, una silaba, una palabra de dos sílabas

**Claudia:** Oraciones

**Andrés:** Oración que no puedo hablar, poder ayudar en la teletón también

**Claudia:** Aaah ayudar a los chiquillos de allá a hablar, así como lo hiciste el día con Felipe y con Benjamín ¿Eso te gustaría hacer? ¿Ser ayudante De profesor?

**Andrés:** Si

**Claudia:** Mira qué bonito

**Andrés:** Me gustaría ser profesor



**Claudia:** ¿ sí?

**Andrés:** Si

**Claudia:** Y por ejemplo, a fin de mes cuando te pagan tu sueldo ¿Qué haces con tu dinero?

**Andrés:** Mi sueldo... comprar, comprar cosas

**Claudia:** Te gusta comprar, ¿No guardas nada, no ahorras nada?

**Andrés:** No nada

**Claudia:** Compras cosas para ti

**Andrés:** Comprar para mi, Ahora que, mi plata yo regalo a mi polola

**Claudia:** ¿Le compres cosas a ella también?

**Andrés:** Si, y ahora mis hermanos, para salir, y a otra parte

**Claudia:** La ocupas en muchas cosas

**Andrés:** Si

**Claudia:** Que bueno eso, y el horario de trabajo tuyo Me dijiste que era desde las nueve hasta las una ¿Te gustaría trabajar más horas o eso está bien?

**Andrés:** Esta bien

**Claudia:** Suficiente

**Andrés:** Tengo hartas cosas Mira Lunes colegio a trabajar son 3 días, martes con Manuel, con Cristian, Todos los días de la semana y el sábado la gala de danza manía

**Claudia:** Entonces en muchas cosas que hacer

**Andrés :** Si

**Claudia:** Tu horario esta bien para ir a Starbucks

**Andrés:** Si



**Claudia:** Y para venir acá también

**Andrés:** Acá le colegio si

**Claudia:** Por los horarios que tienes acá también están bien

**Andrés:** Si, uuy tengo muchas cosas hacer

**Claudia:** ¿Que te gustaría hacer más cosas en el futuro? Aparte de enseñar, de ayudar a los demás compañeros

**Andrés:** Yo aprender cantar, ayudar a mujeres, los hombres que cuestan cantar

**Claudia:** Denante de escuche cantar

**Andrés:** Poder de....el lenguaje con la María Carmen Hay una lista Para cantar, Me canta cantar,

**Claudia:** Las canciones que tuvieron que descargar

**Andrés:** Unas canciones hasta diciembre Puedo cantar los ellos

**Claudia:** Ah mira qué bueno eso

**Andrés:** Y este diciembre Yo hice cartas de café, también con tomar café en mi colegio

**Claudia:** ¿Tu sabes lo que la seguridad?

**Andrés:** No

**Claudia:** Por ejemplo cuando vas Starbucks, y esas bandejas para secar los platos están calientes, cierto, tú tienes que tener cuidado de no quemarte las manos, esa es como una seguridad... ¿tú te pones guantes para dejar los platos?

**Andrés:** Guantes no.. yo vi arriba hay una servilleta, no puedo quemar una servilleta, servilleta los platos ahí y después como es tamaño, es como chico y grande después hay cubiertos y cuchillos y después guardoo es que... hartas cosas hacer



**Claudia:** Pero tienes cuidado de no quemarte con esas cosas calientes o que se vaya a romper un plato o un vaso y te puedas cortar, también tienes que tener cuidado con eso

**Andrés:** Si. Es que ahora mi jefe se llama julio ya me hecha otros trabajos

**Claudia:** Te dieron otro trabajos?

**Andrés:** No, yo ya se acabo mi ex trabajo se llama a otros para trabajar, barrer, barrer sofá ese es mi ex trabajo en el Aconcagua, hay puros hartas cosas y ahora que yo escuche a reunión de trabajo en el Starbucks, y ahora la Fran Smith ella mi jefe en mi trabajo ella me paga y el dueño también me paga mi trabajo

**Claudia:** Y que días vas a Aconcagua

**Andrés:** El Aconcagua es lunes martes y viernes y ahora se acabó el mes y no hay Aconcagua

**Claudia:** ¿y tus jefes te tratan bien?

**Andrés:** Me trata bien, es cariñoso el julio, ese es mi jefe.

**Claudia:** Y tus compañeros de trabajo?

**Andrés:** Mi amigo esta Ignacio, Camilo. Esta la Camila, la otra Cony hay muchas.. mi trabajo

**Claudia:** Y ellos te tratan bien, no tienes ningún problema con ellos?

**Andrés:** Me tratan bien, como de corazón

**Claudia:** Qué bonito eso, que bueno tener buena relación con todos los compañeros... ¿y te gustaría hacer otra cosa? Ir a otro trabajo por ejemplo que ahora no vas a ir mas a Aconcagua, te gustaría ir a otro lugar a trabajar?

**Andrés:** Me encantaría barrer, regar, jardinería me gusta

**Claudia:** Aaaaah ayer tuvieron jardinería?

**Andrés:** Si, me gusta trabajar jardinería



**Claudia:** ¿y barrer? Nunca te he visto barrer, cuando hayan papeles en el suelo te voy a pedir a ti que me ayudes a barrer

**Andrés:** Si, si

**Claudia:** Aaah mira que bien esa parte no conocía. ¿Y cuando tienes algún problema, te apoyan, te ayudan a solucionarlo, te gusta que te ayuden?

**Andrés:** Con ayudas si y... a veces yo solo también

**Claudia:** Cuando te enseñan después te lo haces solo

**Andrés:** Si

**Claudia:** Pero si tienes el primer problema te gusta que te ayuden a solucionarlo

**Andrés:** Con ayuda sí, yo pido por favor si

**Claudia:** Tú pides ayuda

**Andrés:** Si

**Claudia:** Ahh Eso está muy bien, ¿Y te gustaría trabajar mucho más tiempo en Starbucks?

**Andrés:** (suspira) Haber espera... tengo 3 días cierto?

**Claudia:** No pero por ejemplo trabajar un año más, 2 años más, Estar muchos años en Starbucks

**Andrés:** De octubre yo trabajo, este año me gusta trabajar más hasta noviembre, solamente es noviembre

**Claudia:** Ahh Después tienen vacaciones

**Andrés:** Si

**Claudia:** Y después te gustaría volver?

**Andrés:** Volver a mi trabajo si

**Claudia:** A Coocende y volver a Starbucks



**Andrés:** Si

**Claudia:** Y haciendo lo mismo o algo distinto?

**Andrés:** Algo distinto

**Claudia:** Entonces ahí tendrías con la con la Fran

**Andrés:** Smith

**Claudia:** Que te enseñe cosas nuevas

**Andrés:** Si

**Claudia:** Ya eso era Andrés, esas eran todas las preguntas, muchas gracias, muy amable, fuiste muy claro con todo, te pasaste.

## **INFORMANTE 2    Claudio 49 años**

**Claudia:** ¿Por qué te gusta venir a trabajar?

**Claudio:** Me encanta

**Claudia:** ¿Porque te encanta?

**Claudio:** Todo el día

**Claudia:** ¿Pero porque, te sientes bien??

**Claudio:** La tía

**Claudia:** Te gusta porque esta Maricarmen, yo, la Eli?

**Claudio:** Si

**Claudia:** Porque están todos acá



**Claudio:** Si

**Claudia:** Y te sientes bien?

**Claudio:** Si

**Claudia:** Si po

**Claudia:** Te pone feliz

**Claudio:** Si

**Claudia:** Te gustaría trabajar en otro taller?

**Claudio:** Ayyy

**Claudia:** Puede ser gastronomía o puede ser decoarte o prefieres el taller de envasado

**Claudio:** Acá

**Claudia:** ¿sí? Y porque te gustaría trabajar?

**Claudio:** Por mi amor

**Claudia:** Pero dejemos a tu amor afuera, sin contar a tu amor, ¿por qué te gusta el taller de envasado?

**Claudio:** Muchas cajas

**Claudia:** Aparte de bolsas hacen cajas, hacen otras cosas también

**Claudio:** Si

**Claudia:** Cuando recibes tu plata, Cuando María Carmen te da tu sueldo a fin de mes, ¿Qué haces con ese dinero?

**Claudio:** Guarda

**Claudia:** Donde lo guardas, ¿En el banco?

**Claudio:** Si



**Claudia:** Eso está muy bien, igual que la Pola, ¿Pero no dejas nada para ti para comprarte algo?

**Claudio:** Si

**Claudia:** O sea una parte la guardas en el banco y con la otra te compras algo tu

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿Y que te gusta comprar?

**Claudio:** Anillos, Vestido de novia

**Claudia:** Estás juntando plata para comprar un vestido de novia para la Mari

**Claudio:** Si

**Claudia:** Es un secreto?

**Claudio:** Si

**Claudia:** Que lindo Claudio, muy bien... ¿y cuando vienes a trabajar te gusta estar todo el día acá o te gustaría irte más temprano a tu casa?

**Claudio:** Más o menos

**Claudia:** Almorzar e irte o hasta las cuatro cómo vienes ahora

**Claudio:** Has cuatro

**Claudia:** O sea está bien el horario que tienes ahora

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿Qué te gusta del trabajo que haces acá?

**Claudio:** Poner las manillas

**Claudia:** Te gusta poner las manillas en las bolsas de papel, y ¿siempre quieres hacer lo mismo o te gustaría aprender algo distinto?

**Claudio:** Ma ditinto

**Claudia:** Aprender a cerrar las bolsas por ejemplo



**Claudio:** Si

**Claudia:** Vamos a tener eso presente, no hacer siempre lo mismo, y de la seguridad, ¿sabes que es la seguridad?

**Claudio:** No

**Claudia:** La seguridad por ejemplo es tener cuidado al tomar la tijera, cuando tomas el agua caliente porque te puedes cortar o quemar

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿Tú tienes ese cuidado?

**Claudio:** Creo que si

**Claudia:** ¿crees que si? ¿Ósea algunas veces hay que tener el cuidado?

**Claudio:** Si

**Claudia:** Por ejemplo cuando maría Carmen corta con el corta cartón hay que tener cuidado

**Claudio:** Sipo

**Claudia:** Hay que guardarlo, porque te puedes cortar

**Claudio:** Si

**Claudia:** Por eso hay que guardarlo, Esa la seguridad

**Claudio:** Si

**Claudia:** Siempre hay que cuidarse... ¿crees que puedas tener algún problema trabajando acá más adelante o está todo bien?

**Claudio:** Todo bien

**Claudia:** Y los jefes ¿cómo te trata la jefa? Bien o mal

**Claudio:** Bien

**Claudia:** Bien po ,se porta bien ella, y tus compañeros ¿se portan bien o mal?



**Claudio:** Bien

**Claudia:** Todos tienen buena relación

**Claudio:** Si

**Claudia:** Que otras cosas saber hacer

**Claudio:** Ay

**Claudia:** Cuéntame... ¿sabes pintar?

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿sabes bordar?

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿sabes poner las manillas?

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿pegar las manillas?

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿pegar el refuerzo?

**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿cómo que mas sabes hacer?

**Claudio:** Escribir

**Claudia:** ¿conoces los números?

**Claudio:** Si

**Claudia:** Ya, sabes hartas cosas entonces, ¡muchas!

**Claudio:** Si

**Claudia:** Cuando tienes algún problema acá ¿te gusta que te apoyen en esos problemas?



**Claudio:** Si

**Claudia:** ¿quién te apoya?

**Claudio:** Tú y la María Carmen

**Claudia:** Siempre hay que darles apoyo ¿cierto?

**Claudio:** Siempre!

**Claudia:** Y te gustaría estar muchos años más en Coocende?

**Claudio:** Muchos mas

**Claudia:** Estas feliz acá y con tu amor mas

**Claudio:** Si

**Claudia:** Gracias Claudio

### **INFORMANTE 3   Paulette 37 años**

**Claudia:** ¿porque te gusta venir a trabajar a Coocende?

**Paulette:** Hacer las bolsas, pintar

**Claudia:** ¿y los amigos?

**Paulette:** Los amigos si

**Claudia:** Eso te motiva a venir la gente que hay acá?

**Paulette:** Si

**Claudia:** Y ¿te gustaría trabajar en el taller de gastronomía, de eco arte, te gustaría trabajar en un lugar distinto? O te gusta envasado

**Paulette:** Envasado me gusta

**Claudia:** Te gusta mas acá, y ¿te gustaría hacer algo distinto en el taller?

**Paulette:** Distinto



**Claudia:** ¿qué cosa?

**Paulette:** Harto trabajo

**Claudia:** ¿pegar mas bolsas y manillas?

**Paulette:** Si

**Claudia:** Y el dinero que recibes, tu sueldo, ¿qué haces con el?

**Paulette:** Juntar plata

**Claudia:** ¿tú la juntas toda? Cuando maría Carmen te paga ¿tú la llevas a tu casa y la guardas?

**Paulette:** Si

**Claudia:** No te compras nada?

**Paulette:** Me compro pantalones

**Claudia:** Aah te compraste pantalones

**Paulette:** Si

**Claudia:** Te compras cosas para ti?

**Paulette:** Si

**Claudia:** ¿o la mama guarda la plata?

**Paulette:** En mi banco del estado

**Paulette:** Algunos días

**Claudia:** Y cuantas horas te gustaría estar acá? ¿Muchas o pocas?

**Paulette:** Pocas

**Claudia:** ¿después de almuerzo irte?

**Paulette:** Algunos días



**Claudia:** Y ¿conoces algunas cosas de seguridad que hayan en la sala, como las tijeras y el agua caliente, sabes que hay que cuidarse?

**Paulette:** El agua porque me quemo las manos

**Claudia:** Y con las tijeras igual hay que tener algún cuidado

**Paulette:** Para cortar si

**Claudia:** Y con esos cuchillos que corta María Carmen, también hay que tener cuidado

**Paulette:** Si

**Claudia:** Y ¿tú crees que puedas tener algún problema si sigues trabajando aquí?

**Paulette:** No, todo bien

**Claudia:** Y tu jefa que es la María Carmen, ¿te gusta como ella es?

**Paulette:** Es simpática

**Claudia:** Y con tus compañeros ¿cómo te llevas?

**Paulette:** Con mis compañeros, bien, me dicen Polet y... no tengo ningún problema con ninguno

**Claudia:** Son todos simpáticos acá... ¿cuales crees que son tus habilidades acá, que te gusta más hacer?

**Paulette:** Me gusta sumar, matemática, lenguaje, muchas cosas

**Claudia:** Y de las bolsas ¿algo más?

**Paulette:** Más bolsas

**Claudia:** ¿poner las manillas o el refuerzo?

**Paulette:** Refuerzo

**Claudia:** Es más fácil y más rápido para poder hacer mas... ¿cuando tienes algún problema acá en el taller te gusta que te apoyen?



**Paulette:** Que me apoyen

**Claudia:** ¿para estar más feliz?

**Paulette:** Más feliz

**Claudia:** Y ¿te gustaría estar mucho tiempo más trabajando en el taller? Muchos años mas hasta que seas viejita o no?

**Paulette:** No puedo estar viejita yo, mi mama esta viejita y me quiere sacar del colegio

**Claudia:** ¿pero te gustaría estar mas acá?

**Paulette:** Si pero me voy a cambiar de casa

**Claudia:** Paulette, agradezco tu tiempo

#### **INFORMANTE 4    Magdalena, 27 años**

**Claudia:** ¿porque te gusta venir a trabajar a Coocende?

**Magdalena:** A ver, a mi me gusta trabajar en Coocende, me gusta por ejemplo trabajar es para tener mucho dinero y... yo compro por las reglas que me dan de ese trabajo

**Claudia:** ¿por eso te gusta venir acá?

**Magdalena:** Esatamente, por eso yo vine

**Claudia:** Pero ¿no te gusta venir porque te sientes bien, contesta porque quieres conocer más gente?

**Magdalena:** Mira, por ejemplo yo conocía... mmmmucho tiempo en coocende, soy muy antigua y hace mucho años yo tenía 14 años cuando llegue acá y estaba aquí como fuera de la directora y la Carola trocoso y la profesora de educación física no está la Marcela estaba Loreto del rio.



**Claudia:** Y en qué área te gustaría trabajar o te gustaría seguir trabajando en el taller de envasado o otra área?

**Magdalena:** No eso no, me gusta trabajar en mi taller

**Claudia:** Solo envasado, ¿no te gustaría cambiarte?

**Magdalena:** No pero hay problemas ahí, en el taller de envasado porque yo siempre firmo la hora y cosas así y yo llego muy tarde y ahí a la María Carmen le dio cuenta que ese libro que yo firmo y por ahora me ve con los nombres y que hora yo llego tarde y cosa así entonces me dio poco dinero

**Claudia:** Y ¿qué te gustaría que cambiara?

**Magdalena:** Eso significa que voy a llegar más temprano y quiero tener más dinero para ganar

**Claudia:** ¿y qué quieres hacer con ese dinero?

**Magdalena:** Por ejemplo quiero comprarme un celular como esos como tú, para tener wasap, para tener y tener

**Claudia:** Y ¿te gusta el horario que tienes de trabajo o te gustaría trabajar mas o menos horas?

**Magdalena:** Bueno los horarios, me encantaría, cada de actividades, por ejemplo los lunes tengo gimnasia laboral

**Claudia:** Pero ¿te gustaría salir a las 4 o a las 1 o hasta más tarde?

**Magdalena:** No pero yo salgo a las 4, pero los fin de semanas no a las 4 porque a las 4 me quedo en talleres, por ejemplo el lunes tengo piscina a las 3:30 horas yo me voy a la piscina y los martes me voy a talleres con Manuel y el miércoles con Alejandro

**Claudia:** ¿entonces hasta las 4 y ese horario te gusta?

**Magdalena:** Si

**Claudia:** Te gustaría hacer algo distinto en el taller de envasado?



**Magdalena:** ¿cómo?

**Claudia:** Algo distinto, otra función? Que hicieras otra cosa?

**Magdalena:** Por ejemplo otra cosa, yo quería pintar

**Claudia:** Pero en el taller de envasado

**Magdalena:** Sipo ahí

**Claudia:** Te gustaría que las bolsas fueran pintadas?

**Magdalena:** Si si eso yo quería

**Claudia:** ¿y tú crees que se pueda hacer eso? Hablando con María Carmen, haciendo un modelo distinto de bolsa

**Magdalena:** Si, eso es que me gusta pintar

**Claudia:** Y con respecto a la seguridad... ¿tu sabes que es la seguridad?

**Magdalena:** Seguridad significa, guardar cosas por ejemplo

**Claudia:** Pero el cuidado que hay que tener con las tijeras, los cortadores de papel, el agua caliente

**Magdalena:** No yo no... no me quemo

**Claudia:** María Carmen enseñó eso, los cuidados que hay que tener

**Magdalena:** Yo para mi, mi forma mía, yo no me quemo nada por ejemplo en el caso emergencia, me quemo la lengua o que me quemo la mano o me quemo esto, me voy a la clínica

**Claudia:** O sea te han dicho que hay que hacer en caso de emergencia?

**Magdalena:** Por ejemplo yo tengo mi celular y puedo llamar los carabineros o la ambulancia

**Claudia:** ¿tú crees que vaya a haber algo que sea difícil de hacer en el taller?

**Magdalena:** Que cosa



**Claudia:** Una actividad difícil en el taller laboral

**Magdalena:** Difícil... por ejemplo me cuesta... por ejemplo yo escribo pero como con las letras y los números un poco

**Claudia:** ¿qué esperas de la María Carmen?

**Magdalena:** Ella es nueva jefa, pero ella me dice que voy a cumplir las reglas que ella me pida pero las cosas de ella personales o lo que conozco de ella de conducta no me gusta

**Claudia:** ¿o sea te gustaría que cambiara?

**Magdalena:** Que ella es nueva, oye oye por favor no digas esto

**Claudia:** Esto queda entre nosotras

**Magdalena:** Ya perfecto, a veces un poco pesada

**Claudia:** ¿y tus compañeros? Te gustaría que cambiaran o está bien?

**Magdalena:** Ehh primero Álvaro es un caballero que su forma de el por ejemplo que me hace coqueto conmigo y eso no me gusta a mí, el puede ah... puede... puede respetarme porque tengo pololo, esa es mi forma mía

**Claudia:** ¿pero cuando tienes algún problema con tus compañeros te gusta recibir apoyo? Como con el problema con la Fran, ¿el apoyo de la Paty y la directora?

**Magdalena:** Por ejemplo, si me gusto el apoyo de la directora y la Paty, yo se que significa que me quieren apoyarme, y tengo derecho a estar con mis amigos y puedo bailar

**Claudia:** O sea ¿te gusto el apoyo?

**Magdalena:** si

**Claudia:** y te gustaría estar mucho tiempo más acá en Coocende?

**Magdalena:** mucho tiempo, era mi jefa la Loreto

**Claudia:** ¿o sea mucho tiempo mas?



**Magdalena:** Si a tu edad, y esa forma no se es muy difícil a otra persona pero yo mi forma es que cumplir por ejemplo mi taller o mis amigos y mis amigas que nadie puede quitármelo, la amistad y los pololos

**Claudia:** Gracias por tus respuestas Magdalena

## **INFORMANTE 5    Ricardo, 42 años**

**Claudia:** ¿Hace cuanto tiempo trabajas en Coocende?

**Ricardo:** Llegué por primera vez cuando tenía 20 años

**Claudia:** ¡llevas muchos años acá! ¿Y siempre en gastronomía o has estado en otros talleres?

**Ricardo:** Otros talleres

**Claudia:** ¿en que talleres estuviste?

**Ricardo:** Artesanía, hay uno que no tiene nombre y se llama taller b, jardinería después de jardinería me sentí grande por que trabajaba en otra parte fuera de Coocende y no quería ir mas al colegio, quería crecer, y lo hice, fue difícil y aquí estoy por vida

**Claudia:** ¿No te quieres mover de acá, te gusta?

**Ricardo:** Ya no se puede, aquí cumplí 42 años

**Claudia:** ¿Y porque te gusta trabajar acá, que te motiva?

**Ricardo:** Nadie, yo mismo, yo tomo la iniciativa

**Claudia:** Pero tú también trabajas acá porque tienes buenos compañeros, tus jefes son buenos, Porque te gusta el lugar...

**Ricardo:** Yo nunca he tenido jefes

**Claudia:** Pero Paula y Luis

**Ricardo:** La Paula como el Luis no los veo como jefes



**Claudia:** ¿Ellos son tus compañeros de trabajo? ¿Como los ves tú?

**Ricardo:** Como otra persona mas

**Claudia:** ¿Cómo una persona más que trabaja acá?

**Ricardo:** Si claro

**Claudia:** Y tu trabajas igual que ellos

**Ricardo:** Casi igual

**Claudia:** ¿y cuál es la diferencia?

**Ricardo:** La diferencia es mira... yo he aprendido muchas cosas yo cuando me fui del colegio, cuando es difícil recuperar a tus amigos y tengo unos pocos, no tengo muchos y si hay una oportunidad, lo tomo y aquí es como mi segunda casa, si no están mis papas estoy aquí y si no estoy aquí estoy en mi casa, la casa de mi, cada uno debe ser malo y no puedo creer me saco mis cosas luego acá

**Claudia:** ¿entonces te gustaría desempeñarte siempre en este trabajo?

**Ricardo:** Próximo año voy a estar en el taller de eco arte

**Claudia:** Ah te vas a cambiar a eco arte

**Ricardo:** Si

**Claudia:** ¿Y te gustaría cambiarte?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** Que bueno ahí vas a aprender cosas nuevas

**Ricardo:** Si

**Claudia:** ¿Por eso quieres cambiarte?

**Ricardo:** Parte de eso si

**Claudia:** Ya... y a ti te pagan acá por tu trabajo, ¿qué haces con tu dinero?



**Ricardo:** Lo junto, primero lo junto, soy ahorrativo, lo manejo un poco de la plata que me den, lo guardo en mi billetera y compramos algunas cosas

**Claudia:** O sea ¿un poco lo ahorrar y un poco lo gastas?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** Ah eso está muy bien. ¿Te gustaría estar todo el día acá en Coocende o el horario que tienes está bien?

**Ricardo:** El horaria está bien, no tengo un horario fijo

**Claudia:** Todos los días es distinto

**Ricardo:** Con el Luis.. la Paula busca mejores horarios para mí y habla con la directora y a la Isidora ve asuntos de trabajo

**Claudia:** ¿y tus expectativas laborales para el próximo año seria cambiarte a eco arte para poder aprender cosas nuevas?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** ¿pero entonces ya no vas a seguir trabajando de garzón?

**Ricardo:** No

**Claudia:** ¿y te vas a acostumbrar a eso?

**Ricardo:** Si, si

**Claudia:** Que bien, y ¿qué expectativas tienes para el trabajo que vas a ejercer, que crees que vas a aprender en eco arte?

**Ricardo:** Lo que ellos hacen son divertidas, así necesito yo

**Claudia:** ¿necesitas cosas divertidas?

**Ricardo:** Si, también con las manos

**Claudia:** Pero acá en cocina también haces cosas con las manos...



**Ricardo:** Es diferente, uno tiene que manejar las cosas que uno no se atreve a hacer en la casa como ocupar el cuchillo, la batidora

**Claudia:** Eso.. y para ocupar el cuchillo o el horno ¿tú conoces las medidas de seguridad que hay que tener?

**Ricardo:** Cuando hay un incendio sí, tengo un libro

**Claudia:** Te las han enseñado?

**Ricardo:** Claro...

**Claudia:** Y por ejemplo para tomar un cuchillo

**Ricardo:** Tu no aprendes a cocinar, te educas de la cocina tu aceptas lo bueno y malo, altos y bajos si hay un error aprendes. He aprendido con golpes

**Claudia:** Pero Luis igual te dice cuidado con el cuchillo o que está caliente

**Ricardo:** Yo me he cortado muchas veces con el cuchillo y ahí aprendí... el rallador, los dedos no quiero quedar sin dedos

**Claudia:** O sea ¿te enseñan las normas de seguridad?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** Que bueno eso es muy importante, ¿y crees que puedas encontrar algún obstáculo en eco arte?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** ¿que obstáculos?

**Ricardo:** Así yo puedo aprender la cosa de ellos, las costumbres de ellos

**Claudia:** ¿o sea los problemas que puedan tener en eco arte tu igual los vas a aprender y solucionar?

**Ricardo:** Claro

**Claudia:** Bien...



**Ricardo:** Los chiquillos de allá no es lo mismo que gastronomía

**Claudia:** ¿no son lo mismo? ¿Cuál es la diferencia?

**Ricardo:** Ellos tratan, cada uno son profesionales, cada uno

**Claudia:** Si ¿y en eco arte?

**Ricardo:** No

**Claudia:** ¿no son profesionales? Ese el obstáculo

**Ricardo:** Si

**Claudia:** Y ¿cómo vas a solucionar tu?

**Ricardo:** Ahí voy a trabajar con la Jessica

**Claudia:** Aaah ¡qué bueno! Vas a ser como un guía, ósea te van a enseñar otro oficio, te van a enseñar otra forma de trabajar, eso es importante ¡para tu futuro es muy bueno!

**Ricardo:** Especialmente con la Rita, por la Rita, cuando ella grita, aprendizaje, eso es para callar

**Claudia:** O sea vas a aprender cosas nuevas te vas a perfeccionar

**Ricardo:** El hermano del Felipe me da la mano...

**Claudia:** ¿tienes buena relación con ellos?

**Ricardo:** Claro

**Claudia:** ¿y la Paty seria tu jefa? ¿O tampoco va a ser tu jefa?

**Ricardo:** No, no va a ser mi jefa

**Claudia:** ¿Va a ser tu compañera de trabajo?

**Ricardo:** Con la Jessica, yo he estado aquí como scout, por eso tengo que cumplir primero con la Jessica y segundo con la Paty es distinto, es profesora y psicóloga y gracias a ella yo puedo envejecer lo que me enseñan



**Claudia:** ¿Ella te ayuda en ese proceso? ¿Es tu apoyo la Paty?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** ¿Y esperas que ella te siga apoyando en todo?

**Ricardo:** Claro, tengo un proyecto nuevo con la Paty

**Claudia:** ¿En eco arte?

**Ricardo:** Si

**Claudia:** Excelente, Ricardo gracias por tu tiempo

#### **INFORMANTE 6   Sergio, 37 años**

**Claudia:** ¿Trabajas fuera de Coocende o solo en Coocende?

**Sergio:** Solo en Coocende

**Claudia:** ¿Y porque te gusta trabajar en Coocende?

**Sergio:** Porque me gusta

**Claudia:** ¿Por qué? ¿Buenos compañeros? ¿O que cosas?

**Sergio:** Me gustan compañeros

**Claudia:** ¿Y que mas?

**Sergio:** Compañeras

**Claudia:** ¿Y los profesores, maestros de cocina, aprendes cosas con ellos?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Muchas cosas o pocas cosas?

**Sergio:** Muchas cosas

**Claudia:** ¿Y te gustaría trabajar en otro taller o te gusta tu taller?

**Sergio:** Me gusta mi taller



**Claudia:** ¿Y no te gustaría venir a trabajar acá? ¿A aprender a hacer bolsas o aprender lo que hace eco arte?

**Sergio:** Me gusta acá también

**Claudia:** ¿Qué esperas tu de tu profesor Luis? Porque tú también vas a hacer servicios de garzón...

**Sergio:** Ah sípo, garzón

**Claudia:** ¿Y que más te gustaría hacer?

**Sergio:** Hartas cosas

**Claudia:** Cuéntame

**Sergio:** Pizza, me gusta hacer pizza, me gusta hacer torta

**Claudia:** ¿Y Luis te permite hacer pizza o torta?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Y el Pie de limón que están haciendo ahora también?

**Sergio:** Ahora está haciendo Pié de limón

**Claudia:** ¿Y estás haciendo tu el pie?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Sí? ¿Y la mezcla también?

**Sergio:** Si

**Claudia:** Que rico, lo quiero probar

**Sergio:** Aaaaaah lo vas a probar

**Claudia:** jajaja Sergio y ¿Acá te pagan por tu trabajo?

**Sergio:** Si

**Claudia:** Y ¿Qué haces con tu dinero?



**Sergio:** Comprarme algo

**Claudia:** ¿que cosa?

**Sergio:** Una bebida

**Claudia:** ¿Y que mas?

**Sergio:** Papas, súper ocho, ropa, chaleco

**Claudia:** ¿Te alcanza para todo lo que quieres?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Hasta qué hora trabajas?

**Sergio:** Hasta las 1 todos los días

**Claudia:** ¿Dentro del taller de cocina Luis les dice que tienen que tener cuidado con los hornos, No se vayan a quemar, tienen que usar guantes...?

**Sergio:** Si, usamos guantes para no quemar las manos

**Claudia:** ¿ Y para qué?

**Sergio:** Para tomar bandejas calientes y abrir horno

**Claudia:** ¿Te gustaría trabajar en otro lugar fuera de Coocende?

**Sergio:** Haciendo comida

**Claudia:** ¿Y en tu casa preparas comida?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Y que sabes cocinar?

**Sergio:** Carne, puré, papas fritas

**Claudia:** ¿Te gusta como es tu jefe

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Te trata bien?



**Sergio:** Si, si me trata bien

**Claudia:** ¿Y la Paula?

**Sergio:** Un 7

**Claudia:** ¿Y tus compañeros?

**Sergio:** Igual

**Claudia:** ¿No hay problemas dentro del taller?

**Sergio:** No

**Claudia:** Dentro de las cosas que haces en el taller, ¿Cuáles son tus habilidades?  
¿Que te gusta más? ¿Decorar los pasteles o embasarlos?

**Sergio:** Me gusta decorar

**Claudia:** Y como se hace

**Sergio:** Con manga y lo pintamos

**Claudia:** ¿Y les hacen dibujos?

**Sergio:** No, pero hacemos todo tipo de pasteles como camisa de futbol, pintamos de colores

**Claudia:** ¿Te gusta lo que te enseñan? ¿O hay algo que no te haya gustado?

**Sergio:** Todo me gusta

**Claudia:** ¿Has tenido problemas con el horno?

**Sergio:** No

**Claudia:** ¿Ningún problema de seguridad?

**Sergio:** No

**Claudia:** ¿Cuánto tiempo llevas en el taller?

**Sergio:** Eh... 3 años



**Claudia:** Harto tiempo

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Y quieres estar mucho tiempo mas?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Pero si te ofrecen trabajo en una pastelería, irías a la pastelería?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Y te irías de Coocende?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿prefieres eso?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Por qué preferirías irte?

**Sergio:** jaja a ver...

**Claudia:** ¿Podrías ganas más dinero?

**Sergio:** Ah si eso sí, falta plata

**Claudia:** ¿Y en un trabajo te darían mas plata?

**Sergio:** Si

**Claudia:** ¿Y para ayudar en tu casa? ¿O solo para ti?

**Sergio:** Solo para mí

**Claudia:** ¿No ayudas nada en tu casa?

**Sergio:** No nada

**Claudia:** ¿Con quién vives?

**Sergio:** Mi mamá y mi papá

**Claudia:** ¿Y no les ayudas?



**Sergio:** Ellos también trabajan

**Claudia:** Ah pero les ayudas cocinando, ¿estás feliz en tu taller?

**Sergio:** Si, me gusta escuchar música y bailar

**Claudia:** Qué bueno!

**Claudia:** Gracias por tu tiempo Sergio

### **INFORMANTE 7    Francisca, 42 años**

**Claudia:** ¿Porqué te gusta trabajar?

**Francisca:** A mi me gusta Porque puedo atender la tienda

**Claudia:** ¿Por qué?

**Francisca:** Me siento bien, segura, me gusta hacer argo, ordenar, e ticket, doblar los gorros de guagua, os taje baños, Los pijamas de guagua, los tutos

**Claudia:** Todo eso te gusta hacer

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Te gustaría trabajar en otro lugar?

**Francisca:** Me gusta me gusta la tienda nomás

**Claudia:** ¿Pero por ejemplo no te gustaría ir a gastronomía a trabajar?

**Francisca:** mambién

**Claudia:** ¡¡¡Siii también!!!

**Francisca:** Ahora la tienda y después en gastronomía

**Claudia:** ¿Y el taller de acá te gusta también?

**Francisca:** Nnnno tanto, No me gustó mucho

**Claudia:** Prefiere gastronomía



**Francisca:** Si, satamente

**Claudia:** Con el sueldo que recibes, Qué haces con ese dinero

**Francisca:** Lo guardo en mi arcancía

**Claudia:** Lo guardas en la alcancía, Lo guardas todo o te compras algunas cosas

**Francisca:** Saco algo para comprar ropa para viene verano

**Claudia:** Aaaaa juntas un poco y después vas y te compras ropa, te compras las cosas que necesitas

**Francisca:** Si

**Claudia:** Ya, eres bien ordenada entonces

**Francisca:** Si

**Claudia:** Muy bien me parece eso y ¿Te gustaría estar trabajando todo el día en Coconut o está bien el horario que tienes?

**Francisca:** A mi me gustaría trabajar todos los días de la semana

**Claudia:** Allá

**Francisca:** Si allá y no vengo para acá

**Claudia:** No venir para acá, igual esta bien trabajar de las 10 hasta las 1 o más horas

**Francisca:** Más horas

**Claudia:** Más horas, todo el día ahí, guauuu, te gusta mucho entonces

**Francisca:** Es la jefa

**Claudia:** Y que otra cosa te gustaría hacer

**Francisca:** Los eventos

**Claudia:** Aaa los eventos

**Francisca:** Me gusta trabajar con la Paula y eso y el lucho



**Claudia:** Verdad que estaban los eventos, se me había olvidado eso, entonces tienes 3 trabajos, guuaauu Fran eres una mujer muy trabajadora

**Francisca:** Si, así soy yo

**Claudia:** Por ejemplo lo que tiene que ver con la seguridad, ¿sabes lo que es la seguridad donde tu trabajas?

**Francisca:** Tener cuidado con las cosas

**Claudia:** Muy bien, tener cuidado con las cosas

**Francisca:** Tener cuidado con la plata por los ladrones

**Claudia:** Y por ejemplo acá en este taller, hay que tener seguridad con la tijera ¿cierto?, con el agua caliente, con esas cosas uno siempre tiene que tener cuidado, estar pendiente de que no suceda un accidente

**Francisca:** Si claro, hay que tener cuidado con la estufa, es peor ahí

**Claudia:** Sipo, verdad que tenemos estufa también, menos mal que ahora esta apagada

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Tu crees que puedas encontrar algún problema en los trabajos que tu vas?

**Francisca:** No me gusta mucho hablar... (ininteligible)

**Claudia:** ¿Cómo perdón?

**Francisca:** No me gusta hablar del tema del futbol

**Claudia:** Ese puede ser un problema entonces

**Francisca:** Si

**Claudia:** Mejor no hablar de temas que no te gustan

**Francisca:** No, para nada



**Claudia:** Esta bien eso, hay que respetarlo

**Francisca:** Si

**Claudia:** Por ejemplo del trabajo que haces acá ¿qué esperas tu de tus jefes?, ¿que te gustaría que tus jefes hicieran?

**Francisca:** Me gustan los jefes alegres, no con la cara larga, que sean felices

**Claudia:** Enojados no entonces

**Francisca:** Eso María Carmen tiene que cambiar, ser como tu

**Claudia:** ¿Enserio? Pero si ella es alegre y feliz

**Francisca:** Pero de repente...

**Claudia:** Pero uno puede tener días así

**Francisca:** De repente he visto a María Carmen enojada, por Dani Schwartz

**Claudia:** Pero es que si se portan mal...

**Francisca:** Aaah a eso voy

**Claudia:** ¿pero contigo todo bien?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿tus jefes te tratan bien?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿no tienes ningún problema con tus jefes?

**Francisca:** a eso voy

**Claudia:** Y tus compañeros de trabajo, aquí o en Coconut y cuando vas a hacer algún servicio de gastronomía, ¿te llevas bien con todos?

**Francisca:** Si, me gusta estar con todos, me gusta por que mis compañeros me ayudan mucho en gastronomía

**Claudia:** ¿tienes muchos compañeros de trabajo?



**Francisca:** Si, pero no me gustan los compañeros con cara larga, eso no lo acepto

**Claudia:** ¿qué otras cosas te gustan hacer a ti aparte de trabajar en gastronomía, sumar, restar, escribir?

**Francisca:** A mi me gusta hacer poemas, me cuesta un poco hacer poemas

**Claudia:** Pero lo hiciste muy bien ayer

**Francisca:** Lo hice yo en mi casa yo sola

**Claudia:** ¿y que otras cosas te gustan hacer?

**Francisca:** El teatro me gusta, con Manuel Donoso

**Claudia:** ¿Y te gusta por ejemplo hacer las cosas en la casa?

**Francisca:** También, en arte me gusta ayudar, a los otros compañeros también, ayudarlos, apoyar a los compañeros

**Claudia:** Andrés también hace eso, hoy ayudo a todos sus compañeros que tenían problemas para leer

**Francisca:** Yo quiero hacer lo mismo, quiero ser ayudante de ellos

**Claudia:** Ayudante de los profesores

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Eso es lo que te gustaría hacer mas adelante?

**Francisca:** Si, para el próximo año, en el 2015 quiero ayudar a la Paty, a ella y a otros compañeros

**Claudia:** Pero ¿todos los días o algunos?

**Francisca:** Me encantaría un día arte y otro teatro, también en gastronomía y esas cosas

**Claudia:** Ayudar a varios cursos, aaah que interesante, ¡qué bueno!



**Francisca:** También ayudar a los chicos, a mi me gusta ayudara los chicos

**Claudia:** Por ejemplo ¿cuándo has tenido un problema recibes apoyo para solucionarlo acá en este trabajo?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Siempre te apoyan?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Te has sentido bien con los apoyos que te han entregado?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Te gustaría estar muchos mas años trabajando acá?

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Y en Coconut también?

**Francisca:** Si, mambien

**Claudia:** Y ahora con el cambio de tienda ¿mejor cierto?

**Francisca:** Si la próxima sema se va a cambiar, después de diciembre se van todas las cosas a la otra tienda

**Claudia:** ¿y ahí tu también te vas a cambiar?

**Francisca:** No estoy muy segura, no sé, si vamo a seguir o no vamo a seguir

**Claudia:** ¿Pero aquí en el taller de envasado si vas a seguir y en gastronomía también, muchos años más?

**Francisca:** Si, pero en la tienda aun no se sabe, después del cambio, tienen que ordenar, lo están haciendo los papas de Alejandro Ossa, esa tienda va a cerrar

**Claudia:** pero aquí en Coocende ¿igual te gustaría estar muchos mas años?

**Francisca:** Uff yo soy la mas antigua, hace muchos años, no se cuantos años, cuando mi papá se murió, por ahí por lo menos



**Claudia:** Ahh hartos años entonces

**Francisca:** Si

**Claudia:** ¿Y estas feliz, estas contenta aquí?

**Francisca:** Por ahora aquí esta la persona que mas quiero y me apoya con lo de mi mamá

**Claudia:** ¿Por eso llegaste tristecita esta mañana?

**Francisca:** Si, pero ya estoy mas tranquila por que estoy con mi pololo

**Claudia:** Gracias Fran por tu tiempo

#### **INFORMANTE 8    Juan de Dios, 21 años**

**Ana Luisa:** Juan de Dios ¿Tú trabajas?

**Juan de Dios:** Sí, yo sí trabajo

**Ana Luisa:** ¿Dónde trabajas?

**Juan de Dios:** En Aconcagua

**Ana Luisa:** ¿Qué haces en Aconcagua?

**Juan de Dios:** Limpio

**Ana Luisa:** ¿Qué limpias ahí?

**Juan de Dios:** Los vidrios

**Ana Luisa:** Los vidrios ¿Qué más?

**Juan de Dios:** Ehmm, barro.

**Ana Luisa:** Barres... ¿qué mas?

**Juan de Dios:** eh, trapeo

**Ana Luisa:** Trapeas, ya ¿y qué más?



**Juan de Dios:** Eh, limpiar muebles

**Ana Luisa:** Limpiar muebles... ¿Tú sabes a lo que se dedica Aconcagua?, ¿Qué hace Aconcagua ahí?

**Juan de Dios:** Emh...

**Ana Luisa:** A que se dedica esa empresa, ¿Tu sabes?

**Juan de Dios:** No

**Ana Luisa:** No sabes, te voy a hacer unas preguntas Juan de Dios.

**Juan de Dios:** Sí

**Ana Luisa:** Entonces, ¿qué te motiva a trabajar a ti?, ¿Por qué trabajas?

**Juan de Dios:** Me motiva... Que cuando, mi jefe...

**Ana Luisa:** Ya

**Juan de Dios:** Me da, o sea no me da, si no que le pido: "oye jefe mira, ¿me puede dejar ocupar mi Iphone para escuchar música y así trabajar bien?

**Ana Luisa:** A ya... él te motiva por que el te da muchas cosas buenas para hacer en tu trabajo.

**Juan de Dios:** Sí.

**Ana Luisa:** ¿En que área te gustaría trabajar en Aconcagua que no fuera limpieza?, ¿en qué te gustaría trabajar?

**Juan de Dios:** Oh

**Ana Luisa:** Dime tu

**Juan de Dios:** Para mi es un sueño

**Ana Luisa:** Ya que sueño te gustaría

**Juan de Dios:** ...Hecho realidad

**Ana Luisa:** ¿En que?, ¿en lo que me comentabas de Starbucks?



**Juan de Dios:** (risas) El 2015

**Ana Luisa:** El 2015 tu quieres trabajar en Starbucks ¿Por qué quieres trabajar en Starbucks?

**Juan de Dios:** A mí en Starbucks ehh... a mí me gusta hacer una cata de café

**Ana Luisa:** Ah, ¿esas son las motivaciones que tienes?

**Juan de Dios:** Sí

**Ana Luisa:** Para hacer una cata de café, ya que más...

**Juan de Dios:** Eh, servir

**Ana Luisa:** Ya

**Juan de Dios:** Em, pero eso más adelante

**Ana Luisa:** Ya ¿qué más?

**Juan de Dios:** Em, no se po', po ejemplo pa' ganar mas plata.

**Ana Luisa:** ¿Cuánto te gustaría ganar?

**Juan de Dios:** uuff por lo menos que sea las 45

**Ana Luisa:** ¿45 mil pesos?

**Juan de Dios:** O más puede ser

**Ana Luisa:** No sé dime tú ¿cuánto te gustaría ganar?

**Juan de Dios:** Un millón

**Ana Luisa:** Un millón, perfecto... y tu tienes experiencia laboral, la tienes en Aconcagua, ¿cierto?

**Juan de Dios:** eh sí

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿Tu conoces los beneficios de seguridad que tienes como trabajador en Aconcagua?

**Juan de Dios:** Seguridad de...



**Ana Luisa:** Seguridad por ejemplo, estamos hablando de, los beneficios de seguridad tienen que ver con la prevención de riesgos específicamente, por ejemplo que tu no te vayas a caer...

**Juan de Dios:** Ah sí!

**Ana Luisa:** ¿Conoces esas cosas?

**Juan de Dios:** Sí

**Ana Luisa:** Ya , ¿y cuales son los beneficios que conoces de eso?

**Juan de Dios:** Eeh, po ejemplo demayarse, que eso no lo hago

**Ana Luisa:** ¿Por qué no lo haces?

**Juan de Dios:** Po que demayarse es como pa' decir, diciendo que uno por que estay, tú limpias cosas, eh po ejemplo en los malles con harto liquido

**Ana Luisa:** Ya, eso en la seguridad ¿te pones guantes?

**Juan de Dios:** No

**Ana Luisa:** No te pones guantes

**Juan de Dios:** No me pongo guantes

**Ana Luisa:** Ya, ¿tu crees que puedes encontrar algún problema en el futuro en tu trabajo?, ¿piensas tu, que vas a tener un problema para buscar trabajo?

**Juan de Dios:** Ninguno

**Ana Luisa:** Ninguno, ¿Qué esperas de tu jefe, cuando se dirige a ti?, ¿Esperas que te ayude, que te acompañe?, ¿Qué esperas de él?

**Juan de Dios:** Em, o sea lo que me hace mi jefe es que ...

**Ana Luisa:** ¿Te ayuda?

**Juan de Dios:** ee, el me ayuda po ejemplo a decirme: "Juan ven limpia esto, limpia esto otro , limpia otra ve"



**Ana Luisa:** Y de tus compañeros de trabajo, ¿qué te dicen?, ¿qué esperas de ellos?

**Juan de Dios:** O sea, el Oliver por ejemplo no hace totalmente nada por lo que es como...

**Ana Luisa:** ¿Pero esperas que te ayude, esperas que te acompañe?, otros compañeros que no sea Oliver, por ejemplo

**Juan de Dios:** Eh, Alejandro

**Ana Luisa:** Alejandro, ¿él te ayuda?, ¿te trata bien?

**Juan de Dios:** Sí, me trata súper bien

**Ana Luisa:** Dime tú, ¿cuáles son tus habilidades, que crees tú para desempeñarte en el trabajo nuevo de Starbucks?, ¿eres un buen conversador, eres atento?, ¿cuáles son tus habilidades que crees tú?

**Juan de Dios:** Soy atento

**Ana Luisa:** Eres atento, que más habilidades tienes tú, eres conversador

**Juan de Dios:** (risas)

**Ana Luisa:** ¡Pero esa es una habilidad, Juan de Dios!

**Juan de Dios:** No sí, pero no tanto

**Ana Luisa:** Ya, ¿qué habilidades tienes más aparte de ser atento para el Starbucks?

**Juan de Dios:** Eeh, atento, que más, o sea si me preguntan diciéndome: “Juan mira haz esto...”

**Ana Luisa:** Tú lo haces

**Juan de Dios:** Si yo lo hago

**Ana Luisa:** Perfecto... ¿Te gustaría contar con alguna persona si te pasa algo en el trabajo para llamar y decirle “ayúdame me paso esto”?, ¿te gustaría eso?



**Juan de Dios:** Ah si

**Ana Luisa:** Sí, te gustaría... ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar en Starbucks?

**Juan de Dios:** Uuff

**Ana Luisa:** ¿Toda la vida, el tiempo corto?

**Juan de Dios:** No

**Ana Luisa:** ¿Cuánto?

**Juan de Dios:** No. no, no

**Ana Luisa:** ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar?

**Juan de Dios:** Haber, déjame pensar por que...

**Ana Luisa:** Sí, lógico

**Juan de Dios:** (...)

**Ana Luisa:** ¿Cuánto tiempo?, ¿un mes?, ¿un año?, ¿dos años? Dime una fecha que te gustaría trabajar a ti, cuanto tiempo, hasta viejito...

**Juan de Dios:** (risas)

**Ana Luisa:** Dime po, si es importante sabes cuanto tiempo le gustaría a uno trabajar

**Juan de Dios:** No sé... Si sé, unos...

**Ana Luisa:** ¿Unos años o unos meses?

**Juan de Dios:** (risas) A ver cuando se fue mi hermana

**Ana Luisa:** ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar?

**Juan de Dios:** Pero déjame empezar primero lo de mi hermana, por que mi hermana, eso a mi me ayuda

**Ana Luisa:** Ya, te acuerdas que en la mañana dijimos, “¿Qué fecha es hoy?”

**Juan de Dios:** Hoy es viernes...



**Ana Luisa:** Viernes ¿Qué fecha?

**Juan de Dios:** Viernes 24...

**Ana Luisa:** ¿De?

**Juan de Dios:** ¿De octubre?

**Ana Luisa:** ¿De que año?

**Juan de Dios:** 2024

**Ana Luisa:** 2014, dime ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar? Eso es todo, para finalizar la entrevista

**Juan de Dios:** Ya, eehh... Si mi hermana se fue en marzo...

**Ana Luisa:** ya

**Juan de Dios:** Tamo en octubre

**Ana Luisa:** Sí... ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar? ¡dime una fecha no más, no te preocupes!

**Juan de Dios:** No si sé

**Ana Luisa:** ¿Un mes, dos meses, una semana?

**Juan de Dios:** Me gustaría, em.. ¿un año?

**Ana Luisa:** ¡Un año! Perfecto, ¿eso es lo que a ti te gustaría...?

**Juan de Dios:** ¿Eso es mucho un año?

**Ana Luisa:** ¡No pues! Es harto, pero a ti te gustaría trabajar un año, eso es lo importante

**Juan de Dios:** Sí...

**Ana Luisa:** Cuanto te gustaría a ti trabajar, exactamente... Entonces de acuerdo a la entrevista que contestamos, esa es la última pregunta, quiero agradecerte Juan de Dios , quiero felicitarte por tu trabajo...



**Juan de Dios:** Si, gracias.

**Ana Luisa:** ¿Ya? Y que sigas adelante y que te vaya muy bien en Starbucks ...

**Juan de Dios:** Ya

**Ana Luisa:** ¿Bueno? Gracias Juan de Dios.

**Juan de Dios:** Si, de nada.

### **INFORMANTE 9    Joaquín, 25 años**

**Ana Luisa:** Hola Joaquín, ¿cómo estás?

**Joaquín:** ¿Bien y tu?

**Ana Luisa:** Estoy muy bien, te voy a hacer una entrevista que va enfocada a tu trabajo que realizas en Starbucks...

**Joaquín:** Ya

**Ana Luisa:** ¿Cuánto tiempo que tu trabajas en Starbucks?

**Joaquín:** 9 días

**Ana Luisa:** 9 días, que trabajas, ¿Cuantos meses trabajas en Starbucks?

**Joaquín:** Yo trabajo: lunes, miércoles, jueves y viernes

**Ana Luisa:** Trabajas entonces 4 días a la semana

**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿qué te motiva a ti a trabajar en Starbucks?, ¿Por qué te gusta trabajar en Starbucks?

**Joaquín:** A mi me encanta trabajar afuera

**Ana Luisa:** A fuera, te gusta trabajar afuera, ¿Por qué?

**Joaquín:** A mí me encanta, em no, a mi me encanta hacer muchas cosas, hacer lobby, barrer, muchas cosas, cata de café



**Ana Luisa:** ¿Cata de café también?

**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** ¿Esas son tus motivaciones para trabajar?, ¿Cuando haces cata de café?

**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** ¿Te gusta eso?

**Joaquín:** Mucho a mi si, a mi me gusta más hacer lobby

**Ana Luisa:** ¿Qué es eso?

**Joaquín:** Lobby es sacarle la basura del plato, secar la loza.

**Ana Luisa:** Aaah, eso es lo que más te gusta hacer a ti

**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** Ya, ¿en que área te gustaría trabajar que fuera diferente?, ¿te gustaría hacer café?, ¿te gustaría atender publico?, ¿o solo te gusta limpiar?

**Joaquín:** A mi me encantaría... ummmm ¡publico!

**Ana Luisa:** te gusta el publico

**Joaquín:** Publico, me gustaría hacer cata un kuchen, hacer galletas

**Ana Luisa:** hacer galletas, también te gustaría eso

**Joaquín:** Me gustaría hacer cole de galletas con cata ¡Todo eso!

**Ana Luisa:** Todo eso te gustaría hacer en Starbucks, ¡que bonito!, ya mi amor, ¿Qué sueldo te gustaría tener?, ¿cuánto te gustaría ganar a ti en dinero?

**Joaquín:** Quiero ganar 6 mil, 8 de 6 signos más

**Ana Luisa:** ¿cuánto te gustaría ganar al mes?

**Joaquín:** Quiero ganar 80, 80, 58

**Ana Luisa:** ¿858?



**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** A ya, que no te había entendido, ¿858 mil?

**Joaquín:** 8 mil

**Ana Luisa:** Ya muy bien, ¿te gustaría estar todo el día trabajando en Starbucks, o solamente un ratito?

**Joaquín:** Un ratito

**Ana Luisa:** Un ratito, perfecto... Otra pregunta ¿tu que expectativas laborales tienes además de limpiar?, ¿tienes otras expectativas laborales, te gustaría trabajar en otra área también como me comentabas, haciendo galletas?, ¿qué más?, ¿atendiendo publico?

**Joaquín:** Sí, esa me gustaría

**Ana Luisa:** Te gustaría atender publico

**Joaquín:** Sí, me gustaría

**Ana Luisa:** Ya, ¿ Tu conoces los beneficios de seguridad que tiene Starbucks?, por ejemplo, que tu tienes que usar guantes, gorro...

**Joaquín:** No, es sin gorro, mende con poleras blanco

**Ana Luisa:** Con polera blanca o negra

**Joaquín:** Y camisa y unos zapatillas

**Ana Luisa:** ¿Y tienes algún...?, ¿Conoces algún beneficio de seguridad, por ejemplo que no te vayas a caer?

**Joaquín:** No me caigo, nunca

**Ana Luisa:** Nunca te caes, pero ¿conoces los beneficios de seguridad? Si o no

**Joaquín:** No

**Ana Luisa:** No, perfecto esa es toda la pregunta... ¿Tu crees que puedes encontrar algún problema en el futuro en tu trabajo?



**Joaquín:** No

**Ana Luisa:** ¿No?

**Joaquín:** No tengo nada

**Ana Luisa:** No tienes nada, perfecto... ¿Tu que esperas...? ¿Cómo esperas que te trate tu jefe?, ¿Tu jefe te trata bien, te trata mal o esperas que te trate diferente?

**Joaquín:** A mi me trata excelente, lo hago bien, hago los bi bien, mi jefe, quiero decir es muy lindo, yo lo quiero mucho, el mejor jefe que he tenido

**Ana Luisa:** ¿En serio? Que bueno... ¿y de tus compañeros?, ¿cómo es el trato con tus com...?, ¿qué esperas del trato con tus compañeros de trabajo?

**Joaquín:** Mis amigos em trabajo quiero mucho, yo tardo, hacen lobby también, hace todo y me encanta por que son mis mejores amigos

**Ana Luisa:** ¿son tus mejores...?, ¿te tratan bien?

**Joaquín:** Me trata bien

**Ana Luisa:** Que bueno... Otra pregunta; ¿qué habilidades tienes tu para desempeñarte en otro trabajo?

**Joaquín:** ¿Otro Trabajo?

**Ana Luisa:** ¿En algún trabajo diferente?, ¿te gustaría?

**Joaquín:** Me gustaría quizás en computadores que trabajo, computadores

**Ana Luisa:** En computadores, ¿tienes habilidades para eso?

**Joaquín:** Me gustaría, si

**Ana Luisa:** ¿Sí? Perfecto, ¿te gustaría contar con alguna persona para llamar cuando a ti te pase algo en el trabajo?

**Joaquín:** No, no nada

**Ana Luisa:** ¿No?, ¿no te pasa nada?



**Joaquín:** Nada, solamente alguien, mi mamá tiene... a ver, mi jefe, mi jefe avisa a mi mamá por celular, eso importante, hablé con ella

**Ana Luisa:** O sea, cuando tu jefe tiene algún problema, llama a tu mamá, tu mamá habla contigo, ¿esa es la persona?

**Joaquín:** No

**Ana Luisa:** Cuéntame

**Joaquín:** Te cuento, mi jefe...

**Ana Luisa:** Ya, tu jefe

**Joaquín:** Quiere hablar mi mamá

**Ana Luisa:** Hablar con tu mamá...

**Joaquín:** Importante mi cata de café

**Ana Luisa:** Ah, para tu cata de café

**Joaquín:** Sí

**Ana Luisa:** A ya, ¿Te gustaría que hablará con otra persona o solamente con tu mamá?

**Joaquín:** Solamente mi jefe, mi jefe, mi jefe

**Ana Luisa:** Tu jefe y tu mamá, perfecto

**Joaquín:** Mi jefe y mi mamá

**Ana Luisa:** ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar en Starbucks?

**Joaquín:** A mi me gusta, A mi me encantaría trabajar, um día lunes, miércoles jueves y viernes

**Ana Luisa:** No te gustaría trabajar por ejemplo un año, un mes o una semana

**Joaquín:** A ver semana a si como, tengo muchas cosas

**Ana Luisa:** Ah, tienes muchas actividades tu, tu haces pintura también



**Joaquín:** No uno, el día martes tengo libre

**Ana Luisa:** Tienes libre , ya

**Joaquín:** El martes em, tengo contigo, la Mónica,

**Ana Luisa:** Tení conmigo el martes , es verdad

**Joaquín:** Después, después llega hermano y llega a las 5

**Ana Luisa:** Ummm perfecto, ¿pero cuanto tiempo te gustaría trabajar?, ¿un mes, un año, o muchos años?

**Joaquín:** No sé cuanto, más

**Ana Luisa:** ¿más años?

**Joaquín:** Más años

**Ana Luisa:** Perfecto, Joaquín te agradezco tu tiempo, por haber contestado estas preguntas...

**Joaquín:** Ya

**Ana Luisa:** Gracias por tu tiempo

#### **INFORMANTE 10 Isabel, 26 años**

**Ana Luisa:** ¿Hola Isabel, cómo estás?

**Isabel:** Mmmm bien

**Ana Luisa:** Vamos a hacer una entrevista Isabel, relacionada con tu trabajo, ¿ya?, vamos a partir haciendo la primera pregunta, ¿Qué te motiva trabajar a ti?, ¿Por qué te gusta trabajar?

**Isabel:** A trabajar “cagua”

**Ana Luisa:** En Aconcagua, ¿Por qué te gusta trabajar en Aconcagua?

**Isabel:** “mony”



**Ana Luisa:** ¿Para limpiar?

**Isabel:** An pa' "lim-mony"

**Ana Luisa:** ¿Qué más?, ¿con el paño?

**Isabel:** Con este paño

**Ana Luisa:** Con el paño ¿Y con qué más limpias?

**Isabel:** Con liquido

**Ana Luisa:** Con liquido, ¿Te gustaría trabajar en otra cosa que no fuera limpiar en Aconcagua?

**Isabel:** Ñip, "mony"

**Ana Luisa:** ¿En qué mas te gustaría trabajar que no fuera limpieza?, ¿te gustaría hacer otra cosa en Aconcagua?

**Isabel:** Mmm ¡sí!

**Ana Luisa:** ¿Qué cosa?, ¿qué cosa te gustaría hacer?

**Isabel:** Ñip, poni

**Ana Luisa:** ¿Limpiar también?

**Isabel:** A limpiar

**Ana Luisa:** ¿Limpiar te gustaría, también?

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿qué sueldo quieres ganar?, ¿cuánto dinero quieres ganar tu en Aconcagua?

**Isabel:** Eh oh, un pa'

**Ana Luisa:** ¿Cuánta plata quieres ganar en Aconcagua?

**Isabel:** (Suenan las campanas) Harta plata, mah que yo trabaje

**Ana Luisa:** ¿Cuánta plata quieres ganar en Aconcagua?



**Isabel:** Harta plata, mah que yo trabaje

**Ana Luisa:** Para trabajar necesitas ganar dinero ¿sabias tu?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** ¿Cuánto te pagan?

**Isabel:** mah que yo trabaje

**Ana Luisa:** Ah, te lo paga tu hermana, ¿a tu hermana se lo pagan o a ti?

**Isabel:** ¡A mí!

**Ana Luisa:** Y cuanto te pagan... ¿Mucho dinero o poco dinero?

**Isabel:** Mm, poco

**Ana Luisa:** Poco, ya... ¿Cuánto te gustaría ganar?, ¿cuánto dinero te gustaría ganar?

**Isabel:** Om lo nigo

**Ana Luisa:** ¿Cuánto?, ¿mucho o poco?

**Isabel:** ¡Mucho!

**Ana Luisa:** Mucho... ¿Cuánto tiempo te gustaría trabajar?, ¿todo el día o pocos días o medio día?

**Isabel:** Mucho... todos los días

**Ana Luisa:** ¿Todos los días te gustaría trabajar? ¡Qué bueno!... ¿Qué expectativas laborales tienes, te gustaría trabajar siempre en Aconcagua o en otro lugar?

**Isabel:** Mmm parte

**Ana Luisa:** ¿En otra parte?

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** ¿En cual?



**Isabel:** Em ,em ¡"mony"!

**Ana Luisa:** ¿Te gustaría trabajar como tus compañeros en Starbucks o...?

**Isabel:** Compañeros enenio

**Ana Luisa:** Aaahh ¿Te gustaría trabajar como ellos entonces?

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** Perfecto... ¿Conoces la seguridad de tu trabajo?

**Isabel:** Emmm

**Ana Luisa:** ¿Sabes lo que es seguridad?

**Isabel:** Los muebles

**Ana Luisa:** Los muebles, pero ¿sabes que es seguridad? Sí o no

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** ¿Qué es seguridad?

**Isabel:** mmm limpia

**Ana Luisa:** Para limpiar si, ¿Y usas guantes?

**Isabel:** No

**Ana Luisa:** ¿No?, ¿Te resbalas, te caes en tu trabajo?

**Isabel:** Mmm no

**Ana Luisa:** No, ya muy bien... ¿Tu crees que puedas encontrar otro trabajo en el tiempo, después?, ¿Piensas que puedes encontrar otro trabajo?

**Isabel:** eeemmm tatatata lim ¡mony!

**Ana Luisa:** ¿Solamente para limpiar?

**Isabel:** S-sí

**Ana Luisa:** Ya, perfecto... ¿Cómo te trata tu jefe?



**Isabel:** Mmm ¡Bien!

**Ana Luisa:** ¿Te trata bien?, perfecto... ¿Y tus compañeros de trabajo como te tratan?

**Isabel:** mmm bien

**Ana Luisa:** ¿Te gusta estar con ellos?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Perfecto, ¿tu crees que puedas trabajar en otra área que no sea limpieza, a lo mejor puedes trabajar con más personas o te gusta trabajar o crees que te gustaría trabajar con otras personas en otra área?

**Isabel:** mmm ¡También!

**Ana Luisa:** También ¿cierto?... ¿Te gustaría tener alguna persona que llamar cuando te pasa algo en el trabajo , cuando te enfermas, cuando te da esa pena que te da siempre?, ¿Te gustaría llamar a alguien?

**Isabel:** Mm sí

**Ana Luisa:** ¿A quién te gustaría llamar?

**Isabel:** Mmm al Antonio

**Ana Luisa:** ¿Al Antonio?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Ya, perfecto... ¿Y quién es el Antonio?

**Isabel:** El Antonio... caso

**Ana Luisa:** ¿El Antonio es de tu casa o es de Coocende?

**Isabel:** De Coocende

**Ana Luisa:** ¡Ah, Es de Coocende, el Antonio es el que te lleva, el terapeuta!

**Isabel:** ¡Sí!



**Ana Luisa:** ¿Con él te gusta ir?

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** Ah, perfecto , ¿Y cuanto tiempo te gustaría trabajar?

**Isabel:** Emm...

**Ana Luisa:** Un mes, un año, muchos años...

**Isabel:** Mmm muchos

**Ana Luisa:** Muchos años, ¿Te gusta trabajar?

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** ¿Por qué te gusta trabajar?

**Isabel:** Trabajar, eto trabajo...

**Ana Luisa:** Ya... ¿Por qué te gusta?, ¿Por qué te gusta ir a trabajar, Isabel?

**Isabel:** Mmm ¡mony! Eem cocina

**Ana Luisa:** ¡¿En la cocina te gustaría trabajar?!

**Isabel:** ¡Sí!

**Ana Luisa:** ¡Que lindo! ¿Tu sabes cocinar?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Que bueno, ¿eso te gustaría hacer en tu futuro, trabajar en cocina?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Perfecto, ahí tienes, necesitas mucha seguridad, necesitas ponerte guantes, necesitas usar un gorro, ¿Sabías eso?

**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Tienes que usar un zapato adecuado, para que no te vayas a caer, eso es seguridad, Isabel, cuando uno usa ropa adecuada para el trabajo, ¿Ahora entiendes lo que seguridad?



**Isabel:** Sí

**Ana Luisa:** Perfecto... Isabel

**Isabel:** ¿Ah?

**Ana Luisa:** Escúchame, te quiero agradecer por tu tiempo, y por haberme ayudado a responder estas preguntas, muchas gracias

**Isabel:** Ya

**Ana Luisa:** ¿Ya?



## ANEXO 7

### Profesiograma

#### ANÁLISIS OCUPACIONAL.

##### IDENTIFICACIÓN:

Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Rubro: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Elabora o confecciona \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Analista: \_\_\_\_\_

##### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:

- Trabajo ejecutado.

1. Descripción del trabajo ( que hace, cómo lo hace)

---

---

---

2. Descripción de recursos materiales:

a) Maquinarias y equipos:

---

---

---

---

---

b) Herramientas: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---



c) Materiales:

---

---

---

---

## CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS PROFESIONALES:

### 3. Condiciones del local.

Iluminación\_\_\_\_\_

Ruido\_\_\_\_\_

Ventilación\_\_\_\_\_

Temperatura\_\_\_\_\_

Vibración\_\_\_\_\_

Otras condiciones:

---

---

---

### 4.- Riesgos profesionales:

Choques eléctricos\_\_\_\_\_ Quemaduras\_\_\_\_\_

Radiación\_\_\_\_\_ Contaminación\_\_\_\_\_

Intoxicación\_\_\_\_\_

Golpes\_\_\_\_\_

Caídas\_\_\_\_\_

Cortaduras\_\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_\_

---



### 5.- Actividades físicas:

Caminar\_\_\_\_\_

Mantenerse de pie\_\_\_\_\_

Levantar pesos\_\_\_\_\_

Arrastrarse\_\_\_\_\_

Agacharse\_\_\_\_\_

Permanecer sentado\_\_\_\_\_

Empujar\_\_\_\_\_

Escalar\_\_\_\_\_

Saltar\_\_\_\_\_

Pulsar\_\_\_\_\_

Oír\_\_\_\_\_

Hablar\_\_\_\_\_

Oler\_\_\_\_\_

Ver\_\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_\_

### ANÁLISIS DEL TRABAJO.

Requisitos para la ejecución.

### 6.- Responsabilidad

- a) Supervisión si requiere constante supervisión para realizar el trabajo
- b) Elementos: aquellos materiales, herramientas o maquinarias que estén bajo su responsabilidad
- c) Procedimientos de trabajo: las acciones que están bajo su propia responsabilidad, por ejemplo, el que limpia una pieza confeccionada en tela: el procedimiento es revisar y cortar hilachas...



7.- Conocimientos del trabajo

a) Generales:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Equipos y herramientas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

c) Materiales:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

d) Tecnológicos:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.-Destreza y precisión.

a) Destrezas:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Precisión:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.- Experiencia necesaria:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10.- Requisitos de ingreso:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



---

---

11.- Líneas de promoción:

---

---

---

---

12.- Relación con otras ocupaciones:

---

---

---

---

Observaciones;















