



Universidad de Valparaíso  
Escuela de Ingeniería Comercial  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

**“INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: REALIDAD EN LAS TIENDAS POR DEPARTAMENTO DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

Memoria para optar al Título de Ingeniería Comercial y al grado de Licenciado Ciencias en la Administración de Empresas

**Profesor Guía: Gloria del Real Fernández**

**Alumnos: Felipe Camus Morales  
Jorge Vega León**

Viña del Mar, 2016

## **Dedicatoria:**

Este gran hito va dedicado a mis padres y hermanos, a mi pareja Silvia, a mi hija querida Josefa y mis hermanos elegidos que me han acompañado en toda mi vida.

Felipe Camus

Dedico esta tesis a mis padres Jorge y Jessica, por su incondicional amor y apoyo. También a mi hermana Jessica por su importante apoyo y sus sabias palabras. Por último a los amigos de la vida que siempre te brindan una sonrisa y su compañía.

Jorge Vega León.

## **Agradecimientos:**

Es preciso agradecer a nuestra profesora guía Gloria Del Real por toda su paciencia y apoyo que tuvo hacia nosotros, además de todos los profesores que engendraron una semilla crítica en nuestra mente para ser un aporte en esta sociedad, además de los para docentes que hicieron nuestra estadía en la universidad más cálida. Cómo no agradecer a nuestras familias que con su apoyo y sacrificio nosotros no hubiésemos terminado este largo proceso y a nuestros amigos por estar siempre en todo momento.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	2
1.1 La Discapacidad .....	3
1.1.1 Tipos de Discapacidad .....	4
1.1.2 Desarrollo de las personas con discapacidad .....	5
1.2 La Discapacidad en Chile.....	6
1.2.1 Datos y Cifras sobre la discapacidad en Chile .....	7
1.2.2 Normas y leyes sobre la integración .....	7
1.2.3 Normas internacionales que Chile se ha adherido .....	9
1.3 La discapacidad en la familia .....	11
1.4 La discapacidad en la empresa.....	13
1.4.1 Beneficios para la empresa de la inclusión laboral de personas con discapacidad..	15
1.5 Tiendas por Departamento.....	16
1.6 Política de inclusión Laboral .....	20
1.7 Valores Organizacionales.....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	24
2.1 Justificación y viabilidad: .....	25
2.2 Planteamiento del Problema.....	26
2.3 Objetivo de Investigación .....	27
2.3.1 Objetivo General.....	27
2.3.2 Objetivos Específicos .....	28
2.4 Metodología de la Investigación.....	28
2.5 Etapas Propuesta Metodológica .....	30
2.5.1 Etapa 1: Elección de sujeto de Investigación .....	30
2.5.1.1 Diseño de la muestra:.....	31
2.5.1.2 Procedimiento de toma de la muestra: .....	33
2.5.2 Etapa 2: Aplicación de la técnica recogida de datos.....	33

2.5.3 Etapa 3: Criterios de calidad .....	35
2.5.4 Etapa 4: Visualización de Resultados .....	36
2.5.5 Etapa 5: Análisis de Resultados .....	37
2.5.6 Etapa 6: Discusión de Resultados .....	37
2.5.7 Etapa 7: Conclusiones .....	38
<b>CAPÍTULO III: VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
3.1 Visualización de los Resultados.....	40
3.1.1 Resultados encuesta a clientes .....	40
3.1.2 Visualización acercamiento a departamentos de Recursos Humanos. ...	47
3.1.3 Visualización entrevista al departamento de Recursos Humanos .....	49
3.2 Análisis de los Resultados .....	53
3.2.1 Análisis resultados encuesta a clientes. ....	53
3.2.2 Análisis Acercamiento a departamento de Recursos Humanos .....	55
3.2.3 Análisis entrevista a Gerente de Recursos Humanos Tienda Ripley Plaza de Viña del Mar.....	56
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
4.1 Discusión de Resultados.....	59
4.1.1 Discusión encuesta clientes.....	59
4.1.2 Discusión en relación de las postura de las tiendas por departamento ....	60
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias y Bibliografías: .....</b>	<b>68</b>

## **RESUMEN**

En el presente estudio, se realizará una evaluación de cuál es la situación actual, en relación a la inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar. Para esto se tendrá un acercamiento directo con las tiendas, en específico con sus departamentos de Recursos Humanos y reclutamiento, de manera conocer si tienen políticas que apunten a la inclusión. Además de conocer la postura o visión que tienen los clientes frecuentes de estas tiendas frente a la inclusión laboral.

## **ABSTRACT**

This present study it is gonna make a evaluation of wich is the current situation in relationship of the labor inclusion of people with disability in the department stores in the city of Viña del Mar. For this, we will have a direct aproach with the stores, specifically with their department of Human Resorces and Recruitmen, in way to know if they have policies that aimed at inclusion. In addition to know the position or vision that the clients have of this stores regarding the labor inclusion

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se está viendo en el país un cambio en la percepción que se tiene de las personas con discapacidad, uno de los adelantos en esta materia fue la nueva ley que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad del año 2012, bajo este nuevo contexto de trato social, se intenta visualizar con este estudio cómo es que las empresas que desarrollan sus actividades en la comuna se están haciendo partícipe de esta transformación de paradigma social.

A continuación se presentará un estudio que consta de 4 capítulos: donde en primer lugar se describirán cómo se encuentra el estado del arte con respecto a 2 áreas en particular, por un lado el desarrollo de las personas con capacidades diferentes y por otro lado, qué papel juegan las empresas en el desarrollo del individuo como herramienta de integración social, sin embargo es posible integrar un 3 actor dentro de este estudio como son los clientes que frecuentan estas empresas e identificar cuál es su grado de valoración a este lazo empresa-individuo. Luego se describirá cómo es el marco metodológico de esta investigación, paso a paso como se fue desarrollando. en tercer lugar se analizaron los resultados del estudio, para luego generar una discusión, desde dos aristas: por un lado, el análisis de la encuesta realizada a los clientes y por otro, una discusión con respecto al acercamiento que se realizó al departamento de Recursos Humanos de las empresa más concurridas por los clientes. Para finalizar, se presentarán unas conclusiones en base a los objetivos propuestos, además de las interrogantes generadas *a priori* de comenzar esta memoria.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

Este capítulo tiene como objetivo interiorizar y contextualizar los principales conceptos que abarca nuestra investigación, entre ellos, el término discapacidad y sus múltiples aristas, la interacción con el ambiente familiar, y la relación con el mundo laboral, entre otros aspectos. Por otro lado, se describirán las implicancias de los tipos de multi-tiendas, enfocándose en las tiendas por departamento, cómo se organizan en el ámbito del trabajo, e información estadística que ayude a la comprensión y relación con el ámbito de la discapacidad.

Los conceptos a los que se hace alusión en ambos campos de conocimiento, ayudarán a establecer una percepción de cómo se está tratando el tema actualmente en la sociedad en general, y la situación particular de la comuna de Viña del Mar, en sus tiendas por departamentos.

## **1.1 La Discapacidad**

Según la Organización Mundial de la Salud la discapacidad es un término general que abarca *“las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”*. (OMS, 2001).

Por lo tanto, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del ser humano y las características del mundo en el que vive.

Al asumir la discapacidad como la interacción de una persona con algún tipo y nivel de deficiencia con su medioambiente, tenemos que tomar conciencia que el medio ambiente social que vamos generando en nuestra sociedad es muchas veces el responsable de provocar la discapacidad.

### **1.1.1 Tipos de Discapacidad**

Según el Estudio Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad, realizado por la Organización internacional del trabajo y la SOFOFA existen 7 grandes grupos de discapacidad:

- Discapacidad física: La persona presenta dificultad física o limitaciones de movilidad, debiendo usar en casos prótesis, u otro equipo para poder desplazarse.
- Discapacidad visual: La persona presenta dificultad total o parcial para ver.
- Discapacidad auditiva: La persona presenta dificultad total o parcial para oír.
- Discapacidad mental -intelectual: la persona presenta dificultades para realizar funciones cognitivas como recordar, percibir u otras.
- Discapacidad psíquica-psiquiátrica: La persona presenta trastornos severos o permanentes en la adaptación a algunas situaciones o ambientes. Que afectan la relación del individuo con el mundo.
- Discapacidad visceral: La persona tiene problema en el funcionamiento de órganos internos como pulmón, estómago, riñón, etc.

- Discapacidad múltiple: La persona presenta más de un tipo de discapacidad.  
(OIT, 2003)

### **1.1.2 Desarrollo de las personas con discapacidad**

El desarrollo de una persona con discapacidad no debe ser mirado con un enfoque diferente al de una persona sin discapacidad, “normal”, con esto nos referimos a que el desarrollo debe ser íntegro en cada ámbito y aspecto de la vida, tanto en el pleno cumplimiento de sus derechos básicos y necesidades fundamentales, como también su desarrollo social e intelectual, desenvolviéndose de manera inclusiva y sin discriminación en los ámbitos educacionales y laborales. El Servicio Nacional de la Discapacidad en su Política Nacional para la Inclusión Social de personas con discapacidad 2013-2020 plantea la inclusión laboral como uno de los factores más importantes para el desarrollo de la vida de una persona con discapacidad. Afirmando que *“el trabajo constituye uno de los principales elementos de cohesión y seguridad personal, familiar y social. Así, al no disponer un trabajo digno, las personas además de perder su fuente de ingreso ven amenazadas la vivienda propia, la posibilidad de que sus hijos puedan continuar estudiando y otras consecuencias negativas para su vida. En este contexto se debe asegurar el ingreso al trabajo en igualdad de oportunidades en todos los ámbitos y niveles”* (Servicio nacional de la discapacidad, 2013).

La Organización Internacional del trabajo en su estudio Factores para la Inclusión Laboral de personas con Discapacidad detectó los principales beneficios para la persona asociados a la inclusión laboral (OIT, 2013), estos son:

- Impacto positivo en la calidad de vida de la persona: *“La inclusión laboral favorece la situación económica personal, la autoestima y el estado de ánimo de la persona con discapacidad, ya que trabajar le permite contar con un ingreso, ampliar su red de relaciones y contactos sociales, aportar materialmente a su hogar y aumentar su autonomía personal”.*
- Impacto positivo en la situación económica o calidad de vida del hogar: *“Relacionado con lo anterior, se señala que el hogar de la persona con discapacidad se benefician porque suma un ingreso y cuenta con un miembro más satisfecho”.*

## **1.2 La Discapacidad en Chile**

En un país en desarrollo como lo es Chile, donde los niveles de educación son deficientes, la mayoría de los ciudadanos no tiene conciencia inclusiva, esto provoca que se generen día a día múltiples barreras que impiden el desarrollo de las personas con discapacidad. Esto sumado a que los recursos y campañas que lleva a cabo el Estado en esta materia tienen un impacto marginal en la solución de la problemática.

En Chile existen diversas organizaciones no gubernamentales trabajando por la inclusión social de las personas con discapacidad, una de ellas es la Fundación

Nacional de Discapacitados, la que aboga por un enfoque basados en los Derechos Humanos dejando atrás el enfoque clásico asistencial de caridad centrado en lo biomédico.

### **1.2.1 Datos y Cifras sobre la discapacidad en Chile**

Según cifras ofrecidas por la primera Encuesta Nacional sobre la Discapacidad realizada en el año 2004 (INE, *et al.* 2004) en Chile existen 2.068.072 personas con discapacidad que representa el 12,9%. El 29,2% de las personas con discapacidad son mayores de 15 años, realizan trabajo remunerado que representa 569.745 personas, de este total un 38,7% son mujeres y un 61,3% son hombres. El 70,8 % restante, corresponde a personas con discapacidad son mayores de 15 años que no realizan trabajo remunerado, que equivalen a 1.380.874 personas. Específicamente, en la región de Valparaíso existen un 8,5% de personas con discapacidad.

### **1.2.2 Normas y leyes sobre la integración**

El Estado de Chile es el encargado de velar y garantizar los derechos de todas las personas dentro de su territorio, es por esto que se han dictado leyes para hacer valer los derechos de personas con capacidades diferentes. En el año 2010 se promulgó la nueva ley sobre inclusión, la ley número 20.422, cuyo objeto se describe en el artículo 1° *“Es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad”*.

La ley, en el artículo 5° describe a las personas con discapacidad “*es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.*”

En el artículo venidero pretende garantizar a las personas con discapacidad un ambiente propicio para desenvolverse como cualquier persona, adquiriendo igualdad de condiciones en el diario vivir. Art. 8° “*Los ajustes necesarios son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.*”

En el párrafo 3° de la ley 20.422 aborda el tema de la capacitación e inserción laboral que es la que nos atañe en nuestra investigación, los artículos que los abordan son desde el art. 43 hasta el art. 47.

En el art. 43 reafirma que el *Estado debe hacerse cargo de que las instituciones pertinentes deben garantizar parámetros básicos de inclusión y no discriminación en el desarrollo laboral. Especialmente el Estado con sus instituciones pertinentes deberá:*

- *Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación.*

- *Promover la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.*
- *Crear y ejecutar, por sí o por intermedio de personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro, programas de acceso al empleo para personas con discapacidad.*
- *Difundir los instrumentos jurídicos y recomendaciones sobre el empleo de las personas con discapacidad aprobados por la Organización Internacional del Trabajo (ley 20.422, 2010).*

El Estado y las normas internacionales son y deben ser organismos que ayuden a que el individuo fomente sus capacidades y potencie su posición dentro de esta sociedad. Para las empresas también cae la responsabilidad de ser agentes integradores al momento de ofrecer una oportunidad de incorporación al mundo laboral.

### **1.2.3 Normas internacionales que Chile se ha adherido**

En año 2007 Chile firmó la Convención internacional sobre el derecho de las personas con discapacidad, en el cual reafirma sus intenciones para avanzar en temas de inclusión, lo que impulsa la reformulación la política de inclusión, y las reformas a la antigua ley 19.284 de integración. Los principios generales de dicha convención son:

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

El artículo 27 Trabajo y empleo de esta misma convención señala que los estados miembros reconocen el trabajo como un derecho de las personas con discapacidad ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad (ONU, 2006).

### **1.3 La discapacidad en la familia**

En la realidad de una persona con discapacidad existen diferentes aristas que influyen en su desarrollo y la relación con su entorno. Uno de los factores que provoca que la inclusión en el ámbito laboral de las personas con discapacidad, no sea el esperado, está dado por limitaciones que provienen del entorno familiar. Por un lado, las que son intrínsecas con las características propias del individuo y por otro lado, aquellas dadas por el contexto familiar específico, teniendo en cuenta que este entorno, es el que más repercute en la identidad y forma de desenvolverse del individuo.

En relación a lo anterior, las barreras que se relacionan con el individuo, propuestas por la Organización Internacional del Trabajo en el año 2013, plantea lo siguiente:

- Tipo y/o el nivel de discapacidad (“no siempre es posible contratarlos”). Para algunas empresas determina la clase de tareas que una persona pueda realizar. Siendo en ocasiones esta evaluación negativa sobre la capacidad de realizar una función muchas veces no fundamentadas con estudios o evaluaciones adecuadas, la mayor parte basándose solo en intuiciones. Lo cual lleva a sesgar las posibilidades de inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Déficit de competencias técnicas (“no son competitivos”). Desde el punto de vista de las empresas, no siempre las personas con discapacidad están

suficientemente capacitadas técnicamente para competir en el mercado de trabajo en igualdad de condiciones.

- Déficit de competencias blandas (“no saben venderse”). Desde el punto de vista de las 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. Esto se genera en ocasiones a raíz de poca confianza en sí mismo que tienen estas personas (OIT, 2013).

Esta misma organización plantea barreras relacionadas con la familia:

- Familia sobre-protectora: 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. Las familias con esta visión de discapacidad tienden a generar en el individuo falta de confianza en sí mismo haciendo mucho más difícil sus relaciones interpersonales y su desenvolvimiento en la sociedad.

Como nombramos anteriormente son varios los factores, tanto internos como externos, los que posicionan al individuo como una persona potencialmente activa dentro del mundo laboral (OIT, 2013).

#### **1.4 La discapacidad en la empresa**

En el ámbito laboral las personas con discapacidad siempre se han enfrentado a un escenario desigual con respecto a una persona sin discapacidad a la hora de optar y mantenerse en un trabajo, debido a múltiples factores internos y externos de la empresa, como puede ser la cultura organizacional, el clima laboral muchas veces conformado por compañeros de trabajo con desconocimiento con respecto al trato adecuado a una persona con discapacidad, provocando que la adaptación de ésta persona sea muy difícil. Esta relación que se genera de la interacción de una persona con estas características y la organización ha ido variando con el tiempo, junto con los cambios que ha experimentado la sociedad en los enfoque de cómo debe mirar la discapacidad, estos cambios han sucedido en la siguiente dirección (OIT, 2013):

- **Exclusión:** Donde las personas con discapacidad se encontraban excluidas de toda actividad, limitando su desarrollo personal, además de no aprovechar el potencial que estas personas pueden aportar al mercado laboral.

- Integración dentro de las empresas, estas se realizaban en grupo, pero apartados de todos los trabajadores, sin generar una interacción directa entre los trabajadores sin discapacidad con los que si tenían algún tipo de déficit, perdiendo los beneficios asociados a cambios positivos a la organización.
- Inclusión: las empresas hoy en día deben apuntar hacia la inclusión, donde las personas con discapacidad se involucran en tareas no tan complejas, generando una interacción y un real desenvolvimiento del trabajador con discapacidad.

A pesar de este avance, en muchas empresas todavía se generan barreras de entrada para este tipo de personas, como señala el estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad realizado por la Organización Internacional del Trabajo en conjunto con la SOFOFA, tales barreras las cuales son:

- La falta de experiencia empírica de las empresas: La postura sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad tiene diferencias fundamentales entre empresas con y sin experiencia inclusiva, especialmente en la medida que las empresas con más experiencia dejan atrás los mitos sobre la discapacidad y asumen una postura realista basada en su vivencia. Dicho de otra forma, las barreras se concentran en las empresas sin experiencia de haber contratado personas con discapacidad.

- Inexistencia de una política de inclusión: La presencia o ausencia de una política de inclusión en la empresa se revela como un factor de mucha importancia. Esta política puede ser consciente o no, más o menos formal o más o menos explícita, ser competencial o no, pero su presencia en cualquiera de sus formas es un gatillante de la contratación.
- Cultura poco inclusiva: La existencia de una política inclusiva no asegura que en la cultura de la organización primen los valores y prácticas inclusivas. Estas políticas que apuntan a generar organizaciones más inclusivas chocan con la cultura de los miembros de la organización limitando el real alcance de estas políticas.
- Capacidades organizacionales insuficientes para la inclusión: Materializar la inclusión supone que la voluntad, la política y la cultura organizacional inclusiva se expresan en la inversión necesaria en infraestructura, capacitación y comunicación, lo que no siempre ocurre. Siendo común que esta vocación inclusiva manifestada por la empresa, solo se exprese en voluntades y no en hechos concretos como es inversión en infraestructura adecuada y en una estructura organizacional pertinente (OIT, 2013).

#### **1.4.1 Beneficios para la empresa de la inclusión laboral de personas con discapacidad.**

Existen beneficios que generan la incorporación de personas con discapacidad, como los describe la OIT en cooperación de la SOFOFA en un estudio realizado

en el año 2013 llamado Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, que contempla beneficios asociados a la inclusión laboral de personas con discapacidad, en tres ámbitos: Por un lado son los beneficios que experimenta la persona con discapacidad, que impacta directamente al individuo en la calidad de vida al mejorar su situación económica que por consiguiente genera una mejora en su auto estima, mejora su estado de ánimo, además de impactar en su autonomía. En segundo lugar los beneficios que experimenta la empresa, que impacta en la motivación de las personas que rodean al individuo al sentirse como un equipo, también contribuye a que los integrantes de la organización mejore sus relaciones internas, genera una productividad mayor al identificarse y enfocarse en lo que está realizando la persona, también crea una imagen proyectable que ayuda a la imagen de la empresa. y por último los beneficios para la sociedad al realizar inclusión, debido a la abolir los prejuicios, rompe la falta de información que tienen las personas al respecto e impacta dando cabida a la importancia de la diversidad dentro del ambiente laboral (OIT, 2013).

### **1.5 Tiendas por Departamento**

Muchas veces los términos de multitiendas y tiendas por departamento son tratado como lo mismo, pero esto no es así, el concepto de multitienda engloba 3 tipos de tiendas, una de ellas son las tiendas por departamentos, que se caracterizan por tener multicajas dentro de toda la tienda, también las tiendas por departamentos tienen varios puntos de ventas para que el cliente pueda realizar sus compras

El sector Multitiendas en Chile ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años, esto se refleja principalmente por años de altos crecimiento del Producto Interno Bruto, como por ejemplo los años 2011 y 2012 con un crecimiento de 5,8% y 5,5% respectivamente (Banco central de Chile, 2014.) Además, las compañías han llevado a cabo fuertes planes de inversión, lo que ha permitido incrementar la superficie de venta total en un 30% entre 2010 y 2012. Por último, una disminución del riesgo país y el cambio en el perfil del consumidor han facilitado el acceso al crédito, lo que genera un aumento de las compras. En Chile el concepto Multitienda hace referencia a una diversidad de tiendas, lo que hace muy difícil la acotación y caracterización del sector. En la Caracterización del Sector Retail en Chile hecha por la Fundación Sol el año 2008 dividen a sector multitiendas en 3 grandes grupos de tiendas (Fundación Sol, 2008):

1. *Tiendas por Departamento: Estas son empresas que operan, con gran cobertura. Tienen presencia en diversos puntos de la Capital y en las ciudades de mayor tamaño poblacional y desarrollo económico. Su presencia a lo largo de todo el país y su gran volumen de ventas les otorga un importante poder de negociación con los proveedores, logrando ventaja en costos. Ofrecen amplias líneas de vestuario, productos para el hogar y tecnología; cuentan con gran superficie de venta, y una extensa cartera de clientes. Los principales actores en el sector de tiendas por departamentos son Falabella, París, Ripley y La Polar; las que cuentan con presencia en los principales centros comerciales del país.*

2. *Multitiendas: Operan con una menor gama de productos que las tiendas por departamento, están dirigidas a segmentos socioeconómicos más bajos y por lo general no poseen presencia relevante en los centros comerciales más importantes; se estima que el volumen de ventas de estas tiendas es menor. Entre los principales actores se desataca a Johnson's, Hites y Corona.*
3. *Tiendas y Cadenas de Especialistas: Las tiendas de especialistas están dirigidas a satisfacer pequeños nichos de mercado, que operan indistintamente en malls y centros comerciales. Las cadenas de especialistas operan a nivel nacional y se especializan en una línea de productos, la que, sin embargo, puede ser muy amplia. Ejemplos de cadenas de especialistas son: Bata (zapatería), Din-ABC (línea blanca y electrónica). Cabe descartar que en economías como la de Argentina y Brasil este formato de tiendas es el preferido por los consumidores (Fundación Sol, 2008).*

Las tiendas por departamentos generalmente están organizadas por departamentos divididos por sexo y tipo de producto como lo son: Vestuario hombre, vestuario mujer, calzado hombre, calzado mujer, ropa infantil, deportes, línea blanca, electrodomésticos, perfumería, entre otras.

Otra área existente dentro de la tienda es el Servicio de Atención al Cliente y módulos habilitados especialmente para atender las consultas relacionadas con las tarjetas de crédito, venta de seguros, viajes y avances en efectivo.

*Una tienda típica presenta una estructura organizacional, que parte con:*

- *Él o la gerente de tienda,*
  - *Él o la gerentes de piso,*
  - *Los o las gerentes de departamento,*
  - *Posteriormente sigue con el personal del área administrativa (tesorería, display, control interno, recursos humanos),*
  - *El personal de seguridad,*
  - *La fuerza de venta (vendedores integrales, cajeros, auxiliares de probadores y promotores),*
  - *Personal de aseo,*
  - *personal del casino,*
  - *Atención al cliente.*
  - *Existen captadores de clientes en tiendas y en terreno, que ofrecen la tarjeta de crédito de la tienda por departamento o multitienda*
  - *Departamento de cobranza,*
  - *Personas que evalúan a los potenciales clientes, otras que verifican el domicilio de los nuevos clientes a quienes se les ha emitido la tarjeta.*
- (fundación sol, 2008)

## **1.6 Política de inclusión Laboral**

Según los autores Koontz y O'Donnell en el año 1972 describen "*Las políticas son planteamientos generales o maneras de comprender que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones de todos los miembros de la organización*" (Koontz, et al., 1972). Basados en esta afirmación vemos que para transformarse en una organización de tipo inclusiva internamente, se debe plantear una política organizacional que apunte a la inclusión, basada en valores como la no discriminación y la integración. Que guíen la cultura de la empresa y la toma de decisiones en materia de recursos humanos.

Realizar inclusión laboral de personas con discapacidad requiere de una planificación estratégica, para poder hacer de esta práctica una realidad que genere beneficios para la sociedad y para la organización, y que no se implemente como un acto de beneficencia que derive en fracasos o produzca deserción. La política de inclusión debe tener como objetivos lograr una inclusión socio-laboral que les permita a las personas con discapacidad participar de la vida corriente de la comunidad, a través de actividades productivas, teniendo la capacidad, el deseo y la oportunidad. (Integración laboral de personas con discapacidad. Fundación acción RSE, 2005) Y generar valor para la organización derivado de los beneficios internos y externos que genera el ciclo virtuoso de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Un modelo para implementar la inclusión laboral de personas con discapacidad debe tomar los valores organizacionales como eje rector, y seguir una política de

inclusión. Debe abarcar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y seguimiento posterior. La Fundación Acción Responsabilidad Social Empresarial en su publicación: Integración laboral de personas discapacidad. Plantea un modelo para incorporar personal con capacidades diferentes que consiste de los siguientes pasos (Integración laboral de personas con discapacidad. Fundación acción RSE, 2005):

1. Incluir la integración en los valores y cultura de la empres
2. Generar perfiles de competencias para el cargo
3. Reclutar y seleccionar según la capacidad del postulante
4. Incluir la integración en las estrategias de comunicación
5. Capacitación interna
6. Entrenamiento para el nuevo empleado
7. Seguimiento combinado
8. Contratación
9. Plan de carrera

Es importante considerar que después de un tiempo de estar trabajando, las personas tienden a proyectarse en el tiempo desarrollando una carrera en la empresa. Para esto se recomienda atender los desplazamientos verticales y horizontales. Los desarrollos verticales, son las promociones tradicionales en las que a las personas se les asciende a un puesto de mayor nivel y responsabilidad. Sin embargo, muchas veces no es posible ofrecer este tipo de oportunidad a los empleados, para ello se plantea la siguiente alternativa, que consiste en el

desarrollo horizontal, con el que se busca mejorar la condición laboral, reconociendo al empleado a través de la especialización. Con ello se logra motivar y generar una expectativa diferente al trabajador.

### **1.7 Valores Organizacionales**

Los valores organizacionales son tan importantes en las empresas como lo son en las personas, le dan identidad a la Organización. Los valores organizacionales son: *“Filosofía o principios operativos que rigen la conducta interna de una organización y su relación con el exterior. Los valores aportan directrices a las personas sobre lo bueno o deseable y lo que no. Ejercen influencia fundamental en el comportamiento de individuos y equipos y sirven de directrices generales en todas las situaciones”* (Fundación europeo para la gestión de la calidad, modelo EFQM).

Moreno y Del Carmen en su Estudio “Valores empresariales: de la teoría a la práctica” del año 2009, describe los valores de la empresa con 10 puntos esenciales para la comprensión de estos y su aplicación en las empresas (Moreno, *et al.*,2009):

1. *Los valores los tienen las personas.*
2. *Los valores orientan las decisiones.*
3. *Los valores son criterios para la acción.*
4. *Los valores construyen carácter.*

5. *Los valores se reflejan en la conducta de las personas.*
6. *Los valores están vinculados a la misión, a la estrategia y a la cultura de las organizaciones.*
7. *Los valores dotan de sentido a organizaciones y empresas.*
8. *Los valores se adquieren de distintas maneras.*
9. *Los valores no se pueden imponer.*
10. *Los valores se consolidan en la práctica.*

## **CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1 Justificación y viabilidad:**

Dada la realidad regional con 139.399 personas con discapacidad, que representa el 8,53% de la población total regional y en el contexto actual basado en el marco legal de la no discriminación y teniendo en cuenta que la normativa vigente de participación socio-laboral de personas con discapacidad, es relativamente nueva, ley 20.422 del año 2011, es que surge la necesidad abordar este tema y conocer la realidad en las Tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar.

El tema es viable, ya que actualmente no existen estudios de inclusión laboral de personas con discapacidad en empresas de la comuna de Viña del Mar, siendo de suma importancia para el contexto social actual tener al menos una idea de cómo las empresas que desarrollan sus actividades en la comuna tratan el tema de la inclusión y saber qué medidas toman para avanzar en este ámbito. Por esto, dando un avance en esta dirección, realizamos un estudio exploratorio sobre inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar, para conocer si actualmente estas empresas llevan a la práctica la inclusión laboral de personas con discapacidad y conocer la percepción y valoración que los clientes de estas tiendas tienen por la inclusión laboral de personas con discapacidad y cómo afecta la imagen que tienen de la empresa.

A partir de la problemática establecida, surge la necesidad de levantar información que sirva para identificar una realidad que vive la comuna de Viña del Mar, a partir de esto surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar realizan inclusión laboral de personas con discapacidad?
- ¿Existe actualmente en estas empresas una política que apunte a la inclusión laboral de personas con discapacidad? ¿Por qué?
- ¿Que las tiendas por departamento contraten personas con discapacidad, mejora la imagen que sus clientes tienen de ellas?
- ¿Los clientes valoran el hecho de que se realice inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas?

## **2.2 Planteamiento del Problema**

Para establecer los criterios que orientan el proceso investigativo que se ha llevado a cabo, es que se han diseñado interrogantes teóricas que servirán de punto de partida para la recolección de datos y para el análisis posterior de los mismos, las que además, contienen los constructos, conceptos o factores de los cuales es necesario obtener información (Yin, 1999, *fide*: Martínez, 2006). Estas son:

- ¿Las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar realizan inclusión laboral de personas con discapacidad?

- ¿Existe actualmente en estas empresas una política que apunte a la inclusión laboral con personas con discapacidad? ¿Por qué?
- ¿Que las tiendas por departamento contraten personas con discapacidad, mejora la imagen que sus clientes tienen de ellas?
- ¿Los clientes valoran el hecho de que se realice inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas?

A continuación se procederá a describir la forma de obtención de la información antingente a la temática, las diversas fuentes de las cuales se extrajo la información, los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la misma, y el método de análisis para la relación de los datos obtenidos.

## **2.3 Objetivo de Investigación**

### **2.3.1 Objetivo General**

- Diagnosticar la situación actual en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad, en las Tiendas por Departamento que se encuentran en la comuna de Viña del Mar, y la apreciación que tiene el cliente sobre este tópico.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar si existe contratación de personas con discapacidad en estas empresas.
- Conocer la experiencia desde el punto de vista de la empresa sobre la inclusión laboral con personas con discapacidad.
- Conocer la valoración de los clientes sobre la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes en las empresas.
- Identificar si la percepción de los clientes de las tiendas se modifica si se realizara inclusión laboral de personas con capacidades diferente por parte de las empresas.

### **2.4 Metodología de la Investigación**

Dado que el tema a investigar: La inclusión laboral de personas con discapacidad, ha sido poco estudiado en el contexto local, más aún cuando se trata de una investigación de mercado, generando dudas e interrogantes es que el estudio adopta un carácter de exploratorio.

*“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados”* (Sampieri, 2010). De esta forma el estudio se podrá realizar con

mayor nivel de flexibilidad, pero riguroso, para así lograr evidenciar el contexto actual en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad en las Tiendas por Departamentos , logrando dar respuesta a las principales preguntas que motivan este estudio, con las cuales se pretende reflejar la postura de los principales actores en el proceso de inclusión, como lo son: las empresas de tiendas por departamentos, incorporando las opiniones de los ejecutivos y por último la sociedad en general reflejada en la opinión de los clientes.

La investigación tiene un doble enfoque, cualitativo y a la vez cuantitativo. Cualitativo ya que se analizará el mundo social para que en base a este análisis generar una teoría que refleje la realidad. se utilizaran métodos de recolección de datos no estandarizados, donde se incorporarán técnicas propias de una investigación cualitativa como: entrevistas abiertas, revisión de documentos, evaluación de experiencias personales, entre otras (Sampieri, 2010) .

Esta investigación también adopta enfoques cuantitativos, ya que se utilizará recolección de datos estandarizados a través de encuestas que se implementarán y se analizarán bajo métodos estadísticos del cual se explicara de forma exhaustiva.

## **2.5 Etapas Propuesta Metodológica**

### **2.5.1 Etapa 1: Elección de sujeto de Investigación**

Para la correcta identificación de la realidad y obtener una visión de lo que se investiga, se debe contar con personas involucradas en el tema, que manejen la información necesaria y que sean de gran ayuda al entendimiento de lo que se busca, en las tiendas de la comuna de Viña del Mar.

Al momento de escoger la empresa para realizar el proyecto, se deberá analizar si cumple con las necesidades de la investigación. Dentro de la empresa, se entrevistará a personas claves para el desarrollo de la investigación, los que manejan la información y tenga relación al reclutamiento de personal y aplicación de las políticas de la empresa en este tema. Además de encuestar a los clientes y/o consumidores, que realizan compras en estas tiendas con frecuencia.

Para esto, se entrevistará y encuesta:

- Gerente de Recursos Humanos, tiendas por departamento.
- Muestra de clientes y/o consumidores frecuentes, previamente establecida.

### 2.5.1.1 Diseño de la muestra:

Definición población: clientes de las empresas por departamentos, de la comuna de Viña del Mar.

Unidad de muestreo: La Polar, Ripley, Falabella y Paris.

Alcance: tiendas por departamento: La polar ubicado en Av. Benidorm (ex 15 norte) Espacio Urbano, Ripley ubicado en Av. Benidorm (ex 15 norte) mall Marina Arauco y en la plaza sucre #290, Falabella ubicado en plaza sucre #250 y por último París ubicado en Av. Benidorm (15 norte) Mall Marina Arauco.

Tiempo: martes 13 hasta el martes 27 de octubre del 2015 y la semana del 1 al 9 de noviembre del 2015.

Determinar el tamaño de la muestra: Para población infinita (mayor a 100.000 habitantes).

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{E^2}$$

Donde:

n: número de elementos de la muestra.

Z2: Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido siempre se opera con valor sigma 2, luego Z igual a 2.

P/Q: Porcentaje con las que se presenta el fenómeno.

E: Margen de error permitido.

Población de Viña del Mar:

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50}{5\%^2} = 400$$

Donde:

n: 400

Z: 2

P: 50

Q: 50

E: 5%

### **2.5.1.2 Procedimiento de toma de la muestra:**

Se realizó de dos maneras:

- Por un lado el 50% de las encuestas (200) se realizarán vía internet, por medio de la red social Facebook, utilizando como herramienta Google docs formularios, esto se realizará en la semana del martes 13 hasta el martes 27 de octubre del 2015.
- El otro 50% de las encuestas (200) se realizarán de forma presencial en las inmediaciones de las tiendas por departamentos en cuestión, este otro procedimiento se realizará entre los días 1 y 9 de noviembre del 2015.

### **2.5.2 Etapa 2: Aplicación de la técnica recogida de datos**

Debido a la importancia de captar el discurso y experiencia de personas claves que participan en la empresa y consumen en ella, para un mejor entendimiento de las posturas en relación a la Inclusión Laboral, es que en la presente investigación se utilizará la técnica de entrevista en profundidad y encuestas de escala Likert.

- **Contacto Inicial**

Se considera uno de los pasos más importantes del proceso, pues es el primer contacto con quienes nos facilitarán información, parte de su tiempo y experiencias. Para finalidades de este estudio se contactará a las personas

anteriormente mencionadas, de la Empresa, se les explicará el proceso y los objetivos, puesto que entregarán la información suficiente para la recolección de datos, en entrevista. En el caso de los encuestados, los clientes, serán clientes frecuentes de las tiendas por departamento, a los cuales se les explicará el proceso y los objetivos de la encuesta.

- **Realización de la entrevista en profundidad**

Se entrevistará al personal de la empresa elegida, de acuerdo a las temáticas a estudiar, como el Reclutamiento de personal. Se enfatizará en la experiencia, el manejo de la temática y la disposición con el estudio.

- **Realización de las encuestas**

Se encuestara a los clientes frecuentes de las tiendas por departamento, a través de una encuesta modelo de escala de Likert, consultando a clientes de diferente rango etario y sexo.

- **Transcribir para luego analizar las respuestas**

Una vez realizada todas las encuestas y la entrevista, se procederá a transcribir todas ellas, de forma completas, para luego evaluarlas y clasificarlas en relación con los objetivos de la investigación.

- **Enviar al entrevistado el informe, para su aprobación**

Para asegurar una eficiente asesoría, respaldar la investigación, e ir en coherencia con la metodología elegida, se envía la entrevista transcrita al entrevistado, para que éste haga sus observaciones y proceda a la aceptación de la misma.

- **Finalmente agregar la entrevista y los resultados de la encuesta formalmente a la investigación**

Teniendo la aprobación del entrevistado, se hace uso de la información obtenida y se agrega la entrevista como anexo en la investigación.

Cabe mencionar que para la entrevista se usará un tipo de técnica requiere de preguntas generales, pues dan paso a una entrevista en profundidad, y las encuestas se aplicará un cuestionario de escala de Likert, donde se espera que el entrevistado matice su opinión y esta es la técnica de recopilación de datos. A continuación se presentan las preguntas a realizar a cada uno de los entrevistados, tomando en consideración que son preguntas generales y se adaptarán a cada sujeto de estudio.

### **2.5.3 Etapa 3: Criterios de calidad**

Para respaldar la información presentada y obtenida a través de la entrevista y las encuestas, se cumplirá con los siguientes criterios de calidad.

- Veracidad: La entrevista se le dará a conocer al entrevistado y encuestados, para que él apruebe sus dichos, después de transcribirla y con su aprobación será anexada en la investigación.
- Confiabilidad: Para dar un mayor grado de confiabilidad de la información obtenida de la empresa a investigar, se entrevistará al gerente de Recursos Humanos y una muestra de clientes adecuado, considerando clientes de diferentes edades y sexo, entregando un grado de respaldo más razonable de los datos obtenidos.
- Fiabilidad: Los datos entregados por los encuestados y el entrevistado, serán transcritos sin modificación alguna, ni manipulación de las respuestas y sin dar algún juicio de opinión diferente al que emitió el entrevistado y los encuestados.
- Transferibilidad: Se establece que los hallazgos encontrados con la entrevistas son aplicables a situaciones similares.

#### **2.5.4 Etapa 4: Visualización de Resultados**

De la evaluación y respuestas de los puntos anteriormente mencionados, los criterios de análisis serán:

- Práctica de la tiendas por departamento, a través del acercamiento al área de recursos humanos.
- Preferencia en lugar donde consumir
- Influencia en decisión de compra por la inclusión laboral

### **2.5.5 Etapa 5: Análisis de Resultados**

Se realizará el análisis de cada una de las respuestas entregadas por los encuestados y la entrevistada.

Determinar la intención de la respuesta y dar a conocer lo que realmente busca cada persona.

### **2.5.6 Etapa 6: Discusión de Resultados**

Se compara y contrasta los resultados obtenidos por medio de la entrevista y encuestas con la teoría que sustenta el problema de investigación.

En el caso de las respuestas obtenidas en relación a la Inclusión laboral de las personas con Discapacidad en la comuna de Viña del Mar, entregadas por las empresas, especificada por las Gerentes De RRHH de las tiendas y el público o clientes de estas.

### **2.5.7 Etapa 7: Conclusiones**

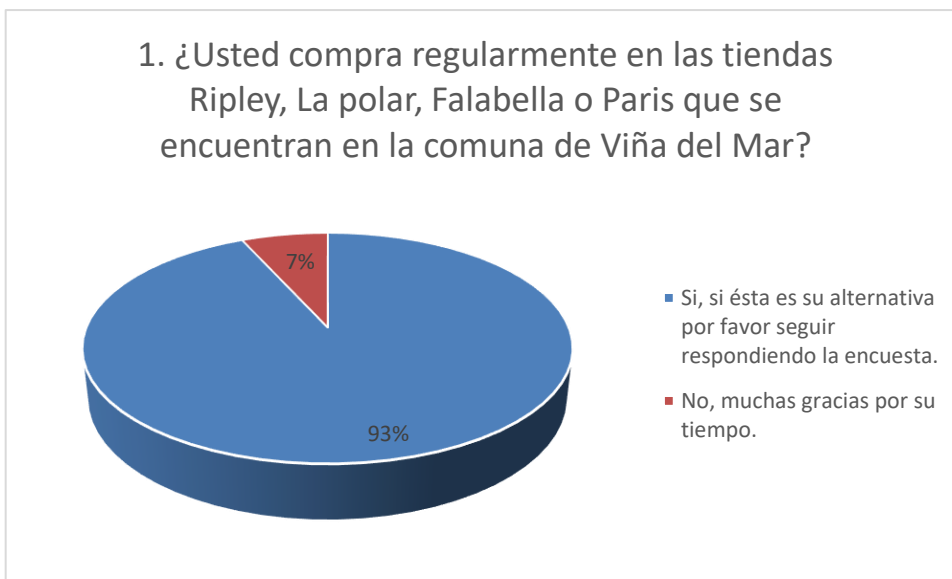
De acuerdo a la recopilación de información documental, las entrevistas, encuestas y la realidad, se llegará a concluir en primer lugar, el cumplimiento de los objetivos planteados. Para dar paso a una conclusión en general.

## **CAPÍTULO III: VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De la evaluación y respuestas de las encuestas, acercamiento con los departamentos y entrevistas realizadas, se visualizará los resultados de acuerdo a criterios de análisis establecidos en la presente investigación.

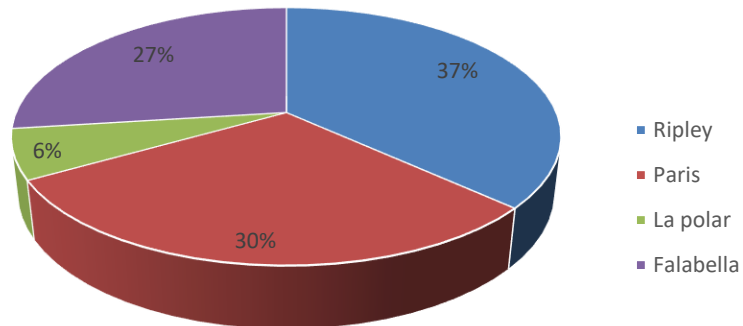
### 3.1 Visualización de los Resultados

#### 3.1.1 Resultados encuesta a clientes



La razón de esta pregunta es clasificar y hacer una selección de las personas que debían responder esta encuesta. Para poder dar con el público objetivo que se necesitaba que respondiera esta encuesta que eran clientes de tiendas por departamento que compran regularmente, es por eso que se encuestó 29 personas más que tuvieron la intención de responder la encuesta pero para efectos del estudio su opinión no es relevante.

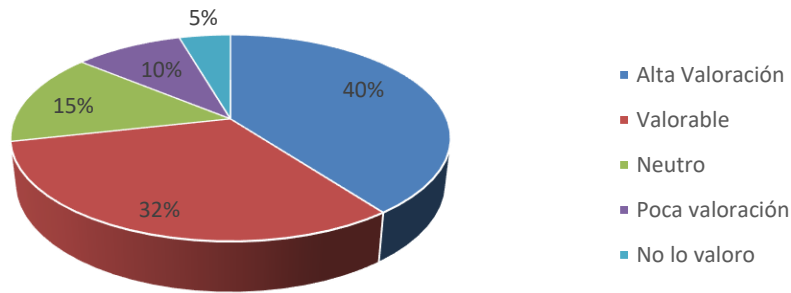
## 2. ¿Cuál de estas tienda usted más compra?



Al consultar por la tienda en la que más compran, la tienda Ripley se queda con la primera preferencia, el 36,8% de los encuestados señaló a Ripley como la tienda en la que más compran.

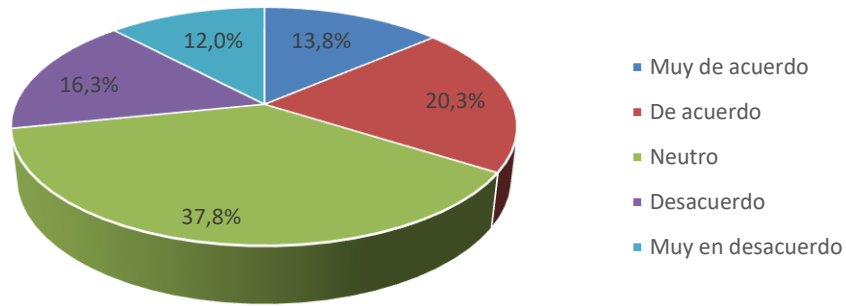
Con un 30% de las preferencias París es la segunda en tienda en la que los encuestados más compra, seguida por Falabella con un 27% y en último lugar tienda La Polar, con solo 6,9% de las preferencias.

3. Sobre las tiendas por departamento (Ripley, La Polar, Falabella, Paris): ¿qué grado de valoración le otorgaría, a que la empresa realice inclusión laboral de personas con discapacidad?



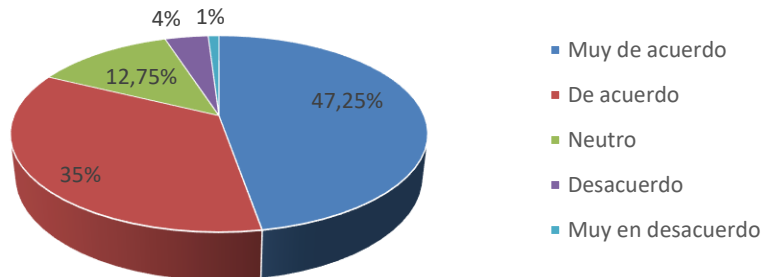
La mayoría de los encuestados le otorgaría una alta valoración a que las Tiendas por Departamento realizará inclusión laboral de personas con discapacidad con un 39,8% que optó por esta preferencia, un 31,8% lo considera valorable. Un 14,5% de los encuestados es indiferente a que las tiendas realicen inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que optaron la opción neutro. En menor medida, hay clientes que le otorgarían poca valoración a que las empresas realizarán inclusión laboral de personas con discapacidad, con un 9,5% preferencia por esta opción. Y solo un 4,5% de las personas encuestadas no valoraría que las tiendas practicarán la inclusión laboral.

4. Si la empresa realizara inclusión laboral de personas con discapacidad, es un factor que influiría en su decisión de compra.



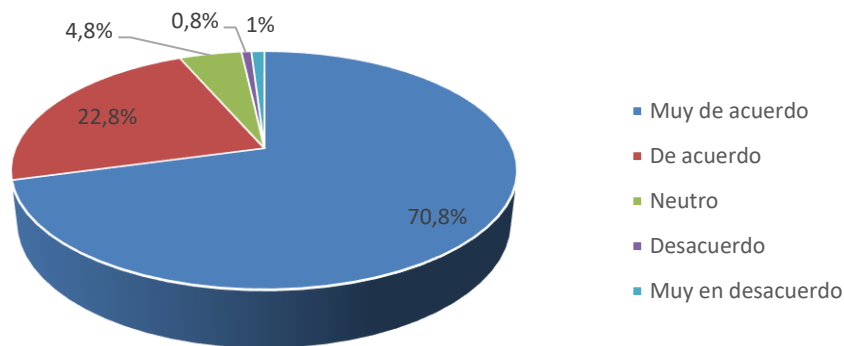
La mayor parte de los encuestados, un 37,8% indicó la opción neutro ante esta afirmación. Lo sigue un 20,3%, que está de acuerdo en que la práctica de la inclusión laboral de personas con discapacidad por parte de las tiendas influiría en su decisión de compra. En cambio un 16,3% de los encuestados se mostró en desacuerdo con la afirmación. Por último las personas que se encuentran muy de acuerdo con la aseveración son un 13,8% de los encuestados y solo un 12% de las personas consultadas está muy en desacuerdo con la afirmación.

5. El hecho que contraten personas con discapacidad: mejora la percepción que usted tiene de la tienda.



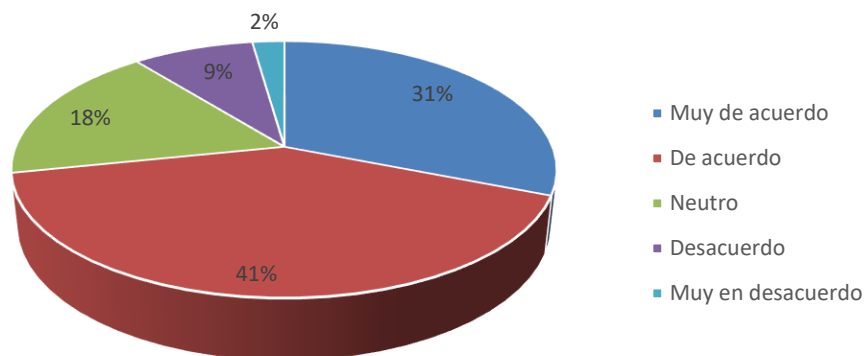
Ante la consulta, si mejoraría la percepción que se tiene de la empresa si esta contrata personas con discapacidad vemos que un 47,3% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo con esta afirmación, seguido por un 35% de los consultados que se manifiesta de acuerdo con la afirmación. Un 12,3% se muestra indiferente optando por la opción neutro. Tan solo un pequeño grupo de las personas encuestadas no está de acuerdo con esta aseveración, con un 4% por la opción en desacuerdo y un 1% por la opción muy en desacuerdo.

6. Una persona con discapacidad, con la debida capacitación, puede desempeñarse y ser un aporte para las tiendas por departamento.



Ante la consulta si una persona con capacidades diferentes con la debida capacitación puede desempeñarse en las Tiendas por Departamento y ser un aporte, la gran mayoría de los encuestados, un 70,8%, se manifestó muy de acuerdo. También un grupo importante de clientes se manifestó favorable a esta afirmación, ya que un 20,8% de los consultados se manifestó de acuerdo. Solo un pequeño grupo, el 4,8% de los encuestados se manifiesta indiferente ante esta aseveración. Y un bajo porcentaje de consultados dice no estar de acuerdo con que una persona con discapacidad, bien capacitada, pueda desempeñarse en este tipo de tiendas, con un 1% en desacuerdo y un 0,8% muy en desacuerdo.

### 7. Las empresas tienen una resistencia a contratar personas con discapacidad.



Un 40,8% de los encuestados se manifestó de acuerdo ante la afirmación: Las empresas tienen resistencia a contratar personas con discapacidad. Seguido por un 31% respondió estar muy de acuerdo. Un 17,5% de los consultados se manifestó indiferente ante esta afirmación. Las personas que se mostraron en desacuerdo ante esta afirmación fueron el 8,5% y por ultimo solo un 2,3% de los clientes consultados respondió estar muy en desacuerdo en que las tiendas tengan resistencia a contratar personas con discapacidad.

### 3.1.2 Visualización acercamiento a departamentos de Recursos Humanos.

Tal como fue propuesto en la metodología hubo un acercamiento a los departamentos de recursos humanos de cada local comercial en cuestión. La información requerida y obtenida se presenta en la siguiente tabla.

Tabla: Acercamiento con tiendas

		Consulta 1	Consulta 2
<b>Tienda</b>	<b>Fuente de información.</b>	<b>¿En la tienda existe alguna política de inclusión laboral de personas con discapacidad?</b>	<b>¿En la tienda hay trabajadores con alguna discapacidad trabajando?</b>
<b>Ripley (Plaza Sucre)</b>	<b>Departamento de recursos humanos.</b>	<b>No contamos con política de inclusión.</b>	<b>No.</b>
<b>Ripley ( Mall Marina Arauco)</b>	<b>Departamento de recursos</b>	<b>No contamos con política de</b>	<b>No.</b>

	<b>humanos.</b>	<b>inclusión.</b>	
<b>La polar</b>	<b>Departamento de recursos humanos.</b>	<b>No contamos con política de inclusión.</b>	<b>No.</b>
<b>Falabella</b>	<b>Departamento de recursos humanos.</b>	<b>No contamos con política de inclusión.</b>	<b>No.</b>
<b>Paris</b>	<b>Departamento de recursos humanos.</b>	<b>No contamos con política de inclusión.</b>	<b>No.</b>

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a análisis de las entrevistas

### 3.1.3 Visualización entrevista al departamento de Recursos Humanos

Entrevistado	Cuestionario	Respuesta Entrevistado
	<p>1.La empresa posee una política de inclusión laboral</p>	<p>No</p>
	<p>1.1 Por qué no cuentan con una política de este tipo. La empresa lo considerada</p>	<p>Porque no se piensa contratar personas con discapacidad, Ya que los distintos puestos y cargos son muy integrales.</p>
<p>Gerente Recursos Humanos</p>	<p>1.2 Considera que es favorable implementar una política de inclusión de personas con discapacidad en</p>	<p>No, nosotros como tienda lo estamos viendo hacia los clientes, lamentablemente somos una tienda súper antigua, esta tienda en particular y no contamos con accesos, por ejemplo las sillas de ruedas no nos caben en los ascensores, no tenemos rampa.</p>

<p><b>Ripley Viña del Mar Centro.</b></p>	<p><b>el futuro</b></p>	<p><b>Entonces orientados a nuestros clientes yo creo que es fundamental hacer un cambio en la estructura, mejorar.</b></p>
<p><b>Ejecutiva Macarena Bascuñan.</b></p>	<p><b>2. Cuántas personas trabajan en esta empresa</b></p>	<p><b>230 personas trabajan en esta tienda.</b></p>
	<p><b>3. En esta empresa existen trabajadores con discapacidad, cuántos</b></p>	<p><b>No.</b></p>
	<p><b>3.1 Por qué motivo no tiene personas con discapacidad trabajando en su empresa</b></p>	<p><b>Las funciones de los distintos cargos que hay en la tienda no son específicos, son bien integrales. Bien integrales en lo que es servicio al cliente por ejemplo. En tienda los asesores de compra no solamente ordenan, aparte atienden al</b></p>

		<p>cliente entonces la persona no podría ser sorda muda, no puede ser ciega porque no es solamente ordenar también es exhibir, es orden visual tiene que ver con todo eso. Esa persona se tiene que trasladar, tiene que entrar a bodega salir de bodega a buscar mercadería. Y otros cargos que son más específicos como en bodega la persona debe contar con un estado físico determinado, no puede tener operaciones lumbagos, operaciones que vayan a perjudicar a la salud del colaborador.</p>
	<p>3.2 Consideraría contratar a una persona con discapacidad si tuviera la oportunidad</p>	<p>En lo personal claro que sí, porque a uno le toca la parte humana cuando viene una persona, yo que trabajo en selección y que me han venido a dejar curriculum, personas con dificultades para hablar, que es notorio y uno se da cuenta que tienen la discapacidad. Y lamentablemente no los puedo</p>

		<p>seleccionar porque sé que no cumplen con el requisito, entonces la parte humana claro que me encantaría, pero también tengo que entender que si yo selecciono, seleccionó una persona que cumpla con ciertas competencias para el cargo, aunque sea un cargo masivo como le decimos, que son de ordenadores vendedores. O como por ejemplo cargos como ahora que tengo apoyos de navidad, que son personas que van a trabajar 2 semanas con nosotros. Pero aun así necesito personas que cumplan con un cierto perfil, son 2 semanas súper estresantes, es el mes que la empresa más vende a nivel del año, entonces en la parte humana uno dice claro una va ayudar a esa persona y todo, pero tengo que cumplir con los requisitos para que sean aportes en el funcionamiento. Aquí el foco es el cliente.</p>
--	--	---

--	--	--

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a análisis de las entrevistas

## **3.2 Análisis de los Resultados**

### **3.2.1 Análisis resultados encuesta a clientes.**

La tienda por departamento Ripley es la señalada por los clientes encuestados, en donde más compran, esto se puede explicar en parte porque esta tienda actualmente es la que cuenta con mayor presencia en la comuna, siendo la única Tienda por Departamento que cuenta con 2 tiendas, Ripley Viña del Mar Centro y Ripley Mall Marina Arauco. Con estos datos se puede concluir que Ripley es el líder del mercado de Tiendas por Departamento en la Comuna de Viña del Mar. Aunque Paris y Falabella lo siguen de cerca con 30 y 27 por ciento de las preferencias de compra respectivamente. Tienda La Polar queda en último lugar de las preferencias de compra y muy lejos del resto de la competencia con solo un 6,9%.

La gran mayoría de los clientes consultados representados por un 71,6% de los encuestados, mostró una valoración positiva a que las Tiendas por departamento realizarán Inclusión Laboral de personas con discapacidad. En comparación con sólo un 14% de los clientes encuestados que mostró una valoración negativa a que las tiendas realicen inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto nos dice que implementar esta práctica laboral por parte de las empresas tendría muy

buena acogida por parte del público y que es un elemento que ayudaría a fidelizar la clientela.

Si visualizamos que un 37,8% de las personas encuestadas se denota indiferente a que la práctica de la inclusión laboral de personas con discapacidad por parte de las Tiendas por Departamento influya en su decisión de compra y un 28,3% de los encuestados afirma que esta práctica de inclusión por parte de las empresas no influye en su decisión de compra. Las personas que su decisión de compra se vería influida por este tipo de práctica de inclusión por parte de las tiendas es un 34,1% de los consultados.

Podemos concluir que para los clientes de este tipo de empresas, en general, que se realice inclusión laboral de personas con discapacidad, no es un factor determinante en su decisión de compra. Aunque hay un grupo menor de clientes que manifiesta que esta práctica de inclusión si sería un factor que determinaría su decisión a la hora de realizar una compra.

También vemos que una gran mayoría de los clientes un 82%, mejoraría la percepción que tiene de la empresa si está realizando inclusión laboral de personas con discapacidad. Sumando las respuestas negativas a esta afirmación, tenemos que hay un grupo muy pequeño de consumidores el 5% que manifiestan que su percepción de la empresa no mejoraría si esta contrata a personas con discapacidad. También hay un 12,3% que dice ser indiferente a esta práctica

de inclusión por parte de las tiendas y que su percepción de la empresa no cambiaría.

Para los clientes de las Tiendas por Departamento de la comuna de Viña del Mar, la percepción de la tienda mejoraría si esta incorporara personas con capacidades diferentes a su personal. Siendo esta una oportunidad de mejorar su imagen con un sello diferenciador de responsabilidad social empresarial.

Los clientes de las Tiendas por Departamento de Viña del Mar tienen una percepción casi generalizada de que una persona con capacidades diferentes con la capacitación que corresponde puede desempeñarse en este tipo de tiendas y ser un aporte.

Por lo general los clientes de las Tiendas por Departamento de la comuna de Viña del Mar perciben resistencia por parte de las empresas a contratar personas con discapacidad ya que el 71,8% de los consultados respondió positivamente ante esta aseveración. En comparación con sólo un 10,8% de las personas que tiene una percepción contraria a dicha afirmación.

### **3.2.2 Análisis Acercamiento a departamento de Recursos Humanos**

En base a los datos obtenidos de los departamentos de Recursos Humanos de las tiendas por departamento de Viña del Mar se logra conocer la realidad en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. Podemos ver que las tiendas por departamento de la comuna en su totalidad no cuentan con una política de

inclusión laboral de personas con discapacidad, no cuentan y no contratan personas con discapacidad.

### **3.2.3 Análisis entrevista a Gerente de Recursos Humanos Tienda Ripley Plaza de Viña del Mar.**

En entrevista personal realizada a la Gerente de Recursos Humanos de la tienda Ripley Plaza Viña del Mar Macarena Bascuñán, lo primero que se logra apreciar es la falta de una política interna que apunte a promover la inclusión. El motivo manifestado para no tener una política de este tipo en la tienda es porque no esperan contratar personas con discapacidad. Ya que los distintos cargos de la tienda son muy integrales y deben cumplir con múltiples funciones, un ejemplo mencionado en la entrevista es el puesto de Asesor de compra, que dentro de sus funciones están: atender al cliente, sus consultas y ayudarlo en el proceso de compra, también ordenar y exhibir la mercadería, trasladarse constantemente entre sala de venta y bodega en busca de mercadería.

Sobre si es favorable en el futuro implementar una política de inclusión laboral de personas con discapacidad en la tienda la ejecutiva manifestó que “lamentablemente” la tienda es muy antigua y la infraestructura no es adecuada, ya que no se ha modernizado. Como ejemplo de esta infraestructura poco adecuada la tienda no tiene rampa de acceso para silla de ruedas y las sillas de rueda no caben en los ascensores. También la Gerente de Recurso Humanos afirmó que *“nosotros como tienda lo estamos viendo hacia los clientes”* y

considera que es fundamental hacer un cambio en la infraestructura pero orientado al cliente.

En esta tienda trabajan actualmente 230 personas en su planta regular (sin contar el personal contratado para temporadas especiales) y no cuenta con personas con discapacidad dentro de su personal. El motivo planteado para no contratar personas con capacidades diferentes es que los cargos son “*muy integrales*” y tienen múltiples funciones. Ante la consulta si en el futuro contrataría una persona con discapacidad si tuviera la oportunidad se respondió que en lo personal sí , porque le toca la parte humana. Pero “*cuando me han venido a dejar curriculum, personas con dificultades para hablar, que es notorio y uno se da cuenta que tienen la discapacidad. Y lamentablemente no los puedo seleccionar porque se que no cumplen con el requisito*”. Y al momento de seleccionar se debe seleccionar una persona que cumpla con ciertas competencias para el cargo, aunque sea un cargo masivo como les decimos, a puestos como ordenadores, vendedores o como el cargo temporal de apoyo de navidad.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## **4.1 Discusión de Resultados**

La discusión de resultados corresponde al análisis comparativo y comentarios derivados de dicho análisis entre la teoría que sustenta la investigación, es decir, marco teórico y los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos (encuestas), de la entrevista realizada y el acercamiento con los departamentos de Recursos Humanos de las tiendas.

### **4.1.1 Discusión encuesta clientes**

Con los resultados obtenidos en la encuesta a clientes de las tiendas por departamento de viña del mar, se ve que por lo general estos valorarían el hecho de que estas tiendas incorporen personas con discapacidad a su personal. También la gran mayoría de los encuestados manifestó que su percepción ante estas tiendas mejoraría si estas contratan personas con discapacidad. Esta información recolectada a través de la encuesta a los clientes de las tiendas coincide con lo detectado por el estudio de la OIT de año 2013, donde expone como uno de los principales beneficios para la empresa derivados de la inclusión laboral de personas con discapacidad a el impacto positivo en la reputación de la empresa; la imagen global de la empresa se ve beneficiada, ante sí misma y ante el mercado.

Un 70% de los encuestados se manifestó muy de acuerdo y otro 22% se mostró de acuerdo a que una persona con discapacidad con la debida capacitación puede desempeñarse y ser un aporte para las tiendas por departamento. Esta percepción generalizada de los clientes en cuanto al aporte que puede llegar a ser un

trabajador con discapacidad para las tiendas, coincide con el impacto positivo en la productividad generado en las empresas que incluyen a personas con discapacidad, debido al alto nivel de compromiso que presentan estas personas por su trabajo, que plantea la OIT en su estudio sobre factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad, además del impacto positivo en la motivación y en las relaciones internas.

En la decisión de compra de un consumidor final influyen múltiples factores; valóricos, económicos, culturales, etc. El cliente al comprar un bien busca satisfacer una necesidad inmediata y su decisión suele ser práctica en base a su realidad. Para la mayoría de los clientes encuestados no influirá en su decisión de compra que las tiendas realizarán inclusión de personas con discapacidad.

Las tiendas tienen resistencias a contratar personas con discapacidad esta afirmación es compartida por la mayoría de los clientes encuestados, esta percepción detectada en los clientes condice con la realidad detectada en las tiendas, las que no contratan a personas con discapacidad y no cuentan con políticas de inclusión, esto debido a distintas barreras de ingreso que generan las empresas.

#### **4.1.2 Discusión en relación de las posturas de las tiendas por departamento**

De acuerdo a la investigación realizada, la postura de las tiendas se ve, por el acercamiento a los departamentos de Recursos Humanos o reclutamiento y a la entrevista con la gerente de esta área, de las tiendas por departamento de la

comuna de Viña del Mar, se dejó ver que en este tipo de tiendas no existen políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad, de hecho no existe ningún trabajador o trabajadora con discapacidad. Y además no se tiene la proyección de comenzar a incorporar a estas personas a su personal, ni en sus clientes, ya que estas tiendas no tienen las condiciones mínimas para que una persona con discapacidad tenga acceso a la tienda y menos a cumplir una labor o cargo dentro de la empresa. Esto se visualiza que para las tiendas por departamento ningún tiene como parte de sus valores organizaciones la inclusión laboral o integración de personas con discapacidades y desde esa base no cuentan con disposición, ni adaptación de los cargos para personas con alguna discapacidad, ni la infraestructura que se los permite, porque no está pensado en considerarlas dentro o como parte de estas empresas.

De acuerdo a estudios como, Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la SOFOFA, se muestra que las barreras para no realizar una inclusión laboral , es por parte de las empresas, que no tienen la costumbre y las políticas adecuadas para incorporar personas con discapacidad, ya que desde que se estructura las organizaciones y su diseño, no es pensando en ellas, en las condiciones mínimas, como la infraestructura no está pensada para una persona con discapacidades diferentes, como los puntos de acceso a los establecimientos hasta las condiciones o requisitos básicos para que se pueden incorporar a los cargos existente, limitando a las personas con discapacidad antes que esta intente incorporarse al ambiente laboral.

Esto también se puede deber a que las empresa no tiene el conocimiento de los beneficios que genera al ambiente laboral el incorporar a personas con discapacidad, como los describe la OIT en cooperación de la SOFOFA en un estudio realizado en el año 2010, que contempla beneficios asociados a la persona con discapacidad, a la empresa, donde impacta en la motivación de las personas que rodean al individuo con discapacidad, también contribuye a que los integrante de la organización mejore sus relaciones internas, genera una productividad mayor al identificarse y enfocarse en lo que está realizando la persona, también crea una imagen que ayuda a la empresa con sus clientes.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES**

El estudio exploratorio llevado a cabo, nos permitió conocer la realidad de la materia que se propuso estudiar: La inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar. Logro cumplir con los objetivos planteados y dar respuesta a las interrogantes formuladas a modo de guía de esta investigación:

- ¿Las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar realizan inclusión laboral de personas con discapacidad? ¿Por qué?

R: Actualmente las tiendas por departamento que desarrollan sus actividades en la comuna de Viña del Mar no contratan personas con discapacidad. Por la diferentes barreras de entrada impuestas a la contratación de trabajadores con algún tipo de discapacidad.

- ¿Existe actualmente en estas empresas una política que apunte a la inclusión laboral con personas con discapacidad?

R: Estas empresas no cuentan con este tipo de políticas.

- ¿Que las tiendas por departamento contraten personas con discapacidad, mejora la imagen que sus clientes tienen de ellas?

R: La imagen que las tiendas proyectan a sus clientes mejoraría si estas incorporaran personas con discapacidad en su personal. Esta opinión detectada es casi generalizada en los clientes de estas tiendas.

- ¿Los clientes valoran el hecho de que se realice inclusión laboral de personas con discapacidad en las tiendas?

R: Los clientes de estas tiendas por lo general tienen una alta valoración hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad, y confían en las

capacidades de estas personas y en el aporte que pueden llegar a ser para las tiendas.

La realidad descubierta en base a la información recogida a través de distintos medios, no es auspiciosa en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad y nos hace tener una postura crítica ante ella; ya que no se condice con el paradigma actual de Responsabilidad Social Empresarial y con los esfuerzos para generar mercados laborales más inclusivos y que dejen atrás las típicas barreras que deben enfrentar las personas con discapacidad a la hora de tratar de conseguir un trabajo digno y que satisfaga sus necesidades; que se deberían hacer por parte de las grandes empresas en un país de ingresos altos y en vías de desarrollo, en un área tan importante para nuestra economía como lo es el Retail, del cual forman parte este tipo de tiendas.

La realidad de las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar, que son Ripley, Falabella, Paris, La Polar, en la actualidad en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad no es positiva, ya que nos encontramos con empresas que no contratan personas con capacidades diferentes y no cuentan con políticas que vayan en una dirección de transformarse en empresas inclusivas, todo lo contrario nos encontramos con empresas que presentan barreras para el ingreso de estas personas y que aún toman este tema desde un punto de vista de caridad. Las barreras que logramos identificar en estas empresas son: a) Falta de experiencia empírica en la contratación, b) Inexistencia de una política de inclusión, c) Cultura poco inclusiva, d) Capacidades

organizacionales insuficientes para la inclusión (apreciable a primera vista en la infraestructura no adecuada para personas con discapacidad física y con dificultades de desplazamiento). Las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar al generar estas barreras, no realizan contratación de personas con discapacidad, sin tener en cuenta que como cualquier persona, una persona con discapacidad cuenta con un gran potencial por desarrollar y que cuando se desenvuelve en un ambiente propicio puede ser un gran aporte. Las empresas que fueron parte de este estudio al no contratar personas con discapacidad están dejando de percibir los múltiples beneficios que la inclusión laboral de personas con discapacidad trae para la organización, como lo son: a) Impacto positivo en la motivación, b) Impacto positivo en las relaciones internas, c) Impacto positivo en la productividad, d) Impacto positivo en la reputación (imagen de la empresa). Y no están produciendo los beneficios que esta inclusión genera para la sociedad en general, como: a) Se desactiva el prejuicio, b) se rompe la falta de información, c) Pone el tema en la agenda, d) Señaliza el valor de la diversidad. La empresa al no percibir todos estos beneficios, está perdiendo oportunidades, como lo es el hecho de diferenciarse como una empresa inclusiva y así estar en mejor pie para competir este ambiente y mercado tan competitivo.

En contraste con la actitud y la práctica encontrada en estas empresas ante la inclusión laboral de personas con discapacidad, los clientes de estas tiendas muestran una actitud positiva ante la inclusión, valorando esta práctica y considerando que estas personas pueden llegar a ser un aporte para las tiendas. También se puede concluir de la información obtenida de los clientes, que la

percepción que estos tienen sobre estas tiendas mejoraría si estas incluyeran personas con discapacidad en su personal. Esta mejora en la percepción en la imagen de las tiendas debe ser vista como una oportunidad por parte de las empresas para fidelizar a sus clientes y ser tomada como motivo para avanzar en esta materia, generar avances en Responsabilidad Social Empresarial, con énfasis en políticas de inclusión laboral. Podemos concluir que los consumidores de estas tiendas son personas que han desarrollado en distintos grados una conciencia inclusiva, con aceptación y valoración por la diversidad y en cambio las tiendas por departamento de la comuna son empresas que aún se rigen por paradigmas antiguos sobre esta materia, mostrando posturas solo basadas en creencias pero que no se condicen con la realidad.

Este estudio realizado esperamos sea un aporte en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad y en el largo camino que como sociedad nos queda por avanzar. En donde todos los actores sociales jueguen un rol activo para generar una sociedad más inclusiva, donde todas las personas por igual, sin importar su condición puedan ejercer plenamente sus derechos y satisfacer sus necesidades, así desarrollándose plenamente y alcanzando sus objetivos personales puedan vivir en armonía y felicidad.

## Referencias Bibliográficas:

- Banco Central de Chile. Cuentas nacionales de Chile: Evolución de la actividad económica en el año 2014. Chile. 2014.
- Duran G, Kremerman M, Fundación Sol. Caracterización del sector retail: Una mirada general. Chile. 2008.
- Fondo nacional de la discapacidad, Instituto nacional de estadística. Primer estudio nacional de discapacidad (endisc). Chile. 2004. ISBN 956-8441-00-X
- Fundación Acción RSE. Integración laboral de personas con discapacidad: Guía práctica para empresas. Chile. 2005
- Fundación europeo para la gestión de la calidad.
- Koontz M, O'Donnell C. Principles of management: An analysis of managerial functions. McGraw-Hill. EEUU. 1972.
- Ley N° 20422. Diario oficial de la república de Chile, Santiago, Chile, 10 de febrero 2010.
- Moreno C, Del Cerro S. Valores Empresariales: De la teoría a la práctica. España. 2009
- Organización de Naciones Unidas. Convención internacional sobre el derecho de las personas con discapacidad. EEUU. 2006.

- Organización internacional del trabajo, Sociedad de fomento fabril. Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Primera edición, Chile. 2013. ISBN 978-92-2-327051-3.
- Servicio nacional de discapacidad, Ministerio de desarrollo social. Política nacional para la inclusión social de las personas con discapacidad 2013 – 2020. Chile. 2013
- WHO. Organización mundial de la salud. [en línea]. < <http://www.who.int/topics/disabilities/es/> > [consulta: 20 de octubre 2014]

**Anexos:**

**Cuestionario y entrevista a la ejecutiva Macarena Bascuñan, Gerente de Recursos Humanos Tienda Ripley plaza Sucre.**

1. ¿Esta empresa posee una política de inclusión laboral?

No.

- Si su respuesta es positiva:

1.1) ¿En qué consiste esta política y cuáles son sus alcances?

1.2) ¿Qué fue lo que los motivó a implementar esta política?

1.3) ¿Cómo ha sido implementada esta política?

1.4) ¿Cómo han sido sus resultados?

1.5) ¿Cómo ha percibe usted esta política?

1.6) ¿Qué beneficios cree que esta política le ha traído a la empresa? Tanto internamente como la imagen que proyecta a sus clientes y al público en general.

- Si su respuesta es negativa:

1.1) ¿Por qué no cuentan con una política de este tipo? ¿lo han considerado?

R: No, porque no se piensa contratar personas con discapacidad, Ya que los distintos puestos y cargos son muy integrales.

1.2) ¿Considera que es favorable implementar una política de inclusión de personas con discapacidad en el futuro?

R: Nosotros como tienda lo estamos viendo hacia clientes, lamentablemente somos una tienda súper antigua, esta tienda en particular y no contamos con accesos, por ejemplo las sillas de ruedas no nos caben en los ascensores, no tenemos rampla. Entonces orientados a nuestros clientes yo creo que es fundamental hacer un cambio en la estructura, mejorar. En lo que es implementar políticas de inclusión nosotros para defender a la empresa, tenemos el call center que es a nivel nacional, que hay contact center, en donde tengo yo entendido que ahí si hay contratación de gente con distintas capacidades. Porque el servicio se da para que por ejemplo una persona solo se comunica verbalmente pueda atender. Pero yo desconozco cuál es la política de inclusión, pero sé que ahí trabajan con personas con distintas capacidades.

2. ¿Cuántas personas trabajan en esta empresa?

R: 230 personas trabajan en la tienda.

3. ¿En esta empresa existen trabajadores con discapacidad? ¿Cuántos?

R: No.

- Si su respuesta es positiva:

31) ¿En qué situación se encuentra su relación laboral con la empresa? (qué tipo de contrato tiene, full time, peak time, etc.)

3.2) ¿Qué funciones desempeñan?

3.3) ¿Cómo ha sido su proceso de adaptación a la empresa?

3.4) ¿Cómo ha sido su desempeño laboral?

3.5) ¿Ha tenido que generar adaptaciones, en infraestructura, comunicación, capacitación al personal, etc.?

- Si su respuesta es negativa:

3.1) ¿Por qué motivo no tiene personas con discapacidad trabajando en su empresa?

R: Las funciones de los distintos cargos que hay en la tienda no son específicos, son bien integrales. Bien integrales en lo que es servicio al cliente por ejemplo. En tienda los asesores de compra no solamente ordenan, aparte atienden al cliente entonces la persona no podría ser sorda muda, no puede ser ciega porque no es solamente ordenar también es exhibir, es orden visual tiene que ver con todo eso. Esa persona se tiene que trasladar, tiene que entrar a bodega salir de bodega a buscar mercadería. Y otros cargos que son más específicos como en bodega la persona debe contar con un estado físico determinado, no puede tener operaciones lumbagos, operaciones que vayan a perjudicar a la salud del colaborador. A pasado que hemos contratado a personas que entran como

bodega, le explicamos todo, cual es el funcionamiento de la bodega, cumpliendo la ley que no pueden levantar más de 20 kilos de peso y haciéndole capacitaciones sobre cómo es la toma de mercadería, aquí se les hace mucha capacitación, como se tienen que agachar, como tienen que tomar la mercadería, lo que tienen que usar para no lesionarse , pero así y todo con gente que no tiene problemas igual tenemos lesiones, pocas porque tomamos todas estas medidas, y después esta persona dice que no puede levantar nada, puede hacer cero fuerza, ósea no me sirve. Porque aquí se necesita hacer la fuerza establecida por la ley, entonces obviamente esa persona tiene que mirar, tiene que tener sus manos. Es respecto a las funciones.

3.2) ¿Consideraría contratar a una persona con discapacidad si tuviera la oportunidad?

R: en lo personal claro que sí, porque a uno le toca la parte humana cuando viene una persona, yo que trabajo en selección y que me han venido a dejar curriculum, personas con dificultades para hablar, que es notorio y uno se da cuenta que tienen la discapacidad. Y lamentablemente no los puedo seleccionar porque sé que no cumplen con el requisito, entonces la parte humana claro que me encantaría, pero también tengo que entender que si yo selecciono, selecciono una persona que cumpla con ciertas competencias para el cargo, aunque sea un cargo masivo como le decimos, que son de ordenadores vendedores. O como por ejemplo cargos como ahora que tengo apoyos de navidad, que son personas que van a trabajar 2 semanas con nosotros. Pero aun así necesito personas que

cumplan con un cierto perfil, son 2 semanas súper estresantes, es el mes que la empresa más vende a nivel del año, entonces en la parte humana uno dice claro una va ayudar a esa persona y todo, pero tengo que cumplir con los requisitos para que sean aportes en el funcionamiento. Aquí el foco es el cliente.

**Encuesta realizada a los clientes de las tiendas por departamento de la comuna de Viña del Mar.**

1. ¿Usted compra regularmente en las tiendas Ripley, La polar, Falabella o Paris que se encuentran en la comuna de Viña del Mar?

- Si, si ésta es su alternativa por favor seguir respondiendo la encuesta.
- No, muchas gracias por su tiempo.

2. ¿Cuál de estas tienda usted más compra?

- Ripley
- La Polar
- Falabella
- Paris

3. Sobre las tiendas por departamento (Ripley, La Polar, Falabella, Paris):¿ qué grado de valoración le otorgaría, a que la empresa realice inclusión laboral de personas con discapacidad?

- Alta Valoración
- Valorable
- Neutro
- Poca valoración
- No lo valoro

4. Si la empresa realizara inclusión laboral de personas con discapacidad, es un factor que influiría en su decisión de compra.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. El hecho que contraten personas con discapacidad: mejora la percepción que usted tiene de la tienda.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

6. Una persona con discapacidad, con la debida capacitación, puede desempeñarse y ser un aporte para las tiendas por departamento.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7. Las empresas tienen una resistencia a contratar personas con discapacidad.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo