

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
CAMPUS SANTIAGO

**Discapacidad y Empleo:**  
***“Hacia un contexto de normalización e integración laboral”.***

Seminario de Título para optar al Título Profesional de Asistente Social y al  
Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social

Institución Patrocinante:  
Telefónica

Docente Guía:  
Mauricio Ureta Bernal

Equipo Seminarista:  
Daniela Fernanda Cantillana Castañeda  
Tania Valentina Cortés Vargas  
Maribel Alejandra Espinoza Lillo

Santiago, Diciembre 2010

Agradecimientos.

Hoy nos encontramos terminando una de las etapas más importantes de nuestras vidas, cerrando un ciclo, un viaje y el que no recorreremos solas, son muchas personas las que han aportado y han contribuido en cada etapa, las que fueron parte de nuestro proceso formativo de la carrera, los que son considerados por las seminaristas, aquellas personas y lugares que contribuyeron y fueron un elemento importante en la formación profesional.

Las seminaristas vivieron junto a la Universidad distintos procesos, desde Melipilla, Cal y Canto y actualmente en San Miguel, participando activamente en el posicionamiento de la sede Santiago.

Es imposible no reconocer el apoyo incondicional de nuestros padres Ana y Manuel, Nancy y Migue Angel, María Eugenia y Belarmino quienes siempre estuvieron dispuestos a entregarnos todo lo que estuviera en sus manos para que cada etapa universitaria fuera vivida por nosotras de la manera más llevadera y tranquila posible, desde nuestro ingreso a la carrera, nuestros ciclos de práctica profesional, y hoy en el último momento, donde ya nos despedimos de este gran proceso de nuestra vida "la universidad". No podemos dejar de nombrar a nuestras familias en general, hermanos, tíos, primos y abuelos quienes también han sido parte importante de dicho trayecto.

Hubo muchas ocasiones en las que el agotamiento, los periodos cargados de trabajos, prueba, exámenes y el ánimo y las ganas de continuar decaen, es en ese momento donde uno de los pilares fundamentales, constituido por aquellas personas que aquel primer día de clases miramos de forma lejana y con cierta desconfianza, nuestros compañeros de carrera, con lo que los lazos en la actualidad forman una gran amistad, basada principalmente en muestras de apoyo, lealtad, contención y sobre todo los valores, esperanzas, deseos e ideales de creer en un Trabajo Social, capaz de aportar a un cambio real, que contribuya a la igualdad de una sociedad mejor y más justa.

Finalmente, queremos agradecer los aportes científicos, técnicos y metodológicos entregados por los docentes de nuestra Universidad, principalmente, reconocer a la Profesora María Antonieta Urquieta, quien con su delicadeza entrega experiencia, pasión y conocimiento, aportó a nuestra vocación hacia el Trabajo Social. Ella es quien, a demás de entregar los conocimientos básicos de sus cátedras, está dispuesta a resolver inquietudes o simplemente discutir respecto de un tema en cualquier momento. Y a pesar de no ser nuestra docente guía estuvo dispuesta a contribuir con sus consejos en la realización del Seminario.

Agradecemos también a nuestro Profesor Guía Mauricio Ureta quien nos apoyó durante este año en la realización de este documento, además de entregarnos siempre la confianza y seguridad en lo que estábamos creando y realizando para la empresa Telefónica, debido a que este fue un gran desafío que nos planteamos.

Finalmente agradecemos a todos quienes aportaron directa o indirectamente en la creación del seminario, ya que el proceso vivido fue el término de una de las etapas más importantes e inolvidables de nuestras vidas.

Al final de este viaje en la vida quedarán  
nuestros cuerpos hinchados de ir  
a la muerte, al odio, al borde del mar.  
Al final de este viaje en la vida quedará  
nuestro rastro invitando a vivir.  
Por lo menos por eso es que estoy aquí.

Somos prehistoria que tendrá el futuro,  
somos los anales remotos del hombre.  
Estos años son el pasado del cielo;  
estos años son cierta agilidad  
con que el sol te dibuja en el porvenir,  
son la verdad o el fin, son Dios.  
Quedamos los que puedan sonreír  
en medio de la muerte, en plena luz.

Al final de este viaje en la vida quedará  
una cura de tiempo y amor,  
una gasa que envuelva un viejo dolor.  
Al final de este viaje en la vida quedarán  
nuestros cuerpos tendidos al sol  
como sábanas blancas después del amor.

Al final del viaje está el horizonte,  
al final del viaje partiremos de nuevo,  
al final del viaje comienza un camino,  
otro buen camino que seguir  
descalzos contando la arena.  
Al final del viaje estamos tú y yo intactos.  
Quedamos los que puedan sonreír  
en medio de la muerte, en plena luz.

Silvio Rodríguez

<b>INDICE</b>	
Presentación.....	7
<b>I.- Marco Institucional.....</b>	<b>8</b>
1.1 Introducción.....	9
1.2 Identificación de la Institución.....	10
• Ubicación.....	10
• Cobertura.....	10
• Radio de Acción.....	11
• Antecedentes Históricos.....	12
1.3 Estructura y Políticas de la Institución.....	13
• Organigrama.....	13
• Principios Orientadores.....	13
1.4 Funciones de la Institución.....	16
1.5 Programas y Servicios.....	17
1.6 Recursos de la Institución.....	19
1.7 Trabajo Social en la Institución.....	20
<b>II.- Investigación Diagnostica.....</b>	<b>25</b>
2.1 Introducción.....	26
2.2 Objetivos de Tesis.....	27
2.3 Problemas a abordar.....	28
2.4 Tipo de Investigación.....	29

2.5 Marco Teórico.....	30
2.6 Criterios para evaluar el valor potencial de una investigación.....	57
2.7 Instrumentos de recolección de información.....	58
2.8 Diagnostico Triangular.....	65
2.9 Línea Base.....	99
2.10 Prognosis.....	99
2.11 Hipótesis Tecnológica.....	99
<b>III.- Análisis de Resultados.....</b>	<b>100</b>
3.1 Análisis Cuantitativo.....	101
3.2 Análisis Cualitativo.....	115
<b>IV.- Conclusiones.....</b>	<b>119</b>
<b>V.- Propuesta.....</b>	<b>123</b>
5.1 Política de Discapacidad.....	124
• Presentación.....	124
• Fundamentación.....	125
• Principios Orientadores.....	127
• Enunciados Valóricos.....	130
• Misión y Visión.....	132
• Alcance.....	132

5.2 Propuesta Programática.....	133
• Integración Laboral de Personas con Discapacidad.....	133
• Apoyo Integral al Trabajador que cuenta con cargas legales discapacitadas.....	135
Bibliografía.....	137
Anexos.....	138

## Presentación

El documento que se presenta a continuación constituye el seminario de título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social.

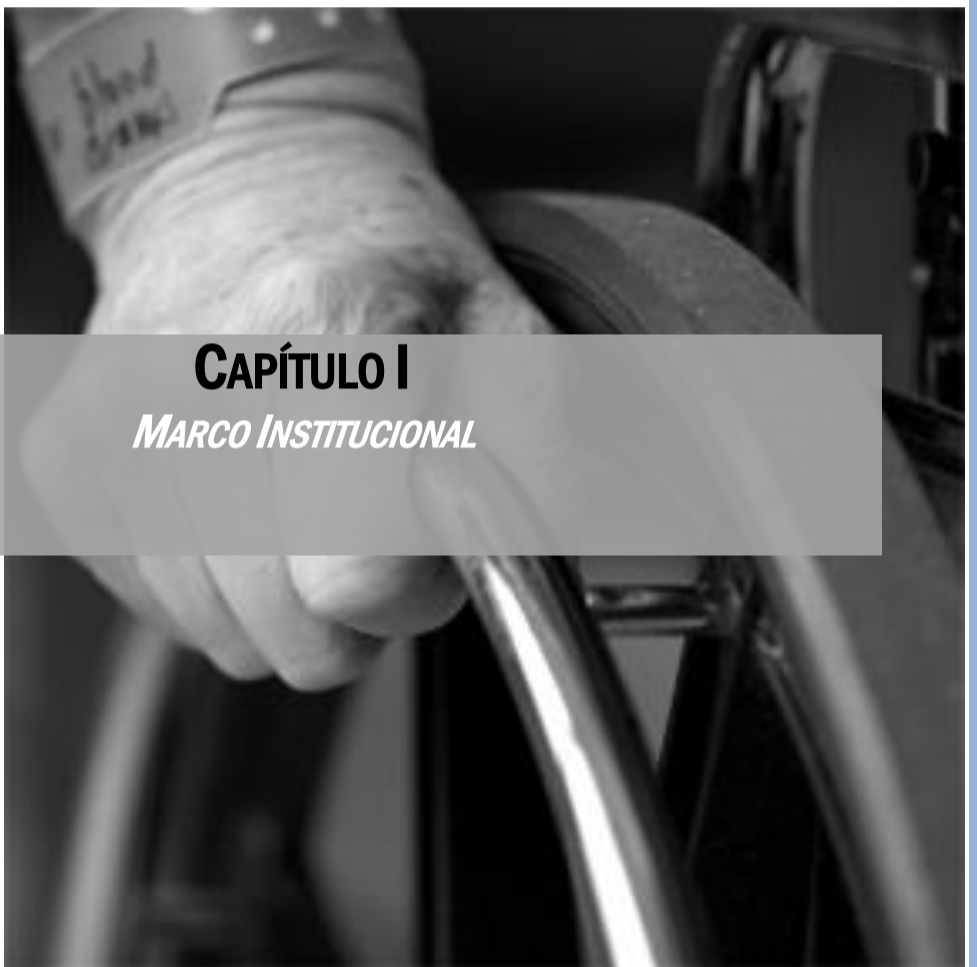
Para lo cual las seminaristas indagaron un tema que se encontrase dentro de la agenda pública, como uno de los temas relevantes que afectan a un sector importante de la población chilena, pero que aún no han sido profundizado de la manera que se debiera, por lo tanto ésta es una de las principales razones por las cuales se aborda el tema de discapacidad, y específicamente una de sus principales aristas; "la integración Laboral".

La empresa Telefónica en la búsqueda de posicionarse como una de las empresas pioneras en incorporar dentro de sus prioridades y preocupaciones a la Responsabilidad Social Empresarial, se plantea para el presente año, dentro de sus objetivos la creación de una Política de Discapacidad y proponen su elaboración a las seminaristas de título.

Para lo que se considera en primera instancia que en nuestro país el 12, 93% de las personas presenta alguna discapacidad en diferentes grados y tipos, lo que corresponde a 2.068.072 personas, por lo que al menos en uno de cada tres hogares hay un miembro con discapacidad. En base a datos estadísticos, en la medida que se complejiza la discapacidad disminuyen la participación de los discapacitados en el mercado laboral. Según cifras, 1 de cada 3 personas con discapacidad leve, realiza un trabajo remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada lo hace, y en el caso de la discapacidad severa, sólo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente.

Es en base a este dato estadístico de la población discapacitada en nuestro país y también debido al desconocimiento por parte de la empresa de la cantidad de trabajadores discapacitados que se encuentran realizando labores allí, es que plantea en primer lugar la elaboración de un catastro que además de medir la cantidad de personas, evalúe y caracterice a la población discapacitada, asimismo se incluyen en dicho catastro a las cargas legales de los trabajadores, tratándose para el caso de, hijos, cónyuges, padres, parejas, etc. Buscando conocer también las condiciones, sociales y de salud en las que estos se encuentran. Además de esto se consideran los conocimientos, expectativas, visiones y esperanzas de otros trabajadores de la empresa, tales como, gerencia, subgerencia, asistencia social, prevención de riesgos, psicólogo laboral, con el objetivo de que a raíz de este conocimiento se logre instaurar una base consistente para la generación y creación de la política que la empresa requiere.

Tal como se expresa en el párrafo anterior la búsqueda de información esta basada en exploración y descripción de la situación que viven los trabajadores discapacitados de la empresa Telefónica. La exploración del tema a abordar se realiza, entre otras metodologías, mediante un diagnostico triangular, que busca recoger las percepciones, visiones y expectativas de las tres partes involucradas en la temática, área política, área técnica, y trabajadores discapacitados. Acogiendo de estos las principales demandas y sugerencias para la elaboración de la política y propuesta programática tanto para la integración de los trabajadores discapacitados, como también destinada a apoyar a los trabajadores con cargas legales discapacitadas. Que es finalmente el objetivo del presente documento (seminario de título).



**CAPÍTULO I**  
*MARCO INSTITUCIONAL*

## **1.1 Introducción**

El siguiente documento recopila información general de la institución Telefónica, donde se detallarán los lineamientos, principios, política de la empresa, entre otras características. Además se dará a conocer el quehacer de la profesión dentro de la empresa, la cual se desarrolla específicamente en la Dirección de personas.

De esta manera se pretende dar a conocer el contexto en el cual se desarrollará el Seminario de Título llamado "Discapacidad y Empleo: hacia un contexto de normalización e integración".

## 1.2 Identificación de la Institución

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo. Su actividad se centra principalmente en los negocios de telefonía fija y móvil, con la banda ancha como la herramienta clave para el desarrollo de ambos negocios. Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 264 millones de accesos en todo el mundo a diciembre de 2009. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde la compañía concentra fundamentalmente su estrategia de crecimiento.

El Grupo ocupa la tercera posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y también la tercera en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Europea (31 de diciembre 2009).

Telefónica es una empresa privada, con más de 1,5 millones de accionistas directos y cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las de Londres, Tokio, Nueva York, Lima, Buenos Aires y São Paulo.

La compañía dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 60% de su negocio fuera de su mercado doméstico, y se constituye como el operador de referencia en el mercado de habla hispano-portuguesa.

En España, el Grupo cuenta con más de 80 años de experiencia desde su constitución en 1924, dando servicio a más de 46,7 millones de clientes a cierre de diciembre de 2009. En Latinoamérica, la compañía presta servicios a más de 168,5 millones de clientes al 31 de diciembre de 2009, posicionándose como operador líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú, a demás contando con operaciones relevantes en Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Marruecos, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. En Europa, la compañía tiene presencia, además de en España, en el Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia, dando servicio a más de 49,2 millones de clientes al cierre de diciembre de 2009.

### **Ubicación Geográfica:**

La casa matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Santiago, en un edificio que se caracteriza por su altura de 140 metros y 34 niveles, la torre del edificio corporativo de Telefónica es una de las tres más altas del país. Ubicada a un costado de la Plaza Baquedano, una de nueve pisos por Avenida Providencia (Edificio Gemelo) y otra de cinco por Av. Bustamante. Además cuenta con sucursales a lo largo de todo el país

En su conjunto, el edificio fue concebido bajo parámetros de flexibilidad en el uso de los espacios e instalaciones, confiabilidad y seguridad para las personas que allí trabajan. De hecho, la estructura tiene la capacidad suficiente para resistir la energía producida por los 15 mayores sismos que se han producido en el mundo.

### **Cobertura:**

Telefónica está presente en 25 países con sus cuatro marcas; Terra, Atento, O2 y Movistar. Cuenta con una base de clientes que supera los 264 millones de accesos en todo el mundo.

La cobertura que presenta Telefónica en nuestro país, se dividen en sus cuatro segmentos los cuales son:

- Residencial: cuyo foco está en las familias.
- Negocios: que atiende a pequeñas empresas y profesionales.
- Empresas: que atiende las necesidades de compañías, industrias, y corporaciones.
- Mayoristas: que ofrece soluciones a operadores de la industria de las telecomunicaciones que necesitan ampliar su cobertura nacional.

A diciembre del 2009 Telefónica cuenta con 202,33 millones de accesos de telefonía móvil; 40,60 millones de accesos de telefonía fija; más de 15 millones de accesos de datos e Internet y 2,49 millones de accesos de televisión de pago.

Telefónica cuenta con más de 500 tiendas, ubicadas en las principales ciudades del País.

### **Radio de Acción:**

Telefónica está presente en 25 países alrededor del mundo:

México	Reino Unido
Venezuela	España
Argentina	Irlanda
Perú	República Checa
Uruguay	Inglaterra
Ecuador	Gales
Colombia	Escocia
Chile	Alemania
Puerto Rico	Eslovaquia
Marruecos	EE.UU
El Salvador	Nicaragua
Guatemala	Panamá

## Antecedentes históricos

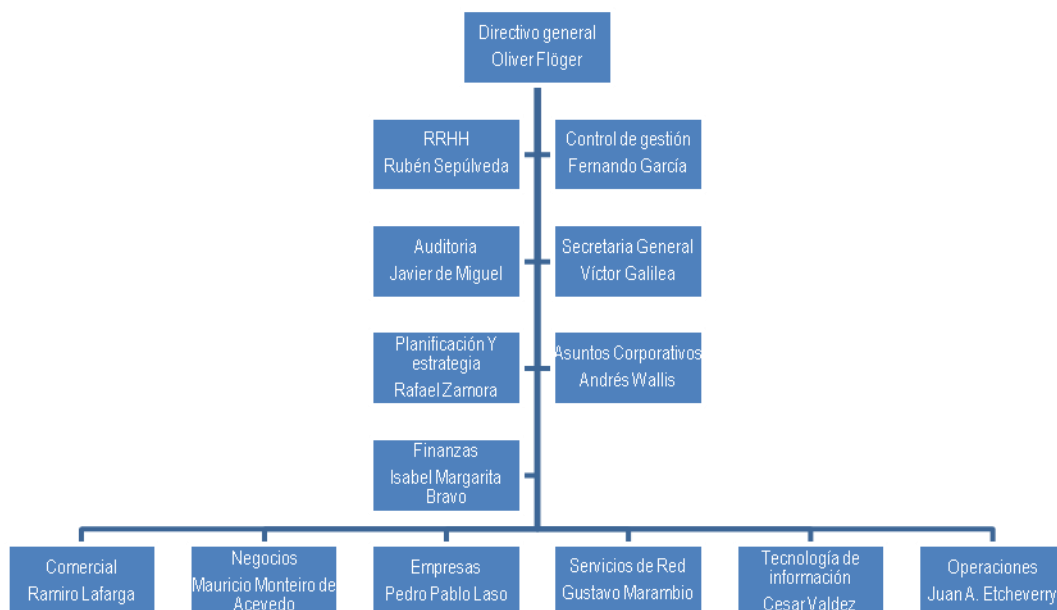
La primera llamada telefónica en el país se realizó el 28 de abril de 1880 y fue gestionada por la Compañía de Teléfonos Edison, siendo esta sociedad y otras que la sucedieron las que dieron origen a Telefónica Chile S.A.

Desde esa primera llamada, la Empresa ha pasado por diferentes dueños y ha sido conocida por diferentes nombres, pero siempre se ha mantenido a la vanguardia de las telecomunicaciones en Chile.

La Compañía se constituyó oficialmente como sociedad anónima el 18 de noviembre de 1930, mediante escritura pública extendida ante el Notario Javier Echeverría que fue inscrita en el Registro de Comercio de Santiago un año más tarde. Sus Estatutos fueron aprobados el 23 de enero de 1931 por Decreto Supremo N° 599 del Ministerio de Hacienda e inscritos el mismo año. En 1971, el Estado de Chile intervino para controlar la gestión de la Compañía y, en 1974, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) del Gobierno de Chile adquirió el 80% de la propiedad. En 1987, CORFO inició la privatización de la Compañía a través de un proceso de oferta pública que otorgó un interés mayoritario en la propiedad a la sociedad Bond Corporation. Más tarde, en abril de 1990, Telefónica S.A. (España) ingresó en la Sociedad al comprar a Bond Corporation Chile S.A., a través de su filial Telefónica Internacional Chile S.A., un 50,4% de la propiedad, transformándose así en accionista mayoritario y controlador.

En julio de 1990, Telefónica S.A. redujo su porcentaje en la propiedad tras una colocación de acciones de la Compañía en los mercados internacionales. En la misma fecha, Telefónica Chile listó sus acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE). En julio de 2004, después de diversos aumentos de capital y de la compra de un 1,3% adicional de la propiedad, Telefónica Internacional Chile S.A. alcanzaba un 44,9% del capital de la Compañía. En la misma fecha, Telefónica Chile vendió a Telefónica Móviles S.A. (TEM), por US\$1.321 millones, el 100% de las acciones que poseía en Telefónica Móvil de Chile S.A. Finalmente y tras un exitoso proceso de Oferta Pública de Adquisición de Acciones (en adelante, "OPA") que inició Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltda. el 17 de septiembre de 2008 y que finalizó el 6 de enero de 2009, Telefónica S.A. aumentó su participación en Telefónica Chile, alcanzando el 97,89% de la propiedad. En junio de 2006, la Compañía ingresó al negocio de televisión de pago con el lanzamiento a nivel nacional del servicio de Televisión Digital Satelital, que paquetiza este servicio con el de voz y banda ancha. Al año siguiente, se amplió la oferta al poder ofrecer interactividad con el lanzamiento de la TV sobre banda ancha (IPTV).

### 1.3 Estructura y Políticas de la Institución



Fuente: Memoria Anual Telefónica año 2009.

### 1.4 Principios Orientadores

#### Marco Legal

La instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones ubicados en el territorio nacional, incluidas las aguas y espacios aéreos sometidos a la jurisdicción nacional, se rigen en Chile por las normas contenidas en la ley Nº 18.168 (Ley General de Telecomunicaciones) y sus normas complementarias, así como por los acuerdos y convenios internacionales de telecomunicaciones vigentes en el país. En todos los casos anteriores, las tarifas de esos servicios son fijadas con el carácter de máximas por los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción (en adelante, “los Ministerios”) cada cinco años, sobre la base de un modelo de empresa teórica eficiente.

En el caso de la Compañía, hasta el 30 de enero de 2009, el sistema tarifario se regía por la Resolución Nº 686 de 20 de mayo de 2003, de la Comisión Resolutiva Antimonopolio (organismo antecesor del TDLC). Esta Resolución resolvió que las condiciones existentes en el mercado en ese momento no eran suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria en todo el país, con excepción de la X y XI Regiones e Isla de Pascua. Y ello respecto a determinadas prestaciones correspondientes al servicio público telefónico local y respecto al servicio de transmisión y/o conmutación de señales provistos como circuitos privados dentro de la zona primaria, y que son suministrados a concesionarias, permisionarias y al público en general. Por tanto, estas prestaciones debían estar sujetas a revisión tarifaria cada 5 años. Sin embargo, mediante el Informe Nº 2 del 30 de enero de 2009, el TDLC decretó libertad de tarifas para las prestaciones:

“Servicio de Línea Telefónica” (ex Cargo Fijo), “Servicio Local Medido”, “Cargo por Conexión Telefónica” y “Teléfonos Públicos”.

Sin embargo, se mantiene, para todas las compañías, la regulación de precios de los servicios de “Tramo Local” y prestaciones menores del servicio telefónico a los clientes. Estas últimas incluyen: corte y reposición del servicio, habilitación de acceso para servicio de larga distancia nacional, internacional y de acuerdos y convenios internacionales de telecomunicaciones vigentes en el país.

#### Recomendaciones del TDLC en su Informe N° 2, de 30 de enero de 2009

Junto con decretar la libertad de precios para los principales servicios prestados a público, el TDLC formuló una serie de recomendaciones para considerar en el marco regulatorio del sector

#### Tarifas reguladas de los servicios de Telefonía Fija

Hasta el 6 de mayo de 2009 aplicó el Decreto Tarifario N° 169 de Telefónica Chile para el quinquenio 2004-2009. Este Decreto había sido aprobado y publicado en el Diario Oficial el 11 de febrero de 2005, con fecha de efectividad retroactiva desde el 6 de mayo de 2004.

Asimismo, de conformidad con el procedimiento establecido en la ley para la fijación de tarifas para el quinquenio 2009-2014, los Ministerios dictaron el Decreto Supremo N° 57, de 6 de mayo de 2009. Este fija, entre otras, las tarifas de Tramo Local, Cargo de Acceso y prestaciones menores de servicio de Telefonía Local. Además, se regulan las tarifas del servicio de Desagregación Mayorista de Banda Ancha (Bitstream) y, por otra parte, se establece una tarifa para la introducción del sistema de Portabilidad del número para cuando ésta entre en vigencia. Las tarifas fijadas entran en vigencia, en forma retroactiva, a partir del 7 de mayo de 2009, ya que el Decreto todavía se encuentra en trámite de control de legalidad por parte de la Contraloría General de la República.

#### Fijación de tarifas de Compañías Telefónicas Móviles

Con fecha 24 de enero de 2009, mediante decretos de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía Fomento y Reconstrucción, se fijaron las tarifas máximas de cargos de acceso para el período 2009-2014, modificándose además su estructura horaria. Telefónica realizó las adecuaciones en sus sistemas de facturación de manera que las nuevas tarifas fueran traspasadas a los clientes sin requerir de procesos de re-facturación, ya que las compañías móviles accedieron a dar aplicación inmediata a las nuevas tarifas.

## Portabilidad del Número Fijo y Móvil

Mediante la Resolución Exenta N° 4.249, de 11 de agosto de 2009, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (en adelante, "Subtel") establece el Comité Técnico de Portabilidad, con representantes de toda la industria y procedimientos y plazos para el proceso de implementación de la Portabilidad de la numeración telefónica. Este Comité debe pronunciarse sobre la Norma Técnica y sobre las Normas Operativas para la implementación de la Portabilidad en Chile. Asimismo, debe dar las recomendaciones para la implantación del Administrador de la Base de Datos Administrativa. Telefónica Chile participa en este Comité Técnico de Portabilidad.

## Modificaciones del Marco Regulatorio

- Proyecto de ley que crea Panel de Expertos.

El 29 de abril de 2008, se ingresó al Senado el proyecto de ley para modificar la Ley General de Telecomunicaciones. Este proyecto de ley tiene por objeto crear un Panel de Expertos de carácter técnico, integrado por siete profesionales nombrados por el TDLC. Este Panel tendrá a cargo resolver los litigios y desacuerdos entre una compañía y el Regulador, con el propósito de reducir la judicialización de diversos procesos normativos y regulatorios del sector de las telecomunicaciones. El proyecto se encuentra en su primer Trámite Constitucional en el Senado.

- Proyecto de ley sobre Neutralidad de Red.

En su estado actual, el Proyecto de Ley sobre Neutralidad de Red establece, entre otras materias, que dicha ley regirá para las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones y para los proveedores de acceso a Internet que suministren este servicio. Dicho proyecto de ley contempla, entre otras materias: a) la prohibición de bloquear, interferir, discriminar, entorpecer o restringir, arbitrariamente, el derecho de cualquier usuario de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de la Red; b) la facultad de los proveedores para tomar medidas o acciones para la gestión de tráfico y administración de Red, siempre que dichas acciones no afecten o puedan afectar la libre competencia; c) la facultad de los proveedores para preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la Red; d) la fijación de un plazo de 90 días para que la Subtel dicte un Reglamento que establezca las condiciones mínimas para la prestación del servicio de acceso a Internet, así como las acciones que se considerarán prácticas restrictivas a la libertad de utilización de los contenidos, aplicaciones o servicios que se presten a través de la Red. Este proyecto de ley se encuentra en el segundo Trámite Constitucional en el Senado y está siendo visto por las Comisiones unidas de Transportes y Telecomunicaciones y de economía del Senado.

- Norma que fija el procedimiento para modificar los precios del servicio público telefónico local.

Mediante Resolución Exenta N° 2.620, de 20 de mayo de 2009, publicada en el Diario Oficial el 5 de junio de 2009, Subtel fija plazo, forma y condiciones que deberán cumplir los concesionarios de servicio público telefónico local para modificar las tarifas por los servicios que cobran a sus suscriptores. En lo principal, se establece que toda variación de precios que apliquen las concesionarias, que signifique un incremento de los mismos, deberá ser comunicada con una anticipación de 40 días corridos contados desde la entrada en vigencia efectiva de la misma.

- Norma Técnica de Televisión Digital Terrestre.

Mediante el Decreto N° 136, de 14 de septiembre de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se define a norma técnica ISDB-T, con el sistema de compresión MPEG-4, como la que se utilizará en Chile para las transmisiones en tecnología digital del servicio de Radiodifusión Televisiva de Libre Recepción.

- Concurso Público para la asignación del proyecto “Conectividad para Telecentros y su respectivo Subsidio”.

Subtel publicó en el Diario Oficial, de 1 de julio de 2009, una llamada a concurso público para la asignación del proyecto

## **Principios**

La base de la estrategia de la Compañía son los Clientes, que están en el centro de cada uno de sus negocios. Telefónica pone al servicio de este fin los valores corporativos del Grupo Telefónica, el esfuerzo inversor y las innovaciones tecnológicas necesarias.

La vocación de Telefónica es liderar el desarrollo del mercado donde opera a través de una sólida relación de confianza y mutuo beneficio con sus Clientes, sus Empleados, la Sociedad y sus Accionistas.

La Compañía busca facilitar la vida de los Clientes y contribuir al bienestar equitativo del país. Para ello, durante 2009, pese a las turbulencias de la economía mundial, Telefónica continuó por la senda del desarrollo digital, de forma similar a lo ocurrido en los países desarrollados. En este sentido, invirtió más de US\$200 millones para continuar con la penetración de servicios de banda ancha, servicios de TV de pago, redes de alta velocidad, servicios de datos y sistemas de gestión que favorezcan una mejor atención a los Clientes. Lo anterior ha permitido importantes avances, entre los que destacan:

- Consolidación del liderazgo en el mercado de la banda ancha, teniendo en cuenta una competencia cada vez mayor.
- Continuación en el desarrollo de la estrategia de paquetización con respecto al negocio de TV de pago, ofreciendo soluciones integradas conforme a las necesidades de los clientes.
- Inicio del despliegue de un proyecto piloto de fibra óptica en una zona urbana, permitiendo ofrecer accesos de alta velocidad superiores a los 30 Mbps.
- Extensión del despliegue de fibra óptica a las Grandes Empresas, consolidándose como un operador líder en la provisión de servicios para este segmento de clientes.
- Implantar nuevos sistemas de gestión que aceleren la provisión y post-venta de servicios, mejorando la experiencia del cliente y aumentando así sus índices de satisfacción.

## Estrategia Corporativa y de Negocios.

De forma consistente desde 2007, la gestión interna de la estrategia de la Compañía se ha basado en el plan “Ahora”, desarrollándose los focos estratégicos de actuación en cuatro Ejes: Clientes, Empleados, Sociedad y Accionistas. Durante 2009, además de los logros indicados anteriormente, la Compañía alcanzó importantes metas en cada uno de sus Ejes de Actuación. Entre éstas destacan: una cultura organizacional orientada al Cliente, el despliegue de iniciativas con claros objetivos para mejorar la calidad del servicio y la atención, el crecimiento de ingresos con menor dependencia de negocios tradicionales, un personal altamente motivado hacia el logro de objetivos comunes y, en lo social, avances, entre otros, en el proyecto “Proniño” y el “Acuerdo Público Privado por la Conectividad Digital en Chile”.

Como parte del proceso de transformación cultural hacia los Clientes y Empleados, cabe hacer especial mención a la obtención del cuarto lugar en el ranking del Great Place to Work (“Mejor Lugar para Trabajar”), logrando así el liderazgo en la industria de telecomunicaciones en este indicador.

Los objetivos específicos de los Ejes del plan

“Ahora” son:

1. Eje Clientes: “La mejor experiencia de cliente”
2. Eje Empleados: “La mejor empresa para trabajar del sector Telecomunicaciones”
3. Eje Sociedad: “Comprometida con la sociedad”
4. Eje Accionistas: “La mejor combinación de crecimiento y rentabilidad”

### **1.5 Funciones de la Institución: Productos**

#### Banda ancha

Telefónica Chile ofrece banda ancha a través de tecnología ADSL a clientes Residenciales, Pymes y Empresas, así como también, en calidad de mayorista, a proveedores de Internet.

La Compañía presta servicios de telefonía básica a sus clientes a través de la red de telefonía pública, bajo dos modalidades:

(i) Plan Regulado incluye el servicio de línea telefónica (cargo fijo mensual), el tráfico local (servicio local medido y tramo local) y la conexión a la red pública, entre otros.

(ii) Planes de Minutos A partir del año 2004, la Compañía comenzó a comercializar planes de minutos, como alternativa al Plan Regulado:

#### Televisión digital

TV de pago con una oferta a la medida, acotada a los intereses y al presupuesto de cada hogar, en la que el cliente sólo paga por los canales que desea ver.

### Servicios de prepago

Los usuarios pueden realizar llamadas desde cualquier teléfono fijo, teléfonos públicos, celulares habilitados, navegar banda ancha usando Wi-Fi o navegar en forma conmutada.

### Negocio de Larga Distancia

Telefónica Larga Distancia, filial de Telefónica, ofrece prestaciones de larga distancia nacional e internacional y prestaciones que utilizan su red de telecomunicaciones para cursar comunicaciones de voz, datos e imágenes.

### Negocio de Comunicaciones de Empresas

Entre los clientes de Telefónica Empresas se cuentan ministerios, instituciones públicas, corporaciones y grandes empresas, tanto nacionales como globales, presentes en las más diversas actividades de la economía nacional.

## **1.6 Programas y Servicios**

### Fundación Telefónica

#### *Misión*

La aspiración de Fundación Telefónica desde su creación, ha sido contribuir a la construcción del futuro de las regiones en donde opera el Grupo Telefónica e impulsar el desarrollo social de estas zonas a través de una educación de calidad, utilizando para ello su fortaleza y capacidad tecnológica, su presencia territorial y su extensa base de empleados.

#### *Fines*

- Favorecer el desarrollo de la educación infantil, primaria y secundaria mediante la aplicación y el uso educativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en diferentes países de Latinoamérica, facilitando su integración social mediante la escolarización con calidad de los niños, niñas y adolescentes que sufren esta situación.
- Promover la involucración social de los empleados del Grupo Telefónica, a través de su participación en actividades de voluntariado en la sociedad.
- Facilitar el acceso a la sociedad del conocimiento y la incorporación a la misma del mayor número de personas, en especial a aquellas que pueden quedar al margen de dichos procesos.
- La gestión, promoción y divulgación del Patrimonio Artístico, Cultural e Histórico-Tecnológico del Grupo Telefónica. La Fundación se ocupa igualmente de la promoción y divulgación del arte contemporáneo y de las aplicaciones artísticas que tienen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### *Metodología de trabajo*

- Fundación Telefónica realiza un esfuerzo continuo para promover el diálogo y la comunicación con las administraciones públicas e instituciones sociales, para poder adecuar de forma permanente las actividades que desarrolla y dar, de este modo, una respuesta eficaz a las demandas reales de la sociedad.
- En este marco, el compromiso de la Fundación se centra en desarrollar proyectos e iniciativas de interés general que sean próximos a las personas y que al mismo tiempo lleguen a todas las zonas de los países en los que se desarrollan y queden arraigados en dichos territorios.
- Estos proyectos e iniciativas, definidos y concretos, se llevan a cabo de forma directa o en colaboración con entidades educativas, sociales y culturales no lucrativas en cada uno de los países. Estas entidades tienen una reputación reconocida y una capacidad demostrada para llevar a cabo y hacer realidad dichas iniciativas.
- En todos los procesos de gestión se presta una especial atención a la calidad.
- Los programas de la Fundación interactúan entre sí buscando sinergias y un objetivo común en los ámbitos en los que se proyectan, facilitando su visibilidad social y la posibilidad de acometer grandes proyectos pluridisciplinares de gran alcance social. Con éstos se pretende generar un impacto que permita contribuir al bienestar de la sociedad y a la mejora real de la calidad de vida de las personas a los que van dirigidos.

En este sentido, cabe destacar que muchas de las actuaciones desarrolladas por la Fundación cuentan con la importante colaboración voluntaria de los empleados del Grupo Telefónica. Uno de los objetivos que se persigue es lograr un mayor compromiso de los empleados promoviendo su participación activa en actividades de voluntariado

### Otros programas

Existen otros programas que cumplen con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los colectivos que presentan más necesidades, principalmente las personas con discapacidad y las personas mayores, a través de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, es el objetivo prioritario de Fundación Telefónica en el campo de la telemedicina, teleasistencia y discapacidad.

La actividad del Grupo Telefónica, y en concreto de Fundación Telefónica, en este sentido se centra en el desarrollo de una importante labor de I+D orientada fundamentalmente a facilitar la accesibilidad de estos colectivos a la información, comunicación, formación y empleo; posibilitar una mejor atención sanitaria y asistencial a personas mayores, enfermas, discapacitadas o desprotegidas, y ayudar en la educación para la salud y prevención de diferentes enfermedades y discapacidades.

Entre los proyectos realizados y/o apoyados por Fundación Telefónica en el ámbito de la discapacidad, siempre con la colaboración de instituciones de gran implantación social y prestigio, destacan: Merc@dis, un portal específico de empleo para personas con discapacidad; la Unidad de demostración de equipos adaptados para personas con discapacidad del CEAPAT; o el proyecto SICLA, que aporta una tecnología muy avanzada para la comunicación alternativa.

Junto a esto, Fundación Telefónica ha vuelto a prestar su colaboración a diferentes organizaciones sociales, aportando los medios técnicos necesarios para el desarrollo de iniciativas cuyo objetivo es la sensibilización y la participación.

Merc@dis es un proyecto que tiene como prioridad básica el fomento del empleo de las personas con discapacidad como medio de impulsar su inserción laboral a través de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, especialmente de Internet.

El objetivo principal del Proyecto Merc@dis es ofrecer una bolsa de empleo virtual que ponga en contacto sin intermediarios a las personas con discapacidad y a las empresas en la que unos y otros intercambian currículums y ofertas.

Además, el portal ofrece otros servicios informativos relacionados con el empleo de las personas con discapacidad, tales como orientación jurídica, acciones asociativas y empresariales favorecedoras de la integración laboral, acciones formativas para usuarios y profesionales como becas, cursos o jornadas e información sobre el convocatorias de Empleo público.

El portal también presenta información actualizada de la legislación vigente en esta materia y directorios de entidades del sector que pueden ser de utilidad, como Asociaciones y Centros Especiales de Empleo.

El proyecto Merc@dis surge en 1999 por iniciativa de Fundación Telefónica con la coordinación y el apoyo técnico de ATAM y la colaboración de Telefónica Soluciones. A este proyecto se asocian importantes instituciones relacionadas con el sector de la discapacidad, el empleo y la economía social.

ATAM asume la dirección técnica del portal Merc@dis, gestionando sus contenidos.

<http://www.mercadis.com>

La colaboración con el CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), dependiente del IMSERSO es fruto de un Convenio de Marco de Colaboración que se firmó con el IMSERSO en julio de 1999, renovado sucesivamente hasta, de momento, julio de 2007. La relación con el CEAPAT se centra en cuatro apartados:

- Unidad de Demostración de Equipos Adaptados
- Portal CEAPAT
- Hogar Digital
- Aula de Diseño para Todos

Retadis es un proyecto apoyado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a través de la convocatoria 2006, para concesión de ayudas para la realización de actuaciones dirigidas a la inclusión de las personas con discapacidad y personas mayores a la sociedad de la información en el marco del Plan Avanza.

El objetivo del proyecto es constituir una RED TERRITORIAL DE ORDENADORES ADAPTADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD con implantación nacional en las 17 Comunidades Autónomas y en las 2 ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

### **1.7 Recursos de la institución**

Telefónica declara 57.946 millones de euros en ingresos dentro de los cuales: el 64% proceden de fuera de España. Un beneficio neto de 7.592 millones de euros, 1,63 euros por acción de beneficio neto 74.574 millones de euros de capitalización bursátil.

Ingresos de 56.731 millones de euros y más de 264 millones de accesos de clientes a diciembre de 2009: 202,33 millones de accesos de telefonía móvil; 40,60 millones de accesos de telefonía fija; más de 15 millones de accesos de datos e Internet y 2,49 millones de accesos de televisión de pago.

## Recursos humanos

La compañía dispone con cerca de 6.000 personas que trabajan directamente en las empresas del Grupo Telefónica en este país.

**Tabla: Principales Accionista de Telefónica Chile.**

### Principales Accionistas

	Millones de Acciones (31/12/09)	%	Millones de Acciones (31/12/08)	%
Telefónica Internacional Chile Ltda.	429.733.011	44,9%	429.733.011	44,9%
Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltda	507.188.064	53,0%	496.336.445	51,9%
Otros Accionistas	20.236.010	2,1%	31.087.629	3,2%
<b>Total</b>	<b>957.157.085</b>	<b>100,0%</b>	<b>957.157.085</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Al 31.12.08, Inversiones Telefónica Internacional Holding Limitada mantenía 37.875.741 ADRs bajo la custodia del Banco Depositario Citibank N.A., equivalentes a 151.502.964 acciones de la Serie A (participación de 15,83%)

### Doce Mayores Accionistas al 31/12/09

	Cantidad de Acciones Serie A	Cantidad de Acciones Serie B	Total	Porcentaje de Participación
Telefónica Internacional Chile Ltda.	387.993.524	41.739.487	429.733.011	44,90%
Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltda	468.403.738	38.784.326	507.188.064	52,99%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	3.216.283	46.524	3.262.807	0,34%
Banco de Chile por Cuenta de Terceros	1.376.687	0	1.376.687	0,14%
Fondo Mutuo Security Acciones	639.543	0	639.543	0,07%
Larrain Vial S.A. Corredores de Bolsa S.A.	451.699	22.843	474.542	0,05%
Santander S.A. Corredores de Bolsa S.A.	404.506	7.262	411.768	0,04%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa S.A.	340.014	36.309	376.323	0,04%
BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	256.589	2.007	258.596	0,03%
Corporación de Fomento de la Producción	214.723	0	214.723	0,02%
IM Trust S.A. Corredores de Bolsa	208.309	0	208.309	0,02%
Consorcio Corredores de Bolsa S.A.	157.849	2.247	160.096	0,02%
Subtotal	<b>863.663.464</b>	<b>80.641.005</b>	<b>944.304.469</b>	<b>98,66%</b>
Otros Accionistas	10.331.983	2.520.633	12.852.616	1,34%
<b>Total</b>	<b>873.995.447</b>	<b>83.161.638</b>	<b>957.157.085</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Memoria Anual Telefonica año 2009.

## 1.8 Trabajo social en la Institución.

### Dirección de Personas.

Objetivo General:

Contribuir a mejorar el estado de bienestar social de los trabajadores y trabajadoras de la empresa Telefónica.

Objetivos Específicos:

1. Entregar beneficios para suplir necesidades básicas relacionadas con; salud, vivienda, educación
2. Generar planes de ayuda social en casos de emergencias; según la contingencia y situación del trabajador
3. Proporcionar herramientas mediante capacitaciones y charlas preventivas relacionadas a temas como vivienda, salud, educación y sobreendeudamiento.
4. Orientar y empoderar al trabajador mediante atención de caso, generando instancias de confianza y empatía con el trabajador para que éste canalice, reflexione y plantee problemas e inquietudes.
5. Misión<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Bienestar Laboral, Programas Sociales 2007, Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida individual, familiar y laboral de los trabajadores entregando una atención integral y con ello, alcanzar el compromiso y eficiencia de las personas dentro de la organización.

- Interactuar: con el trabajador y su familia, para acordar planes de prevención y educación, de acuerdo a sus requerimientos e intereses.
- Entregar: una atención individualizada e integral, frente a situaciones sociales que requieran orientación, derivación y tratamiento
- Establecer: una relación de confianza, propiciando actitudes de autonomía, creatividad y autogestión en la toma de decisiones.

Áreas de intervención, orientación y apoyo:

Salud

Vivienda

Educación

Orientación legal

Sobreendeudamiento

Apoyos económicos: fallecimiento, nacimientos (post-natal masculino), y matrimonios

- Programa de Salud
  - Orientación: Se entrega información respecto a los prestadores preferenciales, o todo lo referente a salud: derivaciones, en caso de emergencia y beneficios propios de la empresa.
  - Plan colectivo Isapre Consalud: la empresa adquiere un rol de representante del trabajador, teniendo la facultad de apelar a favor de ellos, y entregar carta en garantía cuando se requiera.
  - Préstamos blandos, para costear la diferencia de los gastos médicos, posterior a la cobertura que entrega la Isapre, FONASA y/o seguros (remedios, exámenes, etc.). Se descuenta el 10% del sueldo base.
  - Seguro complementario de salud, convenio colectivo con Chilena Consolidada. Beneficio para el trabajador y sus cargas legales.
  - Seguro catastrófico de salud, Metlife, de 5.000 UF como tope por evento (80 millones de pesos).
  - Convenios: Con entidades de salud para precios preferenciales, todos estos beneficios son para la familia nuclear.
- Programa de vivienda

Orientación:

- Se entrega información y orientación en la compra de la primera vivienda.
- Orientación sobre créditos hipotecarios.
- Se motiva y empodera al trabajador para que obtenga su casa propia.

## Mejoramiento y compra

- Se entrega orientación de parte de un arquitecto asesor en temas como infraestructura, ventilación, iluminación, ampliación, etc.
- Préstamos para mejoramiento y compra; corresponden a tramos entre 50 UF a 250 UF en caso de mejoramiento y de 50 UF a 200 UF en caso de compra de vivienda. Sin embargo se modificó excepcionalmente, después del terremoto del 27 de febrero del presente año ampliando el tope máximo de 250 UF a 300 UF para daños graves de la vivienda y viviendas inhabitable. Todos estos préstamos tienen un periodo de pago de uno a diez años con una tasa de interés de un 2% anual.
- Proceso de evaluación: Se evalúa el sueldo del trabajador que solicita el préstamo ya que la cuota se descuenta por planilla y esta no debe superar el 15% sumando todos los descuentos legales, y otros del promedio de las tres últimas liquidaciones del sueldo del trabajador en relación al total. Excepcionalmente puede tener un tope máximo de 30%.
- El trabajador que solicita el préstamo debe tener a lo menos dos años de antigüedad en la empresa.
- Los servicios del arquitecto se pagan con el préstamo de la empresa, lo que corresponde a \$200.000.
- Se realizan charlas de mejoramiento de las viviendas, en temas como; técnicas de trabajo, relaciones con el vecindario, etc. Las cuales son realizadas por el área de bienestar en conjunto con el arquitecto.
- Programa, Prevención de adicciones:
  - Este programa se rige por la normativa interna de la empresa.
  - El caso se maneja confidencialmente, enterándose excepcionalmente la jefatura, para que comprenda la etapa que vive el trabajador, cambios en el ánimo, licencias, flexibilidad horaria para asistir a terapias de rehabilitación.
  - El 80% de todo el tratamiento lo cubre la empresa.
  - En caso de recaída cubre el 50% del copago final de la cobertura que realiza Isapres, FONASA y seguros complementarios.
  - Para los hijos y el cónyuge (o pareja) cubre el 50%, por una sola vez.
- Programa de Orientación Económica

Se creó hace tres años por las constantes consultas respecto al tema de endeudamiento.

Antes del año 2003 existía la indemnización a todo evento. En la actualidad existe un convenio formal con algunos bancos como por ejemplo el Banco Falabella, Banco BBVA, Banco BCI Nova, etc. Quienes compran la cartera de la deuda, la que a su vez se descuenta mensualmente por planilla.

El trabajador puede elegir entre el banco que le ofrece la mejor opción, siendo atendido por el ejecutivo preferencial destinado en cada banco a atender a los trabajadores de la empresa.

Este programa además contempla charlas orientadas a ayudar al trabajador a organizar sus gastos y ordenar sus deudas. Las charlas son impartidas por diversos bancos y por OTEC, las que en un inicio son obligatorias para las personas que recurren a los préstamos.

- Beneficios de extrema Urgencia

Este beneficio es entregado en situaciones de extrema urgencia, con la finalidad de equiparar estados de necesidad que pueda presentar algún trabajador principalmente en temas de vivienda, dificultades legales, situaciones médicas, robos,

incendio. A través de préstamos que son descontados por planilla en un periodo mínimo de un mes y en un máximo de 60 meses.

- Ayuda Mutua

Esta ayuda se obtiene mediante la inscripción del trabajador en el fondo de ayuda mutua, a los que se les descuenta mensualmente la suma de \$500 (en promedio).

Este beneficio se utiliza en caso de fallecimiento, incendio y daños ocasionados por la naturaleza, solo para los inscritos, cubre los gastos del servicio funerario; este dinero se entrega a la familia con un tope máximo de \$1.200.000 contra boleta. A este fondo tienen acceso también los ex trabajadores de la empresa. Esta ayuda la reciben solo las personas inscritas en nomina, ya que actualmente el beneficio es solo para trabajadores activos.

En caso de incendio el trabajador puede acceder además del dinero, a asesoría gratuita del arquitecto del programa de vivienda, quien realiza el informe técnico en conjunto con bomberos.

- Informes Sociales

Este documento se realiza en las siguientes situaciones:

- incorporar cargas familiares a través de cajas de compensación.
- Postular a becas de estudios.
- Postular a becas de alimentos.
- Para procesos legales (tribunal)
- Procesos de adopción.

- Sala Cuna.

La empresa paga a los trabajadores del área de telefonía fija la Sala cuna (a elección del trabajador), con un tope mensual de \$180.000.

- Enseñanza Especializada.

En el caso de discapacidad permanente el trabajador debe presentar el certificado médico y la matrícula del niño/a, ya que el beneficio se entrega contra boleta mensual. Se cubren especialidades como; fonoaudiología, traumatología, kinesiología, educación diferencial. Durante este proceso se realizan seguimientos mediante los certificados emitidos por los médicos tratantes, donde se debe especificar los avances, o necesidades del niño/a. cada trabajador recibe un aporte en dinero con un tope mensual de \$200.000 (mínimo) de enero a diciembre.

## Niveles de intervención

En la empresa se trabaja con los tres niveles de intervención.

- De Caso: Este nivel se lleva a cabo principalmente espontáneamente ya que las personas acuden al departamento en busca de orientación respecto de los beneficios tanto internos como externos, además de consejos para dar solución a sus problemas.
- De Grupo: el trabajo de grupo se da básicamente en las charlas que se realizan tanto dentro del edificio como en las zonas del país donde se requieran.
- De Comunidad: este nivel se lleva a cabo mediante dos acciones:
  1. Prevención en salud: de carácter masivo mediante el cual se vacuna a los trabajadores, se les realizan exámenes anuales (chequeo general), y además se efectúan prevenciones dentales, mediante convenios con centros especializados, el cual comprende un presupuesto gratis.
  2. Charlas preventivas en temas tales como: Vivienda, sobreendeudamiento, aspectos legales, entre otros.

## Roles y Funciones

### Coordinadora:

En la dirección de personas, se realiza esta función mediante la articulación de redes sociales secundarias y terciarias, en el ámbito de salud, vivienda, laboral, etc., contribuyendo así en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

### Asistencial:

Se desarrolla mediante la orientación y derivación para que las personas o sujetos de atención obtengan los beneficios materiales o financieros necesarios para suplir el estado de privación que los afecta, y contribuir así a la satisfacción de su problema evidente. Estos se manifiestan principalmente en la entrega de aporte económico, en distintas áreas como: salud, vivienda, educación, sobreendeudamiento, adiciones entre otros.

### Educativa:

Consiste en educar a la comunidad Telefónica, a través de charlas relacionadas con el ámbito laboral, específicamente, aquellos temas que afecten un ambiente laboral positivo.

Por otra parte, esta función permite proporcionar consejerías con la finalidad de que las personas incorporen nuevos conocimientos en favor de mejorar su calidad de vida.

### Mediadora:

Se lleva a cabo facilitando los canales de comunicación entre emisor y receptor para mitigar conflictos interpersonales, así como también aplicando los principios de la mediación en el ámbito laboral y/o familiar.



## **CAPÍTULO II**

### *INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA*

## 2.1 Introducción

La discapacidad ha existido desde tiempos inmemorables en todas las sociedades y en todas las clases sociales, sin embargo, ha sido recientemente que se ha comenzado a mirar a quienes padecen alguna discapacidad como sujetos de derecho. Antiguamente, las personas solían aislar y ocultar a los discapacitados, producto de la ignorancia, superstición y miedo, lo que ha generado el aislamiento y retraso en el desarrollo e inserción de las personas con discapacidad en nuestra sociedad.

Las primeras entidades o instituciones que pusieron este tema en la palestra, fueron instituciones de carácter social, principalmente la Organización de las Naciones Unidas en conjunto con organizaciones de discapacidad. Estos comenzaron a desarrollar un nuevo enfoque para definir la discapacidad (concepto actual), partiendo por impedido, para dar paso a minusválido y actualmente discapacitado. Esta nueva conceptualización surge de la necesidad de elaborar una definición que no fuera excluyente ni discriminatoria y que permita disfrutar de las mismas oportunidades en un pie de igualdad y de las mejoras en las condiciones de vida, se hacía imprescindible.

## 2.2 Objetivos de Tesis

Objetivo General:

- 1.- Conocer a la comunidad de personas con discapacidad de la empresa Telefónica.
- 2.- Diseñar una política de discapacidad orientada a trabajadores, hijos y cónyuges (carga legal) que presentan algún tipo de discapacidad de la empresa Telefónica.

Objetivos Específicos

- 1.1.- Cuantificar y Caracterizar a la población con discapacidad de la empresa Telefónica.
  - 1.2.- Identificar las condiciones sociales y de salud en la que se encuentra esta población con discapacidad.
  - 1.3.- Identificar las condiciones laborales en la que se encuentra esta población con discapacidad
- 2.1 Diseñar una propuesta programática destinada a cubrir los dos ámbitos de discapacidad que considera la empresa:
- Propuesta de integración laboral para trabajadores con discapacidad.
  - Propuesta de apoyo integral a trabajadores con cargas legales con discapacidad.

## 2.3 Problema Social que aborda.

Este seminario de título, pretende abordar la problemática social, en relación al conocimiento de las condiciones laborales, educacionales y sociales, en que se desenvuelven los trabajadores, hijos o cargas legales con discapacidad, con el fin de elaborar e implementar un programa de intervención profesional, producto de de una investigación orientada a identificar sus necesidades e inquietudes.

Una vez identificada la población de personas con discapacidad, se podrá plantear una alternativa que permita abordar las necesidades que surjan de los trabajadores y sus familias, aportando a la mejora en la calidad del trabajo y de vida de la comunidad Telefónica.

### 2.3.1 Definición del objeto de estudio:

a) Noción de caso:

Toda la población con discapacidad, compuesta por trabajadores, hijos y cónyuges pertenecientes a la "Empresa Telefónica"

b) Características a estudiar:

Expresión de factores de integración e inclusión de la población discapacitada de la empresa Telefónica, como también de los hijos o cónyuges discapacitados de los trabajadores; esto desde la mirada de la empresa y sus funcionarios no discapacitados.

c) Contexto

Empresa Telefónica S.A.

De acuerdo a ciertos criterios, las empresas se pueden clasificar según; sector de actividad, tamaño, la propiedad del capital, el destino de beneficios, y la forma jurídica.

Para efectos de esta investigación se clasificará a la empresa Telefónica, según su actividad y tamaño.

d) Criterios de valor (fundamentación del problema):

- Relevancia social por la magnitud del problema
- Oportunidades de generar conocimiento.
- Referencias disciplinarias del Trabajo Social.

## 2.4 Tipo de Investigación

El siguiente estudio nace a raíz del desconocimiento y poca información que se maneja sobre los trabajadores con discapacidad, e hijos o cargas legales de trabajadores que presentan alguna discapacidad. Es así que esta investigación tiene la particularidad de ser una de las primeras que se realizan con mayor rigurosidad, dentro de la empresa Telefónica.

La discapacidad ha sido abordada de distintos ámbitos, se a avanzado en políticas constitucionales que establecen normativas que favorecen la integración escolar, sin embargo no se ha legislado en relación a la integración e inserción laboral, pudiendo observarse que en la Empresa Telefónica no existen significativas investigaciones al respecto.

De acuerdo a lo anterior en un principio este estudio tendrá un carácter exploratorio descriptivo.

Esta investigación tiene características de exploratorio, debido a que estos se desarrollan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido estudiado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio<sup>2</sup>.

Descriptivo ya que se pretende describir situaciones y eventos. Cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno (discapacidad en la empresa). Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis<sup>3</sup>.

## 2.5 Marco Teórico

### 2.5.1 Discapacidad y su Historia

A partir de la década del 50 y debido a las miles de personas que sufrieron daños tanto físicos como psicológicos a raíz de las guerras producidas en Europa, es que los estados se vieron en la necesidad de implementar nuevas políticas orientadas a aquellas personas que quedaron con algún tipo de discapacidad. Debido a esto, se empieza a considerar como tema relevante la discapacidad o problema social. Es así como se comienzan a definir nuevos conceptos de discapacidad, promulgaciones de leyes y políticas públicas. Así mismo se crean instituciones y servicios en Pro de estas personas, las que a su vez toman conciencia de que son sujetos con derechos y comienzan a exigir el cumplimiento de los mismos por parte de los estados.

El año 1981 es considerado por las Naciones Unidas como el año internacional del "Impedido"<sup>4</sup>. El año siguiente se realiza el Programa de Acción Mundial para los Impedidos. Este programa proponía equiparar los derechos de las personas con discapacidad (inherente a todo ser humano), derechos de participación plena de la vida en sociedad, mejorando a su vez, las condiciones de vida; económicas, sociales y psicológicas.

Este programa se ejecuta durante el decenio 1983 y 1992 revelando la importancia de trabajar en Pro de un mejoramiento de las condiciones de las persona con discapacidad en todos los ámbitos sociales. En este escenario se elaboran las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades. Cuyo contenido es en base a la experiencia adquirida durante el decenio antes mencionado (1983-1992), llamado "Decenio de las Naciones Unidas por los Impedidos". "El fundamento político y moral de estas normas se encuentra en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de derechos Económicos, Sociales y Culturales y el pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y

---

<sup>2</sup>Metodología de investigación, Roberto Hernández Sampieri y otros Segunda edición

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> Se escribe entre comillas por tratarse de un concepto obsoleto

también la convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, así como en el Programa de Acción Mundial para los Impedidos<sup>5</sup>.

Mediante este documento las Naciones Unidas realizaron una serie de recomendaciones a los estados para que éstos integraran a las personas con discapacidad en todos los ámbitos sociales, si bien estas no poseen un carácter de obligatoriedad, si pueden convertirse en normas internacionales consuetudinarias cuando las aplique un gran número de estados con la intención de respetar una norma de derecho internacional; teniendo sobre sí un compromiso moral y político de los estados de adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades.

La finalidad de estas normas consiste en garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres, con discapacidad, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás. En todas las sociedades del mundo existen obstáculos que impiden que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos y libertades y se dificulta su plena participación en las actividades de sus respectivas sociedades. Por lo tanto es de responsabilidad de los Estados adoptar medidas adecuadas para eliminar esos obstáculos. El logro de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad constituye una contribución fundamental al esfuerzo general y mundial de movilización de los recursos humanos.

## 2.5.2 Conceptos de Discapacidad

Al referirnos a discapacidad se nos viene a la mente aquella persona que utiliza silla de ruedas para poder desplazarse o aquella que identificamos por sus rasgos faciales como Síndrome de Down. Sin embargo la discapacidad abarca mucho más que estos dos tipos, y para poder entender y comprender de mejor manera este concepto debemos saber que significa. Es por esto que citamos la definición que elaboró las Naciones Unidas en 1982, un año después de que esta institución declarara el año internacional del “impedido”<sup>6</sup>. Define discapacidad “como una condición que afecta las capacidades funcionales relativas de una persona, convirtiendo esto fundamentalmente en un fenómeno social, más que un problema individual. Es una condición definida por la interacción entre las propias capacidades mentales y físicas de una persona y su ambiente cultural social y físico”<sup>7</sup>. Esta fue una de las primeras definiciones que integró otros enfoques es decir, que no se basó solo en una perspectiva médica.

Con el transcurso del tiempo se ha ido complementando esta definición, teniendo como principales protagonistas a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organizaciones de discapacidad, y a la Organización Mundial de la Salud (OMS). Es esta última a través de la Clasificación Internacional de Funcionamiento de la discapacidad y la salud (CIF) la responsable que entendamos en la actualidad el significado de discapacidad, puesto que integró una nueva perspectiva al definirla no solo de un enfoque médico, sino desde una mirada holística en donde confluyen múltiples factores como son; las individualidades de cada uno, el entorno físico, el entorno social y cultural, es decir desde un modelo social, “reconociendo que las limitaciones funcionales son muchas veces producto de la interacción entre las características de una persona y su ambiente físico y social”<sup>8</sup>, además comprende a la discapacidad en su totalidad y no por separado. Si bien tiene distinto origen, la discapacidad que producen es una sola. La dificultad de integrarse al mundo social o mejor dicho las barreras que interpone la sociedad para que la población discapacitada se integre.

---

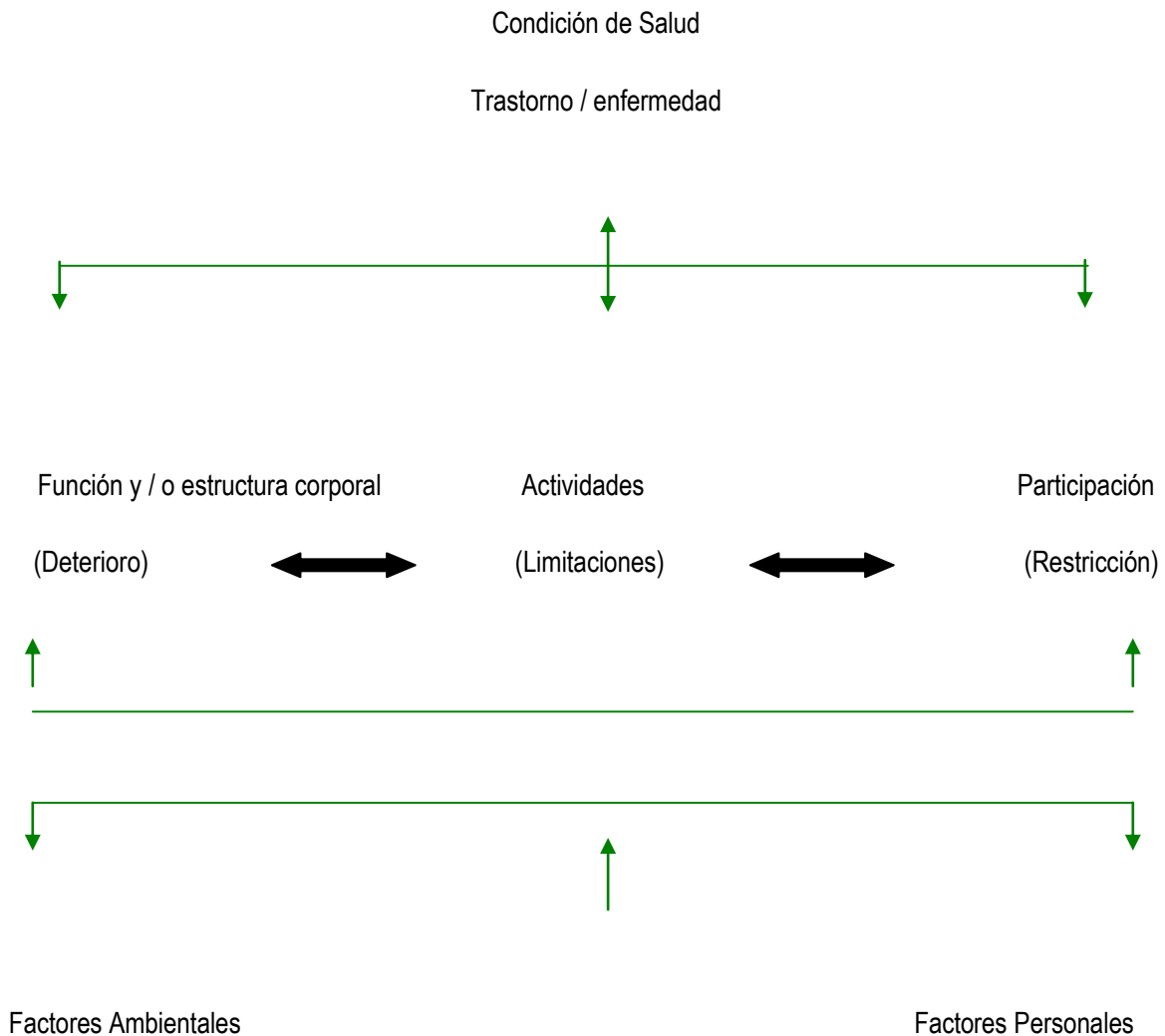
<sup>5</sup> *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, 1994.

<sup>6</sup> Se indica con comillas debido a lo obsoleto del término

<sup>7</sup> *Política Pública para las personas con discapacidad en Chile, aprendiendo de las experiencias internacionales*. Por William D. Savedoff. Social Insight, Maide, Estados Unidos

<sup>8</sup> *Idem*.

## Interacción de Conceptos CIF 2001



Fuente: *Política Pública para las personas con discapacidad en Chile, aprendiendo de las experiencias internacionales. Por William D. Savedoff Social Insight, Maide, Estados Unidos*

### 2.5.2.1.-La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la discapacidad y de la salud (CIF) define<sup>9</sup>:

- Funciones corporales como: las funciones fisiológicas de los sistemas del cuerpo (incluyendo aquellas psicológicas) y estructuras corporales como las partes anatómicas de éste, tales como órganos, extremidades y sus componentes. La debilitación de estas funciones o estructuras se miden en términos de la desviación o de la pérdida significativa de una norma societal o médica.
- Definición de actividades según la CIF como: la Ejecución de tareas y participación como el “desenvolvimiento en situaciones cotidianas”.
- Grado de discapacidad: refleja el grado en el cual un individuo tiene dificultad para ejecutar determinadas tareas o para desenvolverse en la vida social, incluyendo dimensiones tales como movilidad, autocuidado, trabajo remunerado o participación en la vida cívica.
- Factores ambientales incluyen ambiente físico, social y comportamental en el que la gente vive y conduce sus vidas.

<sup>9</sup>Idem.

- Factores personales: incluyen aspectos tales como género, edad, raza/etnia, forma de vida, hábitos, procedencia social, educación y recursos.

### 2.5.3.-Contexto Chileno

Al referirnos a discapacidad en Chile, es inevitable que se piense en la Teletón, institución que tuvo su primera versión en diciembre de 1978<sup>10</sup>, que se ha encargado de la rehabilitación de niños y jóvenes con discapacidad, como también sensibilizar a la población sobre este tema, con la finalidad de que sean todos los Chilenos quienes financien esta institución.

La Teletón ha generado un gran avance en el tratamiento de la discapacidad, pero también a generado que la discapacidad (no de manera intencional) solo esté presente en los ciudadanos, dos días al año (días en que se transmite la Teletón), 27 horas de amor en que todos se compadecen más que interesarse y preocuparse por las personas con discapacidad.

Creemos que es significativa la labor que realizan Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que tienen como eje central la discapacidad. Pero el deber y la responsabilidad se centra en el estado, pues es éste el que tiene que promover, proteger y garantizar la igualdad de derechos, oportunidades y deberes de todas las personas, y generar las condiciones sociales, culturales y ambientales para que toda persona se integre de manera óptima en la sociedad.

En La década del 90 la política Chilena comienza a darle énfasis a la discapacidad, siguiendo las tendencias internacionales (ONU, OMS, OIT), sin embargo el material que existe es muy escaso y poco se sabe de este grupo de la población. Es en el año 1994 que se crea la ley 19.284 sobre integración social de personas con discapacidad, la cual establece en el artículo 3° inciso 1 "se considera persona con discapacidad a todas aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que lo hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social".

Dicha ley es actualizada y publicada el 10 de febrero del presente año, haciendo algunas modificaciones e incluyendo algunos conceptos y definiciones, la definición anteriormente mencionada sobre el término de discapacidad es actualizado en el artículo 5° donde plantea que, "Persona 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 la actualidad existen 2.068.072 personas que presentan algún tipo de discapacidad, es decir un 12,9% de la población total (1 de cada 8 personas). Las organizaciones encargadas de elaborar un registro de la población es el Instituto Nacional de Estadística (INE) a través del censo de población, la CASEN y el primer estudio nacional sobre discapacidad ENDISC, realizado el 2004 en conjunto con el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), el cual utilizó la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud (CIF)<sup>11</sup>

#### 2.5.3.1.- Clasificación de discapacidades

<sup>10</sup> La primera edición de la Teletón fue el año 1978. Sin embargo, nace el 14 de agosto de 1947, como la "Sociedad pro ayuda del Niño Lisiado", cuando un grupo de médicos, padres, educadores y educadoras comenzó a trabajar para rehabilitar a los niños con secuelas de poliomielitis, que entonces afectaba al país. En 1978, Mario Kreutzberger invitó a la Sociedad a trabajar en conjunto y les propuso realizar un programa de televisión de 27 horas de transmisión ininterrumpida.

<sup>11</sup> Indicado en la página 27

## Tipos de Discapacidades.

Tiene como propósito identificar de forma más específica las distintas discapacidades, las discapacidades; las podemos clasificar en cuatro grandes grupos, según los establecidos por el Ministerio de Planificación y Cooperación MIDEPLAN:

Tipos de Discapacidad	Combinaciones de Discapacidad que incluye:
Discapacidad Mental	Discapacidad Mental Discapacidad Psíquica Discapacidad Mental más Sensorial Discapacidad Mental más Física
Discapacidad Sensorial	Discapacidad para Oír Discapacidad para Hablar Discapacidad para Ver
Discapacidad Física	Discapacidad Física Discapacidad Física más Sensorial
Discapacidad Global	Tres o más discapacidades de cualquier tipo.

*Fuente: Elaborado por MIDEPLAN, División Social, Departamento de Estudios Sociales.*

El cuadro es una adaptación de la clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías de la organización mundial de la salud (1980).

Las cuales son definidas a continuación.<sup>12</sup>

- **Discapacidad Mental:**

Comprende a la persona que presenta un funcionamiento intelectual en los test de medición por debajo del promedio definido como normal, que tiene dificultades graves para reconocer personas u objetos, comprender situaciones de la vida diaria, estudiar, trabajar, y evitar situaciones que pongan en riesgo su vida.

- **Discapacidad Psíquica:**

Considera a la persona que presenta dificultades graves para relacionarse con los demás o que es incapaz de participar en la vida colectiva por problemas de depresión o automarginación debido a una causa psíquica.

- **Discapacidad Sensorial:**

En esta categoría se consideran a las personas que manifiestan una discapacidad para oír, para hablar, o para ver.

- Discapacidad para oír; incluye a la persona que presenta problemas de audición, total o parcial en uno o en los dos oídos.

<sup>12</sup> Definiciones extraídas de: Caracterización de la población con discapacidad diagnosticada por la comisiones de medicina preventiva e invalidez en Chile; División Social Departamento de Estudios Sociales, Santiago 1999

- Discapacidad para hablar: considera a la persona que se encuentra privada de la capacidad de hacerse entender mediante el lenguaje oral.
- Discapacidad para ver: considera a la persona que presenta problemas de visión total o parcial, en uno o en los dos ojos.

- **Discapacidad Física:**

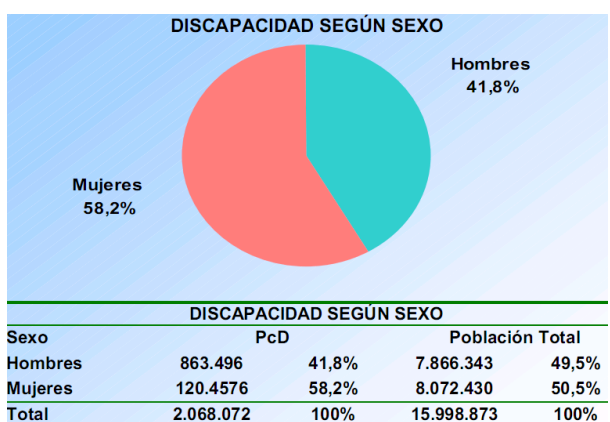
Comprende a la persona que presenta problemas de destreza o de movilidad en sus miembros, que le impiden el uso de algunos elementos básicos de la vida diaria, debido a la falta de uno de ellos o a su mal funcionamiento por causa de una deficiencia<sup>13</sup>.

- **Discapacidad Global:**

En esta categoría se considera a la persona que presenta tres o más de las capacidades definidas anteriormente.

Discapacidad y Sexo.

Del total de discapacitados en Chile 2.068.072, el 41,8% corresponde a la población masculina y el 58,2% a la población femenina, lo que representa que 1 de cada 11 hombres, y 1 de cada 7 mujeres posee algún tipo de discapacidad.

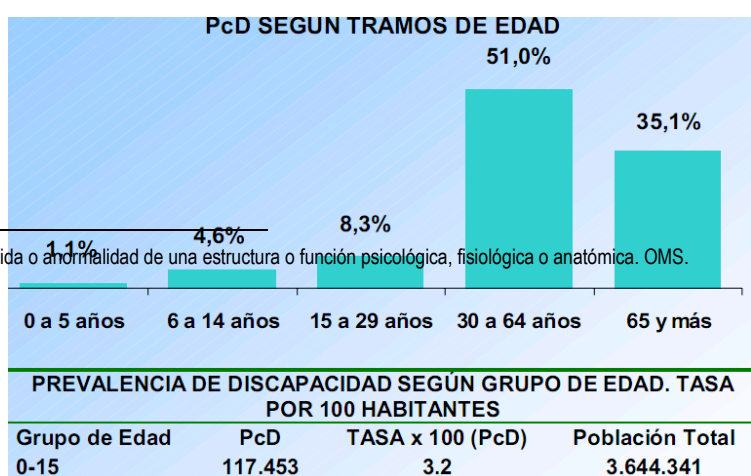


Fuente: Resultado nacional *prevalencia de personas con discapacidad en Chile*, El Estudio Nacional de la Discapacidad corresponde al trabajo conjunto del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) y del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

Discapacidad según rango etéreo:

Del total de discapacitados en Chile 2.068.072, los menores entre 0 y 5 años representa el 1,1%, grupo etéreo entre 6 y 14 años representa el 4,6 %, el grupo entre los 15 y 29 años representa el 8,3%, el grupo entre los 30 y los 64 años representa el 51,0% y finalmente el grupo etéreo de 65 años y más representa el 35,1% del total de la población discapacitada en Chile.

Lo que representa que 2 de cada 5 adultos tiene algún tipo de discapacidad (43,4%). 1 de cada 31 niños (0 -15) cuenta con alguna discapacidad



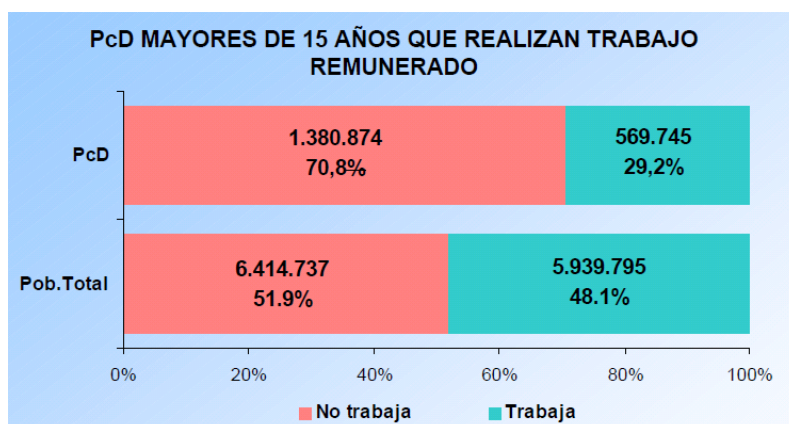
<sup>13</sup> Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. OMS.

*Fuente:* Resultado nacional *prevalencia de personas con discapacidad en Chile*, El Estudio Nacional de la Discapacidad corresponde al trabajo conjunto del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) y del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

Empleo.

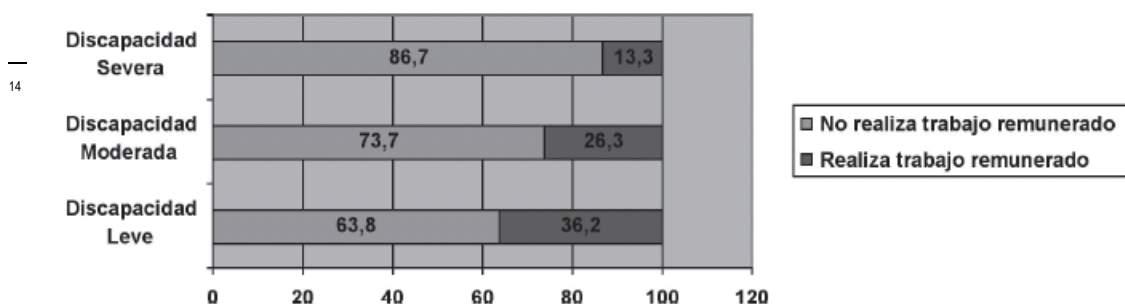
En nuestro país el primer estudio dedicado exclusivamente a conocer la prevalencia de la discapacidad en sus diversos tipos y grados, y la situación de estas personas en relación con el empleo, fue realizado en el 2004<sup>14</sup>, y hasta el momento es el único documento que aborda el tema. Al referirse al empleo, este estudio sólo indica cifras de personas que realizan actividades remuneradas y cuáles no, además no describe cuales son los trabajos que realizan, bajo qué condiciones, o cual sector de la economía ofrece mayor cantidad de puestos de trabajos para ellos, etc.

Actualmente la población discapacitada en edad de trabajar (15 – 64 años) representa el 59,3% de la población lo que permite inferir que un alto porcentaje de la población se concentra en este rango etéreo. Sin embargo solo un 29% de ellos realiza algún trabajo remunerado. De acuerdo al ENDISC, 1 de cada 3 personas discapacitadas realizan algún tipo de actividad remunerada.



*Fuente:* Resultado nacional *prevalencia de personas con discapacidad en Chile*, El Estudio Nacional de la Discapacidad corresponde al trabajo conjunto del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) y del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

En base a los datos estadísticos, en la medida que aumenta la discapacidad disminuyen la participación de los discapacitados en el mercado laboral. Según cifras, 1 de cada 3 personas con discapacidad leve, realiza un trabajo



<sup>14</sup>

remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada lo hace, y en el caso de la discapacidad severa, sólo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente.

*Fuente: Integración laboral de personas con discapacidad, Acción RSE, septiembre 2005.*

### Discapacidad y situación socioeconómica

Con respecto a la situación socioeconómica de este grupo, es muy escaso el material que existe, puesto que la CASEN<sup>15</sup> abarca solo temas generales de la población y no se enfoca en un grupo específico de esta.

Al igual que en el tema de discapacidad y empleo, la situación socioeconómica de las personas discapacitadas no ha sido investigada mayormente, por lo que los datos más recientes y que abarcan dicho tema es el ENDISC; de acuerdo a este estudio la cantidad de personas discapacitadas, 2 de cada 5 se encuentran dentro del rango socioeconómico bajo, a su vez 1 de cada 5 de condición socioeconómica baja presenta discapacidad, 1 de cada 8 se encuentra en el rango socioeconómico medio y finalmente encontramos que 1 de cada 21 personas se encuentra en el estrato socioeconómico alto, con lo que podemos deducir que el nivel socioeconómico de una u otra forma influye en la cantidad de discapacitados, y la discapacidad a su vez genera mayores niveles de pobreza, por lo que estas variables son directamente proporcionales.

## **2.5.4.- Principales acciones públicas orientadas a las personas con discapacidad**

### 2.5.4.1.-Certificación de las personas con discapacidad:

La ley 19.284 indica que para obtener algún beneficio que otorga la misma, se debe contar con el certificado de discapacidad. Y el encargado de entregar esta certificación es el COMPIN<sup>16</sup>.

Este certificado de discapacidad lo realizan instituciones públicas o privadas, reconocidas o facultadas por el Ministerio de Salud o el COMPIN. Éstas se realizan mediante un diagnóstico y la calificación del tipo y grado de discapacidad.

#### 2.5.4.1.1 Funciones del COMPIN en materia de discapacidad.

- Entregar la certificación de discapacidad.
- Reconocer o facultar a entidades que colaboran en la materia de diagnosticar y calificar el tipo y grado de discapacidad.
- Está facultado para oficiar al Registro Civil e Identificación los antecedentes para la inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad.
- Se le incorpora a la evaluación personal otros factores (detallados a continuación), que permiten una visión más amplia sobre discapacidad a los profesionales multidisciplinarios competentes. Fomentando la integración social bajo una perspectiva holística.

<sup>15</sup> Encuesta de caracterización socioeconómica nacional

<sup>16</sup> Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez: Organismo Público de Salud que articula la red asistencial garantizando el acceso a los beneficios de la protección social en salud.

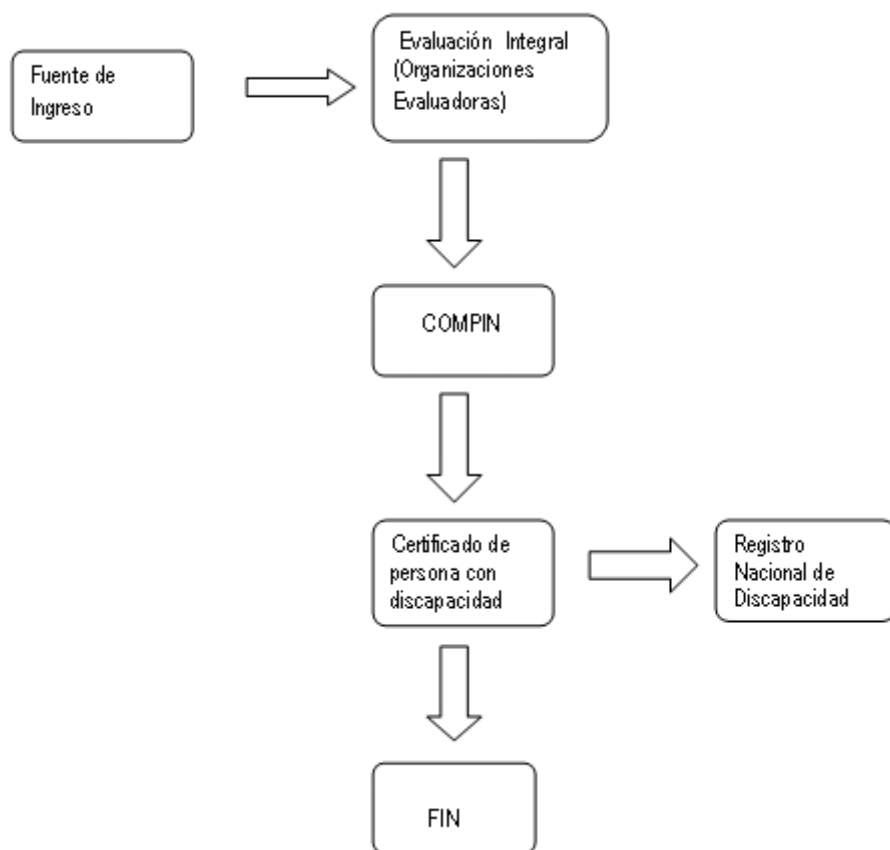
A) Nuevos Factores considerados<sup>17</sup>:

- Breve anamnesis, examen físico e informe de los medios de diagnóstico.
- La deficiencia que provoca la discapacidad.
- La periodicidad con la que debe ser evaluado.
- Los aspectos de personalidad del sujeto diagnosticado y de su entorno familiar.
- Indicación de la discapacidad de que se trata y su grado.
- Las aptitudes y habilidades que la persona con discapacidad conserva y las que puede desarrollar.
- Los lineamientos generales de la rehabilitación que debe seguir.

B) Proceso de certificación de personas con discapacidad

---

<sup>17</sup>Caracterización de la población con discapacidad diagnosticada por la comisiones de medicina preventiva e invalidez en Chile; División Social Departamento de Estudios Sociales, Santiago 1999



Fuente: Elaboración Propias de las Seminaristas

Fuentes de Ingreso:

1. El propio discapacitado.
2. La familia del discapacitado.
3. Organizaciones de Personas con Discapacidad.
4. Organizaciones para Personas con Discapacidad.
5. Instituciones Privadas.
6. Municipalidades.
7. Sistemas de Salud.
8. Sistemas Educativos.
9. Profesionales Privados.

Organizaciones Evaluadoras:

1. Servicios de Salud Pública.
2. Servicios de Salud Privada.
3. Mutuales de empleadores.

2.5.4.2.- Registro nacional de discapacidad:

RND es el registro donde se encuentran todas aquellas personas con discapacidad que fueron certificadas por la COMPIN.

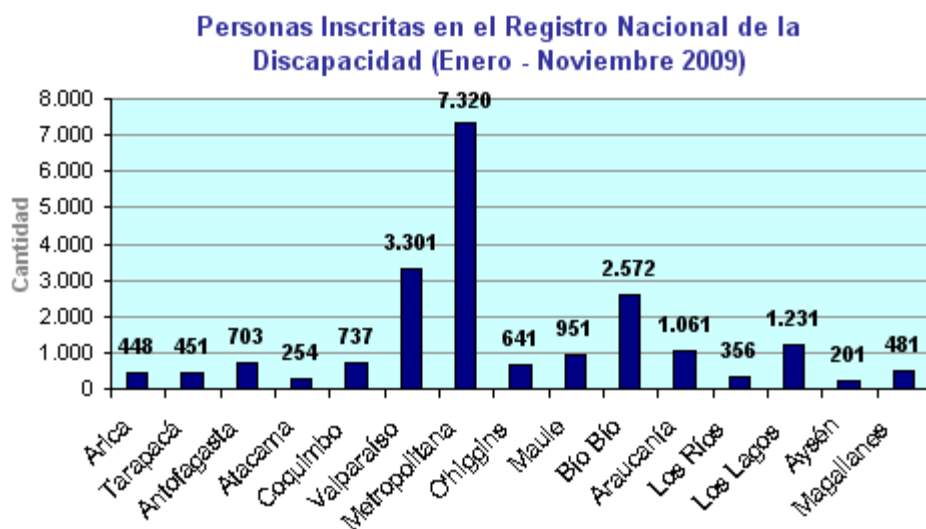
Este organismo fue creado en la ley 19.284 y que a su vez depende del Registro Civil e Identificación.

#### 2.5.4.2.1.- ¿Quiénes se pueden registrar? <sup>18</sup>

- Personas Naturales.
- Personas Jurídicas.
- Organizaciones de Rehabilitación.
- Organizaciones Productivas.
- Organizaciones de Capacitación.
- Organizaciones de Beneficencia.
- Organizaciones Gremiales.
- Organizaciones Sindicales, y
- Todas aquellas relacionadas con la discapacidad.

#### 2.5.4.2.2.- Información requerida por el Registro Nacional de Discapacidad<sup>19</sup>

- Nombre.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Domicilio.
- Actividad ocupacional.
- Indicar el grado de discapacidad de 0 a 100.
- Cancelación del registro si procediera.



Fuente: Estadísticas institucionales Servicio del Registro Civil e Identificación, información ingresada al 30 de noviembre de 2009

#### 2.5.4.3 Beneficios que puede acceder una persona inscrita en el Registro Nacional de Discapacidad.

<sup>18</sup> Idem.

<sup>19</sup> Idem.

- Pensiones Asistenciales PASIS de invalidez:

La pensión asistencial de invalidez, es una ayuda económica que el estado entrega a las personas con deficiencia mental de cualquier edad, y a las personas con invalidez mayores de 18 años, las que no pueden acogerse algún tipo de pensión en algún sistema de previsión. En cualquiera de los dos casos deben ser carentes de recursos económicos y sus ingresos propios y los del grupo familiar no deben exceder el 50% de la pensión mínima. Para obtener la PASIS se debe acreditar la calidad de persona con discapacidad a través de la certificación del COMPIN y ser evaluado.

- Subsidio Único Familiar:

Aporte económico del estado a las madres, padres o tutores carentes de recursos según ficha CAS-2 y que debe tener a su cargo niño/ niña o adolescente de hasta de 18 años de edad.

- Entrega de ayudas técnicas por parte del Fondo Nacional de Discapacidad FONADIS:

El FONADIS fue creado en 1994 a partir de la ley 19.284, sobre la plena integración social de personas con discapacidad, su finalidad es administrar los recursos que entregan el Estado, los privados y la cooperación internacional destinados a financiar parcial o totalmente; planes, programas y proyectos orientados a la prevención, diagnóstico rehabilitación e integración de las personas con discapacidad.

Las ayudas técnicas definidas por la ley 20.422 promulgada el presente año (actualización de la ley 19.284), señala que son: “Los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente. Asimismo, se considera ayudas técnicas las que permiten compensar una o más limitaciones funcionales motrices sensoriales o cognitivas de la persona con discapacidad con el propósito de permitirle salvar las barreras de comunicación y de movilidad y de posibilitar su plena integración en condiciones de normalidad”<sup>20</sup>

Entre el año 1995 – 1997, la entrega de ayudas técnicas estaba centrada en elementos de rehabilitación, los más frecuentes son: sillas de ruedas, audífonos, bastones canadienses, bastones guisadores, sillas neurológicas, prótesis de cadera y columna. Donde las sillas de ruedas y audífonos son las dos principales ayudas.

- Extensiones arancelarias para la importación de vehículos:

El decreto supremo N° 940 del año 1994, modifica el concepto de persona lisiada, en el que se enfatiza “la incapacidad permanente para la marcha normal por causa genética o adquirida que limita la función de uno o los dos miembros inferiores y aquellas que, además, presentan una incapacidad absoluta de uno de sus miembros superiores siempre que cualquiera de estas incapacidades no sean susceptibles de mejorar con tratamiento quirúrgico.”<sup>21</sup> Por lo que, este beneficio está dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad física.

- Reintegro de gravámenes por importación de ayudas técnicas<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> [http://www.dipres.cl/574/articles-38676\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.cl/574/articles-38676_doc_pdf.pdf)

<sup>21</sup> [http://www.fonadis.cl/descargas/centro/legislacion\\_nacional/Reglamentos\\_que\\_regulan\\_Ley\\_19284.pdf](http://www.fonadis.cl/descargas/centro/legislacion_nacional/Reglamentos_que_regulan_Ley_19284.pdf)

<sup>22</sup> *Caracterización de la población con discapacidad diagnosticada por la comisiones de medicina preventiva e invalidez en Chile*; División Social Departamento de Estudios Sociales, Santiago 1999

La Tesorería General de la República, de acuerdo a la solicitud normativa N° 8 de enero de 1995 en cumplimiento del artículo 40 de la Ley 19.284, establece un sistema de reintegro de la totalidad de los gravámenes aduaneros que se paguen por la importación de las siguientes ayudas técnicas

- Prótesis: auditivas, visuales y físicas.
- Ortesis<sup>23</sup>
- Equipos, medicamentos y elementos necesarios para la terapia y rehabilitación de personas con discapacidad.
- Equipos, maquinarias y útiles de trabajo especialmente diseñados o adaptados para ser usados por personas con discapacidad.
- Elementos de movilidad, cuidado e higiene personal necesarios para facilitar la autonomía y la seguridad de las personas con discapacidad.
- Elementos especiales para facilitar la comunicación, la información y la señalización para las personas con discapacidad.
- Equipos y material pedagógico especial para la educación, capacitación y recreación de las personas con discapacidad.

Este beneficio lo pueden impetrar directamente las personas con discapacidad para elementos de su propio uso y las personas jurídicas sin fines de lucro que de acuerdo a sus objetivos legales, actúen en el ámbito de la discapacidad e importen elementos necesarios para él.

- Programas de Vivienda Básica del Ministerio de Vivienda y Urbanismo:

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, incluye en el índice de nivel socioeconómico para la asignación de viviendas, el indicador de integrante del grupo familiar con discapacidad, junto a los indicadores de ficha CAS, ahorro, antigüedad en la postulación, categoría de jefe de familia, índice de allegamiento y postulación colectiva o individual.

El beneficio establecido en el Decreto Supremo N° 41 de 1995 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, consiste en que la persona con discapacidad o su grupo familiar obtenga un puntaje adicional de 10 puntos, para postular y recibir una vivienda adaptada al tipo de discapacidad, lo que es fundamentalmente válido para las personas con discapacidad física.

### **2.5.5 Legislación Social y Laboral en Chile**

Desde el siglo XIX en adelante vinculado a la irrupción del capitalismo en el mundo y en nuestro país, ocurrió una modificación en el mundo del trabajo, vinculándose éste principalmente a la actividad minera, la industrialización y las actividades urbanas propias del crecimiento de las ciudades y puertos.

Los cambios antes mencionados no estuvieron exentos de conflictos permanentes, que dieron origen a los movimientos sociales, donde los trabajadores, comenzaron exigiendo pequeñas cosas sobre las deplorables condiciones en las que se encontraban trabajando.

Es así como, desde el año 1907 en adelante se va promulgando una legislación social: el descanso dominical, los días feriados, la silla para empleados y obreros del comercio y salas cunas en los establecimientos industriales.

Los avances en materia laboral fueron lentos, sin embargo el 6 de febrero de 1931, fue aprobado por el Congreso Nacional el Código del Trabajo, refundiendo en un solo texto catorce leyes y decretos leyes relacionados con el mundo del trabajo.

---

<sup>23</sup> Dispositivos de variados diseños que se superponen a un segmento corporal con objetivos múltiples (férulas, corset, etc.)

Desde ese año las relaciones entre trabajadores y empresarios están reguladas por el Código del Trabajo y diversas normas complementarias.

Gracias a las importantes reformas legislativas aprobadas desde 1990, los trabajadores desempeñan un papel activo en la sociedad, particularmente en lo que se refiere a la negociación colectiva y al derecho de huelga.

Entre 1990 y 1993, por primera vez en la historia de las relaciones laborales chilenas, se celebraron cuatro acuerdos entre el gobierno, los trabajadores y los empresarios sobre diversas materias laborales, entre ellas el salario mínimo.

En enero de 1994 se dictó un nuevo Código del Trabajo que incluyó las reformas aprobadas por todos los sectores políticos y que apunta a proteger mejor la negociación colectiva, los contratos individuales de trabajo, y el ejercicio de la libertad sindical, así como agilizar los procedimientos de los Tribunales de Trabajo. Asimismo, se creó el Fondo Nacional de Formación Sindical, organismo autónomo del gobierno, que inició su labor en julio del mismo año.

La legislación laboral y social en nuestro país es reciente, y aún está en constantes modificaciones y avances en materia de protección de los trabajadores, y más aun si se trata de trabajadores con alguna discapacidad o con capacidades diferentes al resto de la fuerza de trabajo. Sin embargo también existe legislación en esta materia.

#### 2.5.5.1 Legislación referente a personas con discapacidad

Sobre materia de discapacidad, nuestro país está marcado principalmente por tres hitos ocurridos recientemente. El 14 de enero de 1994, se decreta la Ley N° 19.284, la que establece normas para la plena integración social de las personas con discapacidad, por lo tanto esta es llamada, “Ley de Discapacitados”. La que a su vez contiene y establece normas sobre la creación del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), para la administración de recursos estatales a favor de personas con esta condición, y además el Registro Nacional de la Discapacidad, a través del cual se reúnen antecedentes de personas que hayan sido declaradas discapacitadas por las respectivas Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), y que a su vez hayan expresado su voluntad de ser inscritas. La ley también establece derechos y beneficios de los discapacitados en el caso de iniciar procesos ante los Juzgados de Policía Local. En relación a esto, el año 2002 una moción parlamentaria planteó la modificación del artículo 50 de la Ley, lo que tras 4 años de discusión en el congreso fue aprobada el 06 de diciembre de 2006. Se publicó finalmente el 19 de enero de 2007 como la Ley 20.146, que establece reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad.

Con lo anterior se agilizó la tramitación del recurso de apelación en las cortes para procesos iniciados por personas con discapacidad ante Juzgados de policía locales, asegurando y restableciendo los beneficios y derechos consagrados en la Ley N° 19.284, cuándo ellos fueren afectados por causa de uno u otro acto u omisión arbitraria o ilegal de otra persona.

Otro aporte de la Ley antes mencionada, tiene relación con la plena integración social de personas con discapacidad, incluida en esto, el Consejo Nacional de Televisión, establece normas para el acceso de la población con discapacidad auditiva a la información proporcionada por los servicios de radio-difusión televisiva.

El 2 de abril del año 2007, Chile firma un tratado internacional en pro de los discapacitados. El 30 de marzo del año 2007, el gobierno chileno suscribió el primer tratado sobre derechos humanos del siglo XXI: Convención Internacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este tratado corresponde al consenso alcanzado por 192 países miembros de la ONU y sus principales objetivos son promover, proteger y garantizar; “el disfrute pleno y por igual del conjunto de derechos humanos<sup>24</sup> de unos 650 millones de personas con discapacidad que viven en el mundo (10% de la población). Más de dos millones de chilenos, según el primer estudio nacional de discapacidad, realizado el 2004.

Este tratado posee 50 artículos, basados en los derechos fundamentales, como la accesibilidad al entorno construido y a la información, la libertad del desplazamiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la

---

<sup>24</sup> Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Aprobado el 13 de diciembre de 2006.

participación en la vida política, todos ellos basados en los principios de igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres

Otra de las leyes relevantes de nuestro país en materia de discapacidad es la Ley N° 20.422<sup>25</sup>, que fue promulgada el 10 de febrero del 2010 donde se establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Estableciendo en su artículo 1° que, “el objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad”.

Esta ley también es una actualización de la ley del año 1994, esto se realizó en base a la necesidad de ampliar la perspectiva de la mirada legal y de cómo los chilenos en general miramos a las personas con capacidades diferentes. El nuevo marco jurídico e institucional promueve la participación y accesibilidad de las personas con discapacidad en todos los ámbitos del quehacer social, político, cultural y económico del país.

Dentro de los principales beneficios que posee la nueva ley, se encuentra que los medios de comunicación deberán utilizar subtítulo oculto y lengua de señas en campañas de servicio público, propaganda electoral, debates presidenciales y cadenas nacionales. Los medicamentos, alimentos de uso médico y cosméticos deberán contar con rotulación en lenguaje braille que informe el nombre del producto, fecha de elaboración y vencimiento. La totalidad de los medios de transporte público deberán realizar las modificaciones necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad. Todos los edificios de uso público deberán ser accesibles para personas con discapacidad. En los procesos de selección de personal de la Administración del Estado y sus organismos, Municipalidades, el Congreso Nacional, los órganos de la administración de justicia y el Ministerio Público, en igualdad de condiciones de mérito deberán seleccionar preferentemente a personas con discapacidad.

#### 2.5.5.2. Cronología de la legislación Chilena en discapacidad<sup>26</sup>:

N° de la Norma	Materia	Publicación
<a href="#">Decreto N° 1.950</a>	Reglamento sobre importación de vehículos para personas lisiadas. Ministerio de Hacienda	11 de septiembre de 1970
Decreto N° 1.447	Establece normas para accesos de lisiados a edificios de la Administración del Estado. Ministerio de Obras Públicas.	26 de septiembre de 1980
<a href="#">Decreto N° 47</a>	Ordenanza general de urbanismo y construcciones en el artículo 2.2.8, establece el desplazamiento de personas con discapacidad por espacios de uso público (cruces peatonales, veredas, control de semáforos, mobiliario urbano, estacionamientos). Ministerio de Vivienda.	5 de junio de 1992
<a href="#">Decreto N° 17</a>	Reglamenta la aplicación del inciso final del artículo 57° de la Ley N° 19.284, (procedimiento reglamentario para la elección de los representantes del Consejo del Fondo Nacional de la Discapacidad). Ministerio de Planificación y Cooperación.	28 de febrero de 1994
Decreto N° 227	Establece edad de permanencia de alumnos discapacitados en el sistema educacional. Ministerio de	9 de julio de 1994

<sup>25</sup> [www.bcn.cl/leyes](http://www.bcn.cl/leyes)

<sup>26</sup> [http://www.bcn.cl/leyes\\_temas/leyes\\_por\\_tema.2006-02-06.6162636954](http://www.bcn.cl/leyes_temas/leyes_por_tema.2006-02-06.6162636954)

	Educación.	
Decreto N° 1.137	Aprueba el reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad. Ministerio de Justicia	23 de noviembre de 1994
Decreto N° 249	Reglamenta el artículo 39 de la Ley N° 19.284, (personas naturales interesadas en importar vehículos destinados exclusivamente al transporte colectivo de personas con discapacidad). Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.	1 de diciembre de 1994
Decreto N° 2.505	Aprueba el reglamento para la evaluación y calificación de la discapacidad. Ministerio de Salud	7 de marzo de 1995
Decreto N° 939	Reglamenta el sistema de reintegro de la totalidad de los gravámenes aduaneros que se paguen por la importación de ayudas técnicas que señala (prótesis auditivas, visuales y físicas, equipos, medicamentos y elementos necesarios para terapia y rehabilitación de personas con discapacidad etc.). Ministerio de Hacienda.	22 de mayo de 1995
Decreto N° 2.542	Aprueba el reglamento sobre reconocimiento de entidades calificadoras de discapacidad. Ministerio de Salud.	23 de enero de 1996
Decreto N° 854	Acuerdo con el programa de las Naciones Unidas para el desarrollo sobre el proyecto del Gobierno de Chile, denominado "Difusión de las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en los principales sectores de opinión de Chile". Ministerio de Relaciones Exteriores	28 de agosto de 1997
Decreto N° 2.505	Aprueba el reglamento para la evaluación y calificación de la discapacidad. Ministerio de Salud.	7 de marzo de 1995
Decreto N° 939	Reglamenta el sistema de reintegro de la totalidad de los gravámenes aduaneros que se paguen por la importación de ayudas técnicas que señala (prótesis auditivas, visuales y físicas, equipos, medicamentos y elementos necesarios para terapia y rehabilitación de personas con discapacidad etc.). Ministerio de Hacienda.	22 de mayo de 1995
Decreto N° 2.542	Aprueba el reglamento sobre reconocimiento de entidades calificadoras de discapacidad. Ministerio de Salud.	23 de enero de 1996
Decreto N° 854	Acuerdo con el programa de las Naciones Unidas para el desarrollo sobre el proyecto del Gobierno de Chile, denominado "Difusión de las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en los principales sectores de opinión de Chile". Ministerio de Relaciones Exteriores	28 de agosto de 1997
Decreto N° 201	Fija plazo para cumplir requisitos que indica. (accesibilidad a edificios que atienden público). Ministerio de Vivienda.	2 de febrero de 1999

Decreto N° 1	Reglamenta el capítulo II del Título IV de la Ley N° 19.284, (el sistema escolar nacional, en su conjunto, deberá brindar alternativas educacionales a educandos que presenten necesidades educativas especiales). Ministerio de Educación	11 de febrero de 2000
Decreto N° 99	Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Ministerio de Relaciones Exteriores.	20 de junio de 2002
Decreto N° 29	Fija forma de pago de la subvención general básica especial diferencial a los alumnos integrados en cursos de enseñanza media. Ministerio de Educación.	9 de abril de 2005
Decreto N° 201	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ministerio de Relaciones Exteriores.	17 de septiembre de 2008
Ley N° 17.238	Otorga franquicias a la importación de vehículos para personas con discapacidad	22 de noviembre de 1969
Ley N° 19.284	Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad. (Ley de discapacitados)	14 de enero de 1994
Ley N° 19.900	Modifica la Ley N° 18.290 de Tránsito, sobre estacionamientos para discapacitados.	9 de octubre de 2003
Ley N° 20.146	Establece reglas especiales para la apelación en causas relativas a la discapacidad	9 de enero de 2007
Ley N° 20.183	Reconoce el derecho a la asistencia en el acto de votar a personas con discapacidad.	8 de junio de 2007
Ley N° 20.422	Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad	10 de febrero de 2010

## 2.5.6.- Discapacidad y Empleo.

### 2.5.6.1 Historia.

A lo largo del tiempo se han ido mejorando paulatinamente las condiciones sociales para las personas con discapacidad, sin embargo aún queda mucho en materia de educación, trabajo, la seguridad social, la vida en familia y la integridad personal, la cultura, la recreación, el deporte y la religión.

Para efectos de esta investigación solo nos remitiremos a lo referente al trabajo, realizando una descripción de la evolución de la inserción laboral de personas con discapacidad.

En 1955 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) elabora un documento llamado "Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos". Este documento elabora los primeros lineamientos sobre la obtención y conservación de empleo para personas con discapacidad.

Luego en el año 1958 crea el documento C111 sobre la discriminación (empleo y ocupación). Como tema central establece la no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato en el empleo. Este convenio Consideró la Declaración de Filadelfia, que afirma que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica e igualdad de oportunidades, y Consideró además que la discriminación constituye una violación de los derechos enunciados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Posteriormente en 1983 la OIT crea el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas<sup>27</sup>. El cual considera los convenios anteriores; la readaptación profesional (movilidad reducida) en 1955, y la Recomendación sobre desarrollo de recursos humanos, en 1975, como también, la declaración que realiza la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1981, declarando ese año como el año Internacional de los Impedidos.

Las disposiciones que establece este Convenio se aplicará por cada Estado miembro a través de medidas que son adecuadas a las condiciones nacionales y conformes con la práctica nacional. Cabe señalar que en ausencia de leyes o normativas nacionales se consideran las de organismos internacionales como las de la OIT u ONU. Como en Chile aun no existen leyes ni normativas que regulen, promocionen y garanticen un trabajo decente para las personas con discapacidad, es que se tomará como principio orientador el convenio 159.

Este convenio establece entre otros puntos que la readaptación profesional tiene como finalidad “la de permitir que las personas con discapacidad puedan lograr, conservar y progresar en un empleo adecuado, y con ello permitir a la persona una mayor integración o reintegración en la sociedad”.

#### 2.5.6.2 Integración Laboral.

##### 2.5.6.2.1 Integración

Se refiere a la inclusión de personas con discapacidades, es decir, que exista igualdad de oportunidades en el ingreso de las personas discapacitadas al empleo, término que es definido en el artículo 7° de la Ley N° 20.422. Se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social.

En el ámbito laboral de acuerdo a la gestión de las discapacidades de la OIT<sup>28</sup>, para lograr una real integración se deben cumplir con una serie de requisitos o condiciones.

- Adaptación del puesto de trabajo: Abarca la adaptación o el nuevo diseño de las herramientas, maquinaria, puestos de trabajo y entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir la introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de éstas en sus elementos básicos.
- Condiciones de trabajo: Son los factores que determinan las circunstancias en que el trabajador desempeña su labor. Abarcan las horas de trabajo, la organización del trabajo, las funciones y tareas del puesto de trabajo, los servicios de bienestar social y las medidas adoptadas para proteger la salud y la seguridad de las personas en el trabajo.

---

<sup>27</sup> Convenio 159 de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas, 1983

<sup>28</sup> Gestión de las discapacidades, repertorio de recomendaciones practicas para la OIT, Ginebra 2002: El objetivo del presente Repertorio es proporcionar orientaciones prácticas sobre la gestión de las cuestiones relativas a las discapacidades en el lugar de trabajo.

- Análisis del puesto de trabajo: Consiste en elaborar una lista detallada de las funciones y tareas que corresponden a un puesto determinado, así como de las competencias que éste requiere. Es una descripción de lo que debe hacer el trabajador, de cómo debe hacerlo, del motivo por el cual debe hacerlo y de las competencias necesarias para ello. Este análisis también puede incluir elementos relativos a las herramientas y la maquinaria utilizadas. El análisis del puesto de trabajo suele ser la primera etapa del proceso de colocación.
- Mantenimiento en el empleo: Consiste en mantener la relación de trabajo con el mismo empleador, ejerciendo las mismas funciones o funciones diferentes y en las mismas condiciones de empleo o en condiciones diferentes, incluida la reintegración después de un período de ausencia remunerada o no.
- Discriminación: Se trata de cualquier distinción, exclusión o preferencia, basada en determinados motivos, que anule o menoscabe la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Las normas generales que establezcan distinciones basadas en motivos prohibidos son constitutivas de discriminación ilegal. La actitud específica de una autoridad pública o persona privada que dé un trato desigual a personas o miembros de un grupo por un motivo prohibido es constitutiva de discriminación en la práctica. La discriminación indirecta se refiere a situaciones, reglamentaciones o prácticas en apariencia neutras, que en realidad redundan en un trato desigual a personas que presentan características determinadas. No se consideran discriminatorias las distinciones o preferencias que puedan resultar de la aplicación de medidas especiales de protección y asistencia adoptadas para satisfacer las necesidades particulares de las personas discapacitadas.
- Empleador: Es toda persona u organización que emplea a trabajadores mediante un contrato de trabajo, escrito o verbal, en el que se establecen los derechos y obligaciones de ambas partes, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales. Pueden actuar como empleadores los gobiernos, las autoridades públicas y las empresas privadas, así como las personas físicas.
- Trabajador/asalariado: Es toda persona que trabaja por un sueldo o salario y presta servicios a un empleador. El empleo se rige por un contrato de servicio, escrito o verbal.
- Entorno de trabajo: Abarca las instalaciones y las circunstancias en que tiene lugar el trabajo, así como los factores ambientales que pueden afectar a la salud de los trabajadores.
- Sitio de trabajo: Es la parte de la oficina o de la fábrica donde desempeña su labor el trabajador, incluido el escritorio o la superficie de trabajo utilizada, el asiento, el material y otros elementos.
- Gestión de las discapacidades: Es un proceso que se desarrolla en el lugar de trabajo con el objeto de facilitar el empleo de personas con discapacidades, mediante un esfuerzo coordinado que toma en consideración las necesidades individuales, el entorno de trabajo, las necesidades de la empresa y las responsabilidades jurídicas.
- Igualdad de oportunidades: Se trata de la igualdad de acceso y de oportunidades con respecto al empleo, la formación profesional y las ocupaciones específicas para todas las personas, sin discriminación, en consonancia con el artículo 4 del Convenio núm. 159 de la OIT.
- Lugar de trabajo: Designa todos los lugares donde deben estar o adonde deben acudir las personas empleadas para realizar su trabajo. Se trata de lugares que se encuentran bajo el control directo o indirecto del empleador, como las oficinas, fábricas, plantaciones, obras de construcción, buques y residencias privadas.
- Normas internacionales del trabajo: Abarca los principios y normas sobre todas las cuestiones relacionadas con el trabajo adoptados por la Conferencia Internacional del Trabajo, órgano de composición tripartita (gobiernos, empleadores y trabajadores). Estas normas adoptan la forma de convenios y recomendaciones internacionales del trabajo. Los convenios, previa ratificación por los Estados Miembros, establecen obligaciones vinculantes en cuanto a la aplicación de sus disposiciones. Las recomendaciones son instrumentos no vinculantes que proporcionan orientación en cuanto a las políticas, la legislación y la práctica.
- Programa de asistencia a los trabajadores: Es un programa, dirigido ya sea por un empleador y una organización de trabajadores de forma conjunta, por un empleador por sí solo o por una organización de trabajadores por sí sola, que ofrece asistencia a los trabajadores, y a menudo también a los miembros de sus familias, que experimentan problemas susceptibles de provocar dificultades personales que afectan o podrían afectar a la larga a la productividad laboral.

- Readaptación profesional: Es un proceso que permite a las personas discapacitadas obtener y conservar un empleo adecuado, y progresar en el mismo, y que de esa forma promueve su integración o reintegración sociales.
- Reinserción profesional: Es el proceso mediante el cual un trabajador recibe apoyo para reintegrarse al trabajo después de una ausencia por accidente o enfermedad.
- Servicios de salud en el trabajo (SST): Son servicios de salud que cumplen esencialmente una función preventiva y tienen la responsabilidad de asesorar al empleador, así como a los trabajadores y a sus representantes, acerca de los requisitos para establecer y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable que favorezca una salud mental y física óptima en relación con el trabajo. Los SST también brindan asesoramiento por lo que se refiere a la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su salud física y mental.

Estas recomendaciones deben enmarcarse en una política de discapacidad, con bases sólidas, teóricas y legales, que permitan que perduren en el tiempo. Para que de esta manera no se transformen en prácticas asiladas implementadas desde el sentido común.

### **2.5.7.- Responsabilidad Social Empresarial**

Para entender el concepto de Responsabilidad Social Empresarial es necesario definirla.

Responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de management se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables.<sup>29</sup>

#### 2.5.7.1 Cuatro argumentos que justifican la RSE<sup>30</sup>

<sup>29</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social\\_corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa)

<sup>30</sup> Responsabilidad Social Empresarial Prof. Christian Cancino del Castillo. Prof. Mario Morales Parragué. Serie documento docente N° 1, Diciembre 2008

- **Obligación Moral:** en este ámbito los autores plantean que si la empresa invierte en capital y hace negocios día a día, lo importante es su contribución al desarrollo económico de una región. Por ejemplo, a través de una mayor demanda de fuerza laboral o una compra constante de insumos a empresas proveedoras locales.
- **Sustentabilidad:** el principio de sustentabilidad aparece y debe ser desarrollado bajo al menos tres ámbitos de desarrollo empresarial: económico, social y medioambiental. Es decir, las compañías deben operar de manera tal que asegure llevar a cabo sus actividades en el largo plazo evitando comportamientos de corto plazo que molesten a la sociedad o causen daño medioambiental.
- **Licencia para Operar:** éste es un nivel más pragmático donde los negocios toman en cuenta los temas que afectan a sus distintos grupos de interés al tomar cualquier decisión. En este alcance también se considera la interacción constructiva con entidades reguladoras, con la comunidad local y con los grupos activistas, primordialmente debido a que la empresa para poder llevar a cabo sus operaciones requiere de un nivel de aceptación de estos grupos de los cuales depende la puesta en marcha y del desarrollo del negocio. La idea es participar y atender a los intereses de una región de modo tal que se puedan llevar a cabo las operaciones sin oposición de su comunidad.
- **Reputación:** el argumento con que justifican este nivel es que, a nivel estratégico, la reputación puede aumentar las ganancias para la empresa. Los autores indican que generalmente se liga a actividades llamadas de marketing causa-efecto, donde compañías de alto impacto social, como químicas y energéticas, necesitan validar su imagen ante la comunidad a modo de “seguro”. En este caso la propuesta es que la reputación aumenta la aceptación de los grupos de interés respecto de las actividades de las empresas, lo que permite aumentar o mantener leal a su cartera de clientes debido a las acciones de RSE que realiza.

#### 2.5.7.2 Responsabilidad Social Empresarial en Chile

Es importante reconocer que hoy en Chile las empresas juegan un rol relevante dentro de la sociedad en las que están insertas, son ellas las que principalmente desarrollan el empleo en las comunidades y las que deben aportar al progreso de éstas.

Al pasar el tiempo la ciudadanía ha comenzado a entender que las empresas deben cumplir características de un buen ciudadano corporativo, lo que se refiere a incentivar la condición ética del respeto a las personas, la comunidad y el medio ambiente como éxito de sus negocios.

#### 2.5.7.3 Legislación Chilena

Existe una amplia lista de legislación relacionada a las Responsabilidad Social Empresarial, relacionada con la ética empresarial, medio ambiente, compromiso a la comunidad, marketing responsable y calidad de vida laboral.

Algunas empresas que en Chile tienen un rol activo en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial:

Accenture	Caja los Andes	Egon Zehnder International
ACHS	Ca rey & Allende	El Mercurio

Aguas Andinas	CCU	Puerto San Antonio
AngloAmerican	Chilectra	ENAMI
Antofagasta Minerals	Endesa Chile	CHV
Arauco	Coca – Cola	Enersis
Arbol de Color	Codelco	Enjoy
Banco Estado	Collahuasi	Ernst & Young
Barrick	D&S	Essbio
Bayer	Deloitte	EVOL
Bci	Deuman	Falabella
Bolsa de Productos	Deutsche Bank	Ferrada Nehme
British American Tabacos	Doce & friends	Fiesta & Regalos
Fanning cat	Gerdau aza	Gestion social
Gener	Green limpieza verde	Mc Donalds
Geo Atacama	Grupo bbva	Metro Santiago
Grupo Polpaico	Kodama mx	Methanex
Hido aysen	Lipigas	Microsft
Ing	Mas vida	Minera escondida
Interexpo	Masisa	Minera esperanza
Ipsos	MacCann erickson	Minera los pelambres
Modulab	Movistar	Natura
Nestle	OGM	Somos Socios
OTIC del comercio servicios y turismo		

#### 2.5.7.4 Otras experiencias

En acción RSE, se identifican proyectos enfocados en discapacidad en empresas como METRO, Publimetro y la Hora, pero estos solo se identifican como proyectos, por lo tanto la empresa Telefónica, sería la primera en desarrollar una política específica para sus trabajadores y familia, para su comunidad Telefónica que cuenten con algún tipo de discapacidad, esto permitiría incentivar e impulsar en nivel país a la discapacidad como un tema de importancia para la calidad de vida de sus trabajadores.

#### **2.5.8.- Política**

##### 2.5.8.1 Política:

Se define como lineamientos generales que tienen un mayor alcance y proyección que los programas. En muchos casos, las políticas son más declaraciones de intenciones, que especificaciones acerca de los procedimientos que deben utilizarse para alcanzar los objetivos señalados. Las políticas se encuentran integradas por conjuntos de programas.

#### 2.5.8.2 Política Social

Este concepto posee las mismas características que la definición anterior con la diferencia que esta se focalizan en disminuir las desigualdades sociales.

#### 2.5.8.3 Política Empresarial<sup>31</sup>

La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

Cuando tenemos la calidad como uno de los objetivos estratégicos, la política de la calidad anima a los directivos funcionales a incorporar la orientación al cliente en la situación de cada unidad organizativa.

La Política de la Calidad debe ser muy simple y fácilmente comprensible para que sea comunicable y entendida sin dificultad.

La política empresarial supone un compromiso formal de la empresa con la calidad, por lo que ha de ser ampliamente difundida interna y externamente.

La política empresarial, obviamente, ha de ser adecuada para cada empresa y ajustadas a las necesidades y expectativas de sus clientes. Como contenido, es bueno que hagan referencia a:

- a) Un gran objetivo (satisfacción del cliente, competitividad, etc.).
- b) La vía o forma de conseguirlo para ganar en credibilidad (ISO, etc.).
- c) Los recursos necesarios (formación, participación, organización formal).
- d) Los clientes internos (accionistas y personal) y a sus intereses (beneficio y satisfacción).

#### **2.5.9 Trabajo Social.**

---

<sup>31</sup> [http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id\\_Prod\\_Serv=84&Id\\_Sec=2](http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=84&Id_Sec=2)

La Federación Internacional de Trabajo Social y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, define a la profesión como: "La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social".

De acuerdo a la revista "el trabajo social como tecnología" de Nidia Aylwin, Liliana Briceño, Mónica Jiménez, Wanda Lado. Se infiere que el trabajo social es una Disciplina que se preocupa del estudio y tratamiento de problemas sociales que caracterizan a personas, grupos y comunidades, con el fin de mejorar su estado de bienestar social.

#### 2.5.9.1 Objetivos del Trabajo

##### Objetivo General

"El Objetivo general del Trabajo Social es el bienestar social, a través del se alcanza el desarrollo de la persona humana en sociedad". Este objetivo supone el esfuerzo permanente por conseguir la justicia social y la igualdad de oportunidades para todos los hombres<sup>32</sup>.

##### Objetivos Específicos<sup>33</sup>:

- Promover y fortalecer la organización de los grupos, ya que a través de ellos pueden coordinar sus esfuerzos para solucionar sus problemas comunes.
- Promover la participación de los individuos y grupos mediante su incorporación organizada y consciente en el plano de las decisiones y la acción.
- Contribuir al desarrollo de una consciencia crítica y solidaria que permita a las personas y grupos modificar constructivamente la sociedad.
- Promover la capacitación de individuos o grupos, proporcionándole los elementos teóricos y técnicos necesarios para que aumente su eficacia y autonomía en el futuro, sin la necesidad de ayuda externa o con la menor dependencia de ella.

#### 2.5.9.2 Los Valores y Principios del Trabajo Social

De los principios profesionales de respeto, aceptación, autodeterminación e individualización, nacen y sustentan los valores que están presentes en cada profesional, es decir, toda acción profesional debe estar impregnada de dichos principios.

El Trabajador Social Natalio Kisnerman, propone principios universalizados de la profesión.

- Tolerancia
- Aceptación
- Sin prejuicios
- Autodeterminación

---

<sup>32</sup> "El Trabajo Social como tecnología social": Nidia Aylwin, Liliana Briceño, Mónica Jiménez, Wanda Lado.

<sup>33</sup> *Idem.*

- Respeto a la vida
- Verdad
- Confidencialidad
- Confiabilidad
- Empatía
- Ayuda

### 2.5.9.3 Trabajo social y discapacidad

Los orígenes del Trabajo Social se basan principalmente en la búsqueda constante de dar satisfacción a las necesidades de las personas, con la finalidad de que estas mejoren su calidad de vida. A lo largo de la historia, las personas han buscado de una u otra forma intervenir en las necesidades sociales atravesando por formas tan simples como en códigos de conducta, caridad, beneficencia, filantropía, etc. Hasta nuestros días que se ha constituido como profesión, es decir, que actualmente se emplean métodos científicos en estas intervenciones. Lo que favoreció el enriquecimiento y crecimiento del Trabajo Social. Definiéndolo en el día de hoy como tecnología social ya que se aplican teorías de las ciencias sociales en el campo del bienestar social, por lo tanto se le otorga una aproximación más científica a la realidad y se le da mayor eficacia a la acción.

El Trabajo Social tiene como objeto, “los sectores sociales que tienen limitaciones para la satisfacción de sus necesidades básicas y que necesitan de un agente externo para enfrentar y superar su situación<sup>34</sup>”.

En la sociedad nos encontramos con la existencia de sectores que tienen mayores limitaciones para dar satisfacción a sus necesidades, encontrándose dentro de este grupo a aquellas personas con menores ingresos, que tienen mayores dificultades para acceder a vivienda, salud, educación, etc. Sin embargo encontramos otros grupos de la sociedad que se encuentran excluidos y que también son parte del objeto del trabajo social; dentro de los cuales identificamos a las minorías sexuales, etnias, género, discapacitados, extranjeros, etc.

Para efectos de este documento, nos planteamos que “el hombre tiene gran capacidad de adaptación a diversos medioambientes naturales. No obstante, no está dotado de mecanismos claramente desarrollados para satisfacer sus necesidades bajo las formas socialmente preescritas...Fundados en el conocimiento científico disponible podemos afirmar que tanto los individuos como las organizaciones son sujetos interdependientes, pues solo pueden satisfacer sus necesidades mediante la asociación...Son sujetos interdependientes aquellos individuos y organizaciones capaces de establecer relaciones de interdependencia social.”<sup>35</sup>

El Trabajo Social se preocupa de otorgar herramientas para dar satisfacción a las necesidades de las personas, y por sobre todo si se trata de un problema social.

Un problema se transforma en social cuando afecta a un gran número de personas, tal es el caso de las personas discapacitadas, este fenómeno se agrava cuando lo comparamos con el factor de la pobreza ya que muchas veces las discapacidades están vinculadas estrechamente a dicho problema social, como por ejemplo la desnutrición infantil, la deshidratación y las infecciones por falta de higiene, casi siempre acompañadas de insuficiente estimulación y aislamiento social. La deficiencia de hierro se asocia con una disminución de la capacidad intelectual aún varios años más tarde de cuando ocurre y afecta a las mujeres en edad fértil, embarazadas y lactantes. Ocasiona mayor riesgo de fracaso escolar, menor capacidad de trabajo muscular y menor defensa ante las infecciones.

Afirmando además que las deficiencias son más frecuentes en un contexto de pobreza, por mala calidad nutricional, con infecciones reiteradas y con un ambiente insalubre.

<sup>34</sup> *El Trabajo Social como tecnología social*: Nidia Aylwin, Liliana Briceño, Mónica Jiménez, Wanda Lado.

<sup>35</sup> Patricio García Letelier, Asistente Social, docente de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Actualmente persisten las actitudes discriminatorias de la sociedad hacia lo que se cree distinto. Sobre éste punto cabe agregar que el tipo y grado de discapacidad influye en la percepción de las otras personas y su disposición a integrar a las personas con discapacidad.

Es sabido que quienes no han tenido situaciones de proximidad con personas con discapacidad, tienen reparos para el trato con las mismas, y al contrario, aquellos que han tenido o tienen trato más habitual con personas con discapacidad, disminuye la diferencia y el vínculo asimétrico instaurado, y por lo tanto la diferencia resulta relativa, y el trato discriminatorio desaparece.

Son considerables las reflexiones sobre las actitudes sociales frente a la discapacidad de los no discapacitados; indiferencia, silencio, pedido de pautas de comportamiento, sobreprotección, desprotección, ocultamiento, temor al “contagio”.

Se puede apreciar además que cuanto mayor es la discapacidad, son menores las posibilidades de integración y (en relación a la habitualidad), cuanto se produce un trato más frecuente, disminuye el desconocimiento y aminora el prejuicio, lo que posibilitaría la integración.

La finalidad del Trabajo Social y sus orígenes y objetivos reflejan el compromiso ideológico con un sector vulnerado históricamente y expresan las dimensiones de la persona. Dicha intervención requiere como condición el trabajo interdisciplinario e intersectorial, de saberes de profesionales y de sus destinatarios. Son sus objetivos<sup>36</sup>:

- Promover el bienestar intersubjetivo y social de la persona con discapacidad teniendo como finalidad el desarrollo de su calidad de vida.
- Propiciar la inserción de las personas con discapacidad a su ambiente familiar, social y laboral contribuyendo a potenciar la supresión de las barreras que impiden una integración plena.
- Incentivar a grupos y personas con discapacidad a la participación en la generación de proyectos y actividades que interesen aspectos de su vida.
- Impulsar y apoyar la investigación, aplicada al estudio y solución de problemas.
- Favorecer el desarrollo de conductas solidarias, humanas y proactivas que apunten a impactar en las políticas públicas y en la conciencia colectiva, contribuyendo a la paulatina y total desaparición (en el proceso de equiparación de diferencias y oportunidades), de la discriminación, la marginación y el aislamiento.
- Intervenir en las situaciones de vulneración de los derechos de las personas con discapacidad, interponiendo la mediación en la resolución de conflictos declarados y la denuncia cuando no se cumplan los derechos.

El Trabajo Social cuenta con distintas herramientas de intervención en los distintos niveles de abordaje, aunque la planificación es la herramienta por excelencia. Es un proceso lógico, coherente, consecutivo, mediante el cual se alcanzan los objetivos anticipándose a los hechos, previendo situaciones y acontecimientos del ámbito social.

Al elaborar una planificación, la comunidad y sus personas se encuentran ante situaciones pensadas, previstas, debatidas en un plano mental y concreto que derivan en un menor grado de incertidumbre hacia lo que está por venir, en un aspecto determinado de la realidad.

La elaboración de proyectos sociales nace como consecuencia del deseo de mejorar la realidad en la que vivimos y la búsqueda de una calidad de vida aceptable.

Los proyectos sociales se orientan hacia la resolución de problemas, necesidades y carencias proyectando hacia lo que desean apuntar, cambiar, mejorar. Por lo tanto el proyecto social contempla fundamentalmente aspectos de las

---

<sup>36</sup> Mg. Helga Ticac, Facultad de derecho y ciencias Sociales, Universidad Nacional del Camahue, Argentina.

necesidades básicas insatisfechas e indirectamente influyen otras necesidades psicosociales como el reconocimiento, la dignidad, autoestima, la seguridad, el sentido entre otras.

## 2.6 Criterios para evaluar el valor potencial de una investigación.

A continuación se describen una serie de criterios para evaluar la utilidad de un estudio. Los cuales indican la importancia y la viabilidad de una investigación. Los criterios utilizados fueron adaptados por Ackoff (1953) y Miller (1977)<sup>37</sup>

- Conveniencia:

Esta investigación y posterior propuesta programática, serán de gran importancia para la empresa, quienes se han preocupado por sus trabajadores discapacitados y la población discapacitada del país. A través de una serie de proyectos en pos de mejorar las condiciones laborales de éstos. Podrá contar dentro de su gran número de trabajadores a un porcentaje mayor de empleado discapacitados, siendo una de las empresas vanguardistas en este tema, si bien hay muchas empresas que contratan a personas con discapacidad, no les garantizan un escenario acorde a sus necesidades, puesto que no basta solo con insertarlos en el mundo laboral, si éstos no cuentan con los espacios físicos adecuados, barreras arquitectónicas que faciliten su integración o mayor aún si dentro del ambiente laboral sufren algún tipo de discriminación por parte de sus compañeros, debido a la poca información sobre este tema, actuando desde la ignorancia o a los mitos que envuelven a la discapacidad.

Sin duda este estudio vendrá a ratificar el prestigio ( la responsabilidad social ) de la empresa Telefónica, que no es solo por su gran presencia mundial, sino por impulsar desarrollo humano y social, como también generar instancias de integración social como se ha estado realizando en España, y que en Chile se lleva a cabo mediante la Fundación Telefónica.

- Relevancia Social:

Es en este punto en donde mayor relevancia adquiere la investigación, puesto que está centrada en un grupo; vulnerado, muchas veces discriminado y olvidado segmento de la población: la población discapacitada.

Esta condición muchas veces va ligada a una situación de pobreza debido a los altos costos de los tratamientos médicos, ayudas técnicas, etc.

La población discapacitada se concentra principalmente entre las edades 15-29 8.3%, 30-64 51.0% que sumándoles representan un 59%, es decir, que más de la mitad de la población discapacitada se encuentra en edad de trabajar. Sin embargo solo el 29,2% de las personas con discapacidad, mayores de 15 años, realizan trabajo remunerado<sup>38</sup>. Y si una de las principales maneras de superar la pobreza es generando algún tipo de ingresos económicos, el futuro para este grupo no es muy auspicioso.

Es por esto que esta investigación está orientada a generar una política de discapacidad en la empresa, con la finalidad de incorporar a personas discapacitadas en el mercado laboral, considerando sus necesidades y habilidades y capacidades.

---

<sup>37</sup> *Metodología de la investigación*; Roberto Hernández Sampiere y otros

<sup>38</sup> *Integración laboral de personas con discapacidad*, Acción RSE, septiembre 2005

Además se espera que logre un gran impacto, debido a que Telefónica tiene presencia en todo el país, y dicha investigación y posterior propuesta se implementará a lo largo de toda la comunidad Telefónica.

- Implicaciones Prácticas:

De los trabajadores discapacitados que cuenta la empresa Telefónica e hijos y cónyuges (cargas legales) de trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad, es escasa la información que se maneja de ellos, lo que dificulta la entrega de beneficios o dar respuesta a sus necesidades. Con este estudio se pretende recoger información sobre los tipos de discapacidad que presentan tanto los trabajadores como sus cargas legales, cuáles son las que predominan, como también en qué condiciones se encuentran los trabajadores. Con la finalidad de no solo entregar un beneficio económico, si bien este es relevante debido a los costos de los tratamientos médicos, creemos que la política de discapacidad es mucho más que esto, se trata de un enfoque multidisciplinario que apunte a aspectos sociales, laborales y culturales, donde el tema de educación sobre la discapacidad sea indispensable, como también manejar información sobre las redes existentes en el país, beneficios que entrega el estado, etc. Es decir una política integral que le dé respuestas a las necesidades de la empresa, aportando a la calidad de vida laboral y familiar de sus trabajadores como también a cubrir las necesidades que ellos mismos manifiesten en su lugar de trabajo.

Con este estudio se pretende recopilar información discapacitada perteneciente a Telefónica, si no a nivel nacional, conocer la realidad de los discapacitados, cuáles son sus derechos, sus beneficios a los cuales puede optar, la legislación existente, de manera que la propuesta programática se sustente sobre bases legales y estándares internacionales. Esto permitirá a la comunidad telefónica tener una mirada más amplia sobre la discapacidad, y que a su vez tener la posibilidad de contar con una masa laboral más competente, diversa y representativa.

- Utilidad Metodológica:

Este estudio corresponde a la primera investigación que realiza el departamento de Recursos Humanos sobre discapacidad. Lo que constituye que esta investigación sustente las bases para futuras investigaciones e intervenciones en diversidad de temas, en donde la premisa sea conocer él o los sujetos de estudios antes de intervenirlos, para evitar así actuar desde el sentido común, restándole rigurosidad al quehacer profesional.

## **2.7 Instrumentos de Recolección de Información**

### 2.7.1. El Cuestionario.

Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve".

Para este estudio se utilizará un cuestionario online, con preguntas cerradas<sup>39</sup>, debido a que la información que se requiere es de carácter preliminar, y solo se pretende identificar y conocer a la población objetivo<sup>40</sup>. Además es fácil de contestar y requiere menos tiempo completarlo, cabe señalar que es la manera más rápida de obtener información de los trabajadores de la empresa Telefónica a nivel nacional.

---

<sup>39</sup> Las preguntas cerradas son fáciles de codificar y preparar para su análisis, asimismo requieren de un menor esfuerzo de los respondientes.

<sup>40</sup> Trabajadores con discapacidad, e hijos y/o cónyuges de trabajadores, que presenten algún tipo de discapacidad.

### 2.7.1.1 Confiabilidad y Validez

Toda medición o instrumento de recolección de información debe reunir dos requisitos esenciales: Confiabilidad y validez.

Confiabilidad: "Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados"<sup>41</sup>. Existen diversas técnicas de medir o calcular el grado de confiabilidad de un instrumento, estas se llevan a cabo mediante coeficientes de confiabilidad, estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad, y 1 representa un máximo de confiabilidad. A continuación se describirá el cálculo que se utilizará de acuerdo al instrumento aplicado.

- Método de formas alternativas o paralelas; se utilizará este método puesto que no se administrará el mismo instrumento de medición, si no dos versiones equivalentes de este. Las versiones son similares en contenido, instrucciones, duración y otras características. Estos cuestionarios serán aplicados a la misma población dentro de un periodo de tiempo relativamente corto. El instrumento será confiable si la correlación entre los resultados de ambos cuestionarios es significativamente positiva. Los patrones de respuesta deben variar poco entre las aplicaciones.
- Validez: "Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir"<sup>42</sup>

### 2.7.1.2 Variables a medir:

- Condición Laboral: Se refiere a la situación de seguridad, de salud y bienestar en el que se encuentra una persona en su lugar de trabajo.
- Seguridad Social: "La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos".<sup>43</sup>
- Discapacidad: "Se considera persona con discapacidad a todas aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que lo hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social"<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri y otros.

<sup>42</sup> Idem.

<sup>43</sup> Organización Internacional del Trabajo, 1991

<sup>44</sup> Ley 19284, Art. 1 inciso 3

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
Variable	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Definición operacional	Subdimensión <sup>45</sup>	Ítems
Integración Laboral de personas con discapacidad	<p>Se refiere a la inclusión de las personas con discapacidades en el empleo. Implicando esto una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona.</p> <p>También puede incluir la introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de éstas en sus elementos básicos.</p>		<p>Situación Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo</li> <li>Subjetivo</li> </ul>	<p>Circunstancias en que el trabajador desempeña su labor.</p> <p>Situación en la que se encuentra el discapacitado, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir (o de las condiciones de observación)</p>	<p>Antecedentes históricos y contractuales:</p> <p>Objetivo</p> <p>Percepción que tiene la persona con discapacidad de su situación laboral.</p> <p>Subjetiva</p>	<p>¿Qué tipo de Contrato mantiene con la empresa?:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a plazo fijo</li> <li>indefinido</li> </ol> <p>¿Cree que la empresa se preocupa por su discapacidad?</p> <p>___ Muy de acuerdo</p> <p>___ De acuerdo</p> <p>___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>___ En desacuerdo</p> <p>___ Muy en desacuerdo</p> <p>¿Cree que el espacio físico donde desarrolla su trabajo está habilitado para su discapacidad?</p> <p>___ Totalmente habilitado</p>

<sup>45</sup>Cada Subdimensión será caracterizada en objetiva o subjetiva.

				Percepción que tiene la persona con discapacidad de su ambiente y situación laboral.		<input type="checkbox"/> Habilitado <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> No habilitado <input type="checkbox"/> Totalmente no habilitado  ¿Se siente integrado por sus compañeros de trabajo? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo  ¿Siente que sus compañeros interponen alguna barrera para relacionarse contigo? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
--	--	--	--	--	--	--

						<p>¿Se integra con facilidad en situaciones extra laborales, como salidas, fiestas, etc.?</p> <p>___ Muy de acuerdo</p> <p>___ De acuerdo</p> <p>___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>___ En desacuerdo</p> <p>___ Muy en desacuerdo</p> <p>¿Sus compañeros asumen con facilidad el hecho de que tengas necesidades diferentes?</p> <p>___ Muy de acuerdo</p> <p>___ De acuerdo</p> <p>___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>___ En desacuerdo</p> <p>___ Muy en desacuerdo</p> <p>¿Ha sentido alguna vez que las demás personas tienden a sobreprotegerlo por ser discapacitado?</p> <p>___ Muy de acuerdo</p> <p>___ De acuerdo</p> <p>___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo  ¿Sabe si la empresa entrega algún beneficio a los trabajadores y/o hijos discapacitados? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No  ¿Cree que los accesos y vías de escape en casos de emergencia, consideran las necesidades de las personas con discapacidad? <input type="checkbox"/> Totalmente habilitado <input type="checkbox"/> Habilitado <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> No habilitado <input type="checkbox"/> Totalmente no habilitado
			Seguridad Social	Relacionado con la protección social o la cobertura de las necesidades	Adhesión o pertenencia al sistema de discapacidad.	¿Se encuentra Inscrito en el registro nacional de discapacidad (INRD)? <input type="checkbox"/> Si

				socialmente reconocidas, como la salud, la pobreza, la vejez, las discapacidades, el desempleo, las familias con niños y otras.	<p>Objetivo</p> <p>___No</p> <p>¿Recibe algún tipo de beneficio de alguna Institución?</p> <p>___Si</p> <p>___No</p> <p>¿Percibe algún tipo de pensión por su discapacidad?</p> <p>___Si</p> <p>___No</p> <p>¿Conoce las redes de apoyo y/o de información destinadas a de las personas con discapacidad?</p> <p>___Si</p> <p>___No</p> <p>¿Se encuentra afiliado a algún sistema previsional de Salud?</p> <p>___Si</p> <p>___</p> <p>Sistema previsional de salud</p>
--	--	--	--	---	---

					Objetivo	<p>¿Cuál?</p> <p><input type="checkbox"/> FONASA</p> <p><input type="checkbox"/> Isapre</p>
			Discapacidad	<p>Caracterización de la población discapacitada de la empresa</p> <p>Telefónica.</p>	<p>Tipo de discapacidad</p> <p>Objetivo</p>	<p>Física: imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Psíquica: trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes.</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p>

					<p>Sensorial</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Mental o Intelectual: limitaciones sustanciales en el funcionamiento intelectual. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que coexiste junto a otras limitaciones</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Situación de salud.</p> <p>Objetivo</p> <p>¿Actualmente se encuentra en Tratamiento Médico?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Aparatos externos que facilitan la adaptación al ambiente (ayudas técnicas)</p> <p>¿Utiliza alguna ayuda técnica? (Utensilios, dispositivos, aparatos o adaptaciones, producto de la tecnología, que se utilizan para suplir movimientos o ayudar en las limitaciones funcionales de las personas con discapacidad; tales como, silla de rueda, bastón Ingles, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
--	--	--	--	--	--

## 2.7.2 La Entrevista

La Entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

La entrevista se utilizará una vez identificada la población objetivo, con el fin de profundizar y complementar la información obtenida de la aplicación del cuestionario.

Para efectos de esta investigación, la cual pretende obtener un conocimiento holístico e integral del problema, es que se entrevistará a todas las partes involucradas; la población objetivo, profesionales<sup>46</sup> encargados de gestionar, orientar y distribuir "beneficios o aportes"<sup>47</sup>, y trabajadores en general.

### 2.7.2.1 Las entrevistas cualitativas<sup>48</sup>:

Se trata de la profundidad del discurso y sus matices lo que se pretende captar, huyendo de la total estandarización de la información recogida. Evidentemente, cierta estandarización y estructuración de la información es necesaria, y de hecho las entrevistas cualitativas se apoyan en un *guión* de entrevista. En función de la menor o mayor flexibilidad de dicho guión las entrevistas serán más o menos estructuradas.

### 2.7.2.3 Muestreo por saturación<sup>49</sup>:

La selección de los individuos que van a ser entrevistados o que van a participar en un grupo de discusión implica una labor de muestreo. El término "muestreo" se asocia con frecuencia a la encuesta (una técnica de carácter cuantitativo).

Las técnicas de muestreo permitirían obtener datos cuya interpretación no se limita a la muestra manejada, sino también a la población que representa dicha muestra.

De esta manera, el muestreo estaría asociado al concepto de representatividad estadística. Ahora bien, también las técnicas cualitativas deben satisfacer criterios de representatividad. En este caso no se trata de una cuestión estadística, ya que la utilización de grupos de discusión o de entrevistas en profundidad no permite encarar con éxito dicha tarea.

---

<sup>46</sup> Asistente social, prevencionistas de riesgo, arquitecto, jefe de recursos humanos.

<sup>47</sup> Se pone en comillas, ya que no existe una normativa o estipulación clara de los beneficios que se otorgan a la población objetivo.

<sup>48</sup> Curso de introducción a la investigación clínica.; E. Sánchez Moreno, Departamento de Sociología V. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España.

<sup>49</sup> Idem

#### 2.7.2.4 Muestreo por saturación teórica:

Se trata de obtener información con una extensión y profundidad suficiente como para permitir encarar de manera exitosa el análisis de los distintos conceptos y procesos incorporados en los objetivos de la investigación.

El tamaño de la muestra no se decide previamente, se elige con el trabajo de campo, según se va haciendo la investigación. Como puede apreciarse, la selección final de los individuos no responde a criterios de aleatoriedad o a criterios estadísticos.

## **2.8 Diagnóstico triangular**

### 2.8.1 Diagnóstico Trabajadores:

Para la recolección de antecedentes necesarios que dieran cuenta la opinión de los diversos actores, respecto a sus principales problemáticas y fortalezas, se realizó una entrevista semi-estructurada a directivos, técnicos o profesionales, y trabajadores.

#### Entrevista a Eduardo García

Mi nombre es Maribel, Tania y Daniela. Bueno para empezar con la encuesta necesito tu identificación ¿Tu nombre?

**Eduardo García:** Eduardo García lavaderos

**Entrevistadora:** Eee... ¿cargo o función que desempeñas?

**Eduardo García:** Yo soy consultor de royal sisers.

**Entrevistadora:** Ya. ¿Conoce usted los beneficios que tiene la empresa a favor de las personas discapacitadas?

**Eduardo García:** Me parece que no hay beneficios, para personas con discapacidad aquí...que yo sepa, no puedo ser tajante y decir: No, no hay

**Entrevistadora:** No conoce ninguno...

**Eduardo García:** No hay, ósea por lo que yo se no hay.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que la forma como la empresa aborda el tema de discapacidad es la adecuada y suficiente?

**Eduardo García:** No creo que no, que no es adecuada...

**Entrevistadora:** ¿Por qué?

**Eduardo García:** Porque, yo hace poquito presente un proyecto, aquí hay una, se hace una lanzamiento de una, un concurso interno y externo que se llama, Movistar innovando, no se si ustedes lo ha escuchado, y yo planteo la idea de crear un call center para personas con discapacidad, porque? Porque cuando tu eres discapacitado no te sirve solo la evaluación de un psicólogo, porque tu teni una discapacidad, física mental o sensoria, hay muchos tipos de discapacidad, hay cinco tipos; entonces que pretendía yo, pretendía que ese proyecto ee seleccionara a personas con el apoyo del psicólogo y con gente que supiera de discapacidad, como la terapeuta ocupacional, kinesiólogos, todas las personas que sabe de discapacidad, en el fondo poder hacer una completa evaluación de la persona, de cómo va a rendir mejor, acá no se hace, te fijay?? Entonces a mi por ejemplo, yo he estado en cargos que tienen mucha operación manual y yo tengo mi cabeza buena pero mi cuerpo es el que no está bien po, te fijay? Entonces eso era el objetivo de mi proyecto, lamentablemente no gane porque la empresa no, prefirió un proyectos que fueran más tecnológicos y dinámicos, porque lo mío apuntaba a mucha responsabilidad social empresarial entonces esa era la idea, tener un call center y a la vez tener un staff de profesionales de selección de discapacidad que no lo agregan aquí.

**Entrevistadora:** ¿Hace cuanto tiempo esta acá en la empresa usted

**Eduardo García:** 10 años, he pasado por muchos cargos, y en muchos cargo me ha tocado tener cosas operativas que tienen que ver con ocupar mucho el teclado, cambiar mucho de un sistema a otro y eso es complicado, no es fácil pa uno, yo soy mas pa pensar, pa ocupar mi cabeza, yo tengo mi cabeza buena, pero mi cuerpo no nada a su velocidad, y los software de voz, no te sirven pa cambiar de sistema, los software de voz te sirven pal Word, pal Excel, pero pa tar siempre con un software permanente, pero no pa ir cambiando de uno a otro, de un sistema a otro sistema, aquí hay muchos sistemas dentro de esta compañía, eso...

**Entrevistadora:** ¿Cree que los accesos y vías de escape consideran las necesidades de las personas con discapacidad?

**Eduardo García:** Mmm... no, no porque cuando hay simulacros yo no bajo por la escalera, porque no están las vías, yo no me presto para bajar por la escalera para un simulacro, pienso que yo podría tener un accidente y que puede ser peor el remedio que la enfermedad, soy eee... nadie me puede decir que baje por la escalera, yo bajo por el ascensor porque no están las vías de escape, no hay... para una persona discapacitada no las hay, eso...

**Entrevistadora:** ¿Que modificaciones se podrían hacer?

**Eduardo García:** Yo se que los bomberos si ocupan los ascensores en estos caso, es lo que yo he podido averiguar por fuera de la empresa, pero acá no hay por ejemplo nunca se ha pensado, que pasa si hay un terremoto como el que hubo la otra vez, yo tengo que bajar, nada, si puedo me salvo, te fijay? No hay una camilla en el piso, como para hacer la evacuación, la única forma sería llevarme en una camilla, o hay una sistemas que ocupan que son pa los aviones, creo q aquí iban a comprar y nunca los compraron, y yo cuando me informaron que iban a hacer estos simulacros años atrás, e yo nunca me he prestado para bajar por la escalera, ni en casos ni con la ayuda de nadie, no lo hago ni en el metro cuando vengo a trabajar y lo voy a hacer.

**Entrevistadora:** ¿Se ha sentido discriminado alguna vez por los compañeros o por la empresa?

**Eduardo García:** No por mis compañeros no, es que la empresa la hacen las personas, si me he sentido discriminado pero son discriminaciones tacitas, que no se dicen, en mi experiencia, porque he postulado a muchos cargos y si llego a las finales a las ternas finales y no quedo, yo sé que es porque no puedo, porque yo creo que la gente debe pensar,

¿Este me ira a rendir o no me ira a rendir? ¿Te fijay? Esa es mi percepción, es lo que yo siento, se siente en el aire y no es necesario decirlo.

**Entrevistadora:** ¿Qué entiende usted por integración laboral de personas con discapacidad?

**Eduardo García:** Lo que yo te explique antes, hacer la selección en conjunto no solo con un psicólogo, que sabe de sicología de los perfiles psicológicos, pero no sabe de discapacidad, no sabe donde un discapacitado te va a rendir de mejor forma, no es un profesional del ámbito de la salud física y que tenga que ver con discapacidad, el sicólogo no tiene preparación, el sicólogo laboral no tiene preparación, no digo que no sea capaz, el podría, pero no tiene la preparación, no tiene los conocimientos para hacer evaluación de personas con discapacidad, por ejemplo, un ciego, cuáles van a ser sus limitaciones, un sordo, cuáles van a ser sus limitaciones, un discapacitado físico como yo, cuáles van a ser sus limitaciones, hasta donde puede rendir, no lo sabe, el sabe de psicología, de psiquis,, no de discapacidad.

**Entrevistadora:** Tenemos aquí una definición de la, de normas y de acuerdos internacionales, que dice:

La inclusión de personas con discapacidad...

**Eduardo García:** La Movistar firmo un acuerdo el año pasado, que se llama pacto global, si eso yo lo se, que garantiza la, el trabajo a todas las personas, no puede discriminar a nadie, pero son pactos firmados...

**Entrevistadora:** Pero esto es otra cosa, mire...

*“La inclusión de personas con discapacidad al empleo implica la readaptación del lugar de trabajo y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona, también puede incluir la introducción de ajustes en la organización del trabajo, la secuencia de tareas y desglose, de estas en sus elementos básicos”.*

Según esta definición ¿cree usted que existe integración laboral aquí en telefónica?

**Eduardo García:** Mmm de ese tipo si po, de que hay oportunidades, si las hay porque hay gente discapacitada trabajando, pero integración como lo detalla ahí, no porque yo vengo a los mismo horarios que los otros, si hay que trabajar más, trabajo mas, no hay una, un trato en el fondo, ósea yo te podría decir que si mi jefatura directa, si muchas veces sí, tengo un problema que se yo, que si en ascensor del metro esta malo y no puedo salir del metro y tengo que ir a otra estación, me voy a atrasar, llamo y ningún problema, ¿te fijay? O tengo un problema personal, porque qué se yo se me rompió la silla, no hay problema ¿te fijay? Pero como regla de la empresa no están, es por el criterio de las personas.

**Entrevistadora:** ¿Cree que telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas con discapacidad?

**Eduardo García:** Poco, no mucho, por ejemplo aquí para discapacitados hay un puro baño de discapacitados, para gente que usa silla de ruedas, no sé si ustedes lo sabían, está en el piso nueve, entonces tenemos más de una persona que usa silla de ruedas, nuestros tiempos de usar el baño son mucho más largo que una persona normal, porque no somos rápidos, somos más lentos, yo voy al baño y me demoro más de una hora a veces, en ir al baño, porque todo el tema de traslado de la silla, al sentarse al baño, yo evito ir al baño cuando estoy en la oficina porque pierdo mucho tiempo, pero derrepente uno necesita ir al baño y teni que ir, por eso el baño de nosotros esta con llave porque antes lo ocupaba cualquier persona, ibay al baño y estaba ocupado, entonces ahora todos los discapacitados tenemos llave pero hay un puro baño, y aquí tenemos tres personas en silla de ruedas, hay otras personas que caminan pero..., eso...

**Entrevistadora:** ¿Visualiza usted la integración de discapacitados al mercado laboral como un aporte al desarrollo social del país?

**Eduardo García:** Sí, lo visualizo, porque el discapacitado, según lo que yo prepare para el proyecto, el discapacitado tiene una mayor identificación con la empresa donde logra entrar a trabajar, sus tiempos de ocio son menores, porque evita tener una mala evaluación porque sabe que si no tiene trabajo afuera le va a costar mucho mas encontrar, emmm la acotación de personal hace los costos de la empresa disminuyan porque tienes una persona que dura más en el tiempo, no lo tienes que estar capacitando porque ya está capacitado, en cambio cuando tú tienes una personas nueva, tú tienes que capacitarlo enseñarle todos los sistemas y eso es pérdida para la empresa, todo eso yo lo demostré en mi preparación del proyecto los rendimientos son entre un dos y un tres por ciento superiores al, las personas que entre comillas son normales, pero eso es a largo plazo, no al corto plazo, estamos hablando de más de un año de trabajo, los rendimientos no los teni altiro esa persona tiene que tomar el training ¿te fijay? Entonces cuando ya lo toma, puede superar a una persona como te digo normal, siempre y cuando, como te explico, haya una evaluación de donde te va a rendir mejor, si tu no lo evalúas donde te va a rendir mejor, no le vas a sacar provecho...

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que es necesaria la creación de una política de discapacidad?

**Eduardo García:** Sí

**Entrevistadora:** ¿Qué aspecto debería abordar la política?

**Eduardo García:** Eso po, la selección de personas con discapacidad eee... no solo apoyadas por un sicólogo, si no que con personas especializadas en cada una de las discapacidades que existen en el mercado, estamos claros que hay una que no va a poder trabajar, que son los que tienen discapacidad mental, no psíquica, los mentales son los síndrome de down y esos si pueden trabajar, los que tienen psíquica que son los que tiene esquizofrenia esos no, esos es mucho más complicado que se integren a un mercado laboral como este, podrían estar en otras funciones, los otros tipos, el sordo el ciego y el discapacitado físico, pueden demás, pueden demás rendir, eso...

**Entrevistadora:** Esas eran las preguntas, muchas gracias por su tiempo...

#### Entrevista a trabajador Julio Castillo Contreras

**Entrevistadora:** Ya estamos haciendo la tesis acá nos pidieron acá que creáramos la política de discapacidad de la empresa y... nosotros estamos haciendo un diagnostico triangular entonces hemos hablado, hemos entrevistado al gerente de dirección de personas, al subgerente de calidad al área técnica que son los, la vero la asistente social, los prevencionista de riesgos y obviamente para completar el triangulo nos faltan los trabajadores para la visión que ellos tienen de cómo la empresa integra o intenta integrar a las personas discapacitadas. Ya he empecemos la entrevista.

Su nombre:

**Julio Castillo:** Julio Castillos Contreras

**Entrevistadora:** Cargo o función que desempeña

**Julio Castillo:** Administrativo contable

**Entrevistadora:** ¿Conoce usted los beneficios que tiene la empresa en favor de las personas discapacitadas?

**Julio Castillo:** Si, si los conozco, bueno ayudan en el tema de la implementación en el caso de sillas de ruedas, de apoyo de médicos me apoyan en el tema de financiamiento completo de mi silla y... laboral más que nada, por el lugar de trabajo aquí no se ha podido hacer porque ahí un tema de remodelación, por eso mi lugar de trabajo no está habilitado para mí.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que la forma como la empresa aborda el tema de discapacidad es la adecuada y suficiente?

**Julio Castillo:** Adecuados somos pocos yo creo que es parte como poder hacer más expedito que tengamos vías de escape y cosas más, para nosotros de hecho en este edificio completo hay un puro baño para discapacitados

**Entrevistadora:** ¿Cree que los accesos y vías de escape, consideran las necesidades de las personas con discapacidad? ¿Qué modificaciones plantea usted?

**Julio Castillo:** Mi modificaciones heee... las puertas que llegan a los holl de los ascensores yo creo que podrían modificarlas, por lo menos donde yo estoy ubicado del baño mejor que todo.

**Entrevistadora:** Las puertas se refieren al acceso por donde tiene que pasar la tarjeta

**Julio Castillo:** No... la puerta donde entramos a los ascensores como muy pesa...

**Entrevistadora:** ¿Ha sentido alguna vez, discriminado por sus compañeros o por la empresa?

**Julio Castillo:** No, no

**Entrevistadora:** ¿Qué entiende usted por integración laboral de personas discapacitadas?

**Julio Castillo:** ¿Que entiendo?

**Entrevistadora:** Si

**Julio Castillo:** Eee... para mí ha sido una oportunidad muy grande después de tanto tiempo estar haciendo nada entre comillas porque, mucho deporte hice y después de esto para mí ha sido súper bueno para la integración es importante. Lo importante como persona no como a lo mejor para estar trabajando, obtener cosas, sino como profesional uno crece sí.

**Entrevistadora:** Ya *De acuerdo a normas y/o acuerdos internacionales, integración laboral significa:*

*“La inclusión de personas con discapacidades en el empleo, implica una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos”*

Según esta definición. ¿Cree usted que existe integración laboral en la empresa Telefónica?

**Julio Castillo:** Si.

**Entrevistadora:** Tiene facilidad usted en los horarios.

**Julio Castillo:** Si mucha flexibilidad en el tema de los horarios, de médico más que nada comprenden mucho las licencias yo he tenido licencias grandes por meses he estado tres años, siete meses hospitalizado han comprendido mucho ese tema. No pasa por un tema de que yo quiera tirar licencia si no que... me comprenden mucho en ese sentido.

**Entrevistadora:** ¿Cree que Telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas discapacitadas?

**Julio Castillo:** Si, si las tiene.

**Entrevistadora:** ¿Visualiza usted la integración (inclusión) de discapacitados al mercado laboral como un aporte al desarrollo social del país?

**Julio Castillo:** Si Obvio, obvio que si más que discapacitado somos capacitados.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que es necesaria la creación de una política de discapacidad? ¿Qué aspectos debe abordar dicha política?

**Julio Castillo:** De todas maneras, mas el apoyo personal, me he dado cuenta que del tiempo que llevo trabajando hay mucha gente que trabaja con discapacitados, pero necesitamos como más apoyo personal en el tema de poder optar a una vivienda, todas esas cosas que para nosotros son necesarias, son cosas que como estatus, para mi... la casa que hubiera una política que nos de las facilidades de poder optar

**Entrevistadora:** Como prestamos

**Julio Castillo:** Como prestamos, Eee... créditos blandos, cuotas más considerables, no pedimos nada gratis, en lo personal yo nunca pido nada gratis que me puedan ayudar que sean más entendido.

**Entrevistadora:** Y quizá ya al tener casa es necesaria una adaptación de esa casa

**Julio Castillo:** Eso debería... yo la otra vez conversaba con un amigo debería venir ya incluido, tu al momento que te compras una casa seas o no seas discapacitado debería venir adaptado para personas discapacitadas, debería venir ya en el momento que te la construyen porque uno nunca sabe, nadie está libre, porque después estar modificando

**Entrevistadora:** Y que otra cosa debiera estar normalizado por esta política como por ejemplo...

**Julio Castillo:** Salud, el sistema de salud necesitamos nosotros yo por lo menos hay cosas que yo no puedo optar a una Isapre, a ellos no les conviene

**Entrevistadora:** Y adaptación de los puestos de trabajo.

**Julio Castillo:** Si eso se hace a través de jefatura de los médicos, yo por lo menos cuando empecé a tener tendinitis un... me vio está la disposición de la empresa.

**Entrevistadora:** Ya po eso sería entonces muchas gracias

**Julio Castillo:** No de nada

#### Entrevista a trabajador con hijo discapacitado

Carlos Cofré Valenzuela

**Entrevistadora:** La idea de la encuesta era saber cuántas personas discapacitadas hay acá en la empresa, o cuántos hijos o cargas familiares discapacitadas hay.

**Carlos Cofré:** Ya yo por lo menos lo que sé, es que no es un tema fácil que la persona te diga yo soy discapacitado, ósea yo creo que... los que se reconocen o los que quieran reconocerlo...

**Entrevistadora:** Emm... ya empecemos la entrevista ¿Su nombre cual es?

**Carlos Cofré:** Manuel Cofré Valenzuela

**Entrevistadora:** Cargo o función que desempeña

**Carlos Cofré:** Soy ingeniero especialista

**Entrevistadora:** La identificación de su carga legal, ¿qué es hijo?

**Carlos Cofré:** Hijo

**Entrevistadora:** ¿El nombre del?

**Carlos Cofré:** Manuel Cofre Leiva

**Entrevistadora:** ¿Cuántos años tiene?

**Carlos Cofré:** Tiene 18

**Entrevistadora:** ¿Que discapacidad tiene él?

**Carlos Cofré:** Lo que pasa es que yo verdaderamente no, no sé a ciencia cierta lo que él tiene, yo investigando digamos, llego a una conclusión, de que él tiene un síndrome autístico que se llama, de Asperger. Pero no me lo han confirmado profesionalmente, es extraño porque es muy difícil de determinar, ese es uno de los más difíciles de determinar, digamos, entonces cuando lo hice ver por profesionales nunca nadie me dijo que lo tenía, yo con el tiempo, estudiando el asunto me ido dando cuenta que lo tiene...

**Entrevistadora:** ¿Cuánto tiempo lleva trabajando usted acá?

**Carlos Cofré:** Veintiún años

**Entrevistadora:** ¿Cómo cree usted que la empresa aborda el tema de discapacidad?

**Carlos Cofré:** ¿Cómo no te entiendo la pregunta?

**Entrevistadora:** ¿Si es buena o no la manera como la empresa aborda el tema de discapacidad?

**Carlos Cofré:** Ósea que lo aborde es bueno.

**Entrevistadora:** La pregunta es cómo se aborda el tema, si es suficiente el trabajo que hace con los discapacitados, cree que ... desde su perspectiva

**Carlos Cofré:** Es que lo que pasa es que antes no había plan, ósea había un plan de contratación de discapacitados y eso es bueno, pero plan como este para abordar digamos una política con respecto a hijos mm no, yo no lo conozco en realidad, no sé que hubiera alguno. ¿No se si se refieren a lo que ustedes están haciendo ahora? Entonces no lo conozco

**Entrevistadora:** ¿Recibe algún beneficio usted de....?

**Carlos Cofré:** No

**Entrevistadora:** ¿Siente que la empresa lo apoya en cuando al cuidado de su hijo? Y que ¿se preocupa por la situación específica, por los gastos en los que tiene que incurrir, médicos y esas cosas?

**Carlos Cofré:** No tampoco, ósea es que yo no, primera vez digamos que hablo esto con personas de la empresa, así que, aparte digamos y el, yo con el tengo una preocupación de que tengo algo que hacer, pero yo no en el fondo no he hecho nada po, solo llevarlo a algunos psicólogos digamos, que no entienden esa enfermedad, no la conocen prácticamente, porque nadie me la ha mencionado, entonces eee... eso es la realidad digamos.

**Entrevistadora:** ¿Su hijo va al colegio?

**Carlos Cofré:** Por supuesto, va a la universidad.

**Entrevistadora:** ¿Sabe si la empresa entrega algún beneficio a favor de los trabajadores?

**Carlos Cofré:** No lo sé tampoco

**Entrevistadora:** ¿Cree que la empresa cubre necesidades que requieren los hijos o cargas legales discapacitadas?

**Carlos Cofré:** yo creo que sí, he escuchado de que algo cubre, no sé.

**Entrevistadora:** ¿Los beneficios entregados son los suficientes?

**Carlos Cofré:** Nunca, yo no he tenido acceso a eso.

**Entrevistadora:** ¿Cuáles necesidades son cubiertas y cuáles no?

**Carlos Cofré:** No hay necesidades cubiertas, digamos ósea por parte de la empresa, no yo no, la verdad es que no se qué necesidades cubre, en mi caso no cubre nada.

**Entrevistadora:** ¿Cree que es necesaria la creación de una política de discapacidad?

**Carlos Cofré:** Sí

**Entrevistadora:** ¿Qué aspectos cree que debería abordar la política?

**Carlos Cofré:** Ósea, que aspectos, primero eee... determinación de las discapacidades, definir bien la gama digamos de discapacidades y bueno y aspectos de darle la, porque por ejemplo yo me, ósea de darle la facilidad al trabajador para que gestione esto, yo por ejemplo averiguando sé que hay un instituto aquí en Santiago, un instituto médico digamos que trabaja esto, pero tendría que pedir permiso para, primero para ir a ver que no sea invasivo digamos porque, porque él está en una situación pero si lo meto en un medio que hay otros niños que están mucho más complicados, no puedo llevarlo a un manicomio ¿me entendí? Tengo que ver donde lo llevo, para eso necesito tiempo eee... y bueno eso, dar las facilidades digamos y respecto a evaluación económica no tengo idea cuanto saldrá esto, si lo cubre algún plan de ISAPRE, no tengo idea de eso.

**Entrevistadora:** Esta política podría abordar eso, orientación por parte de la empresa....

**Carlos Cofré:** Claro, primero el conocimiento de las discapacidades, ósea tener tipificadas las incapacidades digamos, después la disponibilidad para hacer un plan con el padre para ver cómo se va a tratar este asunto digamos y darle la disponibilidad para hacerlo, con el trabajador digamos, puede ser la mamá también y alguna ayuda que puede recibir el trabajador de acuerdo a lo que necesite, el tratamiento...yo creo que esos tres aspectos son los más relevantes

**Entrevistadora:** Ya, eso sería entonces, muchas gracias por su tiempo

**Carlos Cofré:** Ya pue, hasta luego

## **Entrevista Milton Meza**

**Entrevistadora:** Esta encuesta es para tener más información, para que nos cuenten de las necesidades y del nivel de satisfacción que hay con respecto de la ayuda que pueda entregar la empresa, ¿ya?, entonces voy a empezar.

**Entrevistadora:** Su nombre cual es

**Milton Meza:** Milton Gabriel Meza Castillo

**Entrevistadora:** Cargo o función que desempeña

**Milton Meza:** Yo soy e... técnico del área de soporte de empresa e... doy netamente el servicio de valor agregado, a nivel de blackberry y todo lo que es dispositivo nuevo que viene llegando a la empresa.

**Entrevistadora:** Eee... el nombre de su hijo

**Milton Meza:** Izaan Sebastián Meza Carrasco

**Entrevistadora:** ¿Cuántos años tiene el?

**Milton Meza:** Tiene 10 años

**Entrevistadora:** Eee... ¿la discapacidad?

**Milton Meza:** El padece de una espina bífida, eso es un mielomeningocele , que viene asociado con una hidrocefalia, m... una vejiga neurogénica y la discapacidad que tiene es un 70% del cuerpo inmóvil.

**Entrevistadora:** ¿Cuánto tiempo lleva trabajando acá en la empresa?

**Milton Meza:** Contratado en interno van hacer 5 años y cuando estuve externo 4 años en total suman 9 años

**Entrevistadora:** ¿Cómo cree Ud. que aborda la empresa el tema de discapacidad?

**Milton Meza:** Eee... mira e... yo la empresa apoya bastante el tema, pero... monetario que te entregan porque igual yo recibo una parte que venía de la parte de móvil, era... aportaban con cierta cantidad de dinero, aparte de tu sueldo para poder ayudar con el tema de los gastos médicos, porque no los cubre el seguro, pero del otro tema desconozco el tema de ayuda que excepto, pregunté si te ayudan con el tema como... te prestan dinero para poder adaptar tu casa, eso.

**Entrevistadora:** Ya e... ¿siente que la empresa lo apoya en el cuidado del hijo y que está preocupada por la situación específica que tiene?

**Milton Meza:** ¿Cómo empresa?

**Entrevistadora:** Respecto a lo... claro.

**Milton Meza:** Si si siempre, bueno es que igual, mucha gente me conoce por la cantidad de años que llevo, veo que todo el entorno siempre me ha preguntado, ha estado pendiente del tema, cuando ha tenido sus operaciones, si han apoyado bastante.

**Entrevistadora:** Y han habido facilidades por parte de la jefatura por lo mismo para...

**Milton Meza:** ¿Flexibilidad laboral?

**Entrevistadora:** El horario...

**Milton Meza:** Si siempre

**Entrevistadora:** Ya. Sabe si la empresa entrega algún beneficio a los trabajadores, eso ya nos respondió

**Milton Meza:** Claro, efectivamente entrega un beneficio monetario, que se da a través de... nose si eso ira a seguir, pero ahora con todos los cambios que se han hecho, hasta el día de hoy sigo con ese beneficio.

**Entrevistadora:** OK cree que la empresa cubre las necesidades que requiere su hijo.

**Milton Meza:** Ahora con el tema de que te prestan dinero para adaptar tu casa eso, pero de lo otro, desconozco el tema de los seguros, porque el seguro no te... tiene sus cláusulas que no te tú no puedes agregar a tu hijo al seguro, que tiene una enfermedad preexistente, es prácticamente que te obligan a estar en un lugar bajo... no se po una previsión, muy baja que no todos los lugares, siempre te van a cobrar muchísimo

**Entrevistadora:** Eee... cuales son las necesidades cubiertas y cuáles no, eso también...

**Milton Meza:** ¿Cubiertas por qué? Por el beneficio

**Entrevistadora:** Por la empresa para las necesidades que tiene su hijo

**Milton Meza:** Eee... no netamente lo que se bueno el tema del ingreso de dinero nada mas

**Entrevistadora:** Cree Ud. que es necesaria la creación de una política

**Milton Meza:** Sí, todo el rato

**Entrevistadora:** Y que aspectos debería abordar

**Milton Meza:** Yo creo que, eso debe ser un tema de aporte tanto hogar, traslado.

**Entrevistadora:** Esas son las necesidades más... importantes...

**Milton Meza:** Si, si... que necesita por ejemplo que si tiene un hijo discapacitados que puedan formar una congregación que se apoyen, que este pendiente de lo que necesita, porque a veces e tenido que firmar muchos pagare por las operaciones que hasta el día de hoy todavía no me salen, no sé en cualquier momento irán a reventar esos pagare y bueno tendré que ver de dónde saco el dinero, lo otro es el tema del traslado que a veces es incomodo porque a través del transporte que tenemos acá es difícil, poder trasladar a los hijos al hospital no se en ese caso porque todavía no existe un criterio a nivel de la gente pueda haber un respeto hacia la discapacidad

**Entrevistadora:** ¿Nada más?

**Milton Meza:** Eee... no es que eso seria, bueno lo otro poder ver ya que se trabaja con muchas empresas poder tener un convenio a nivel de medicina e... para un trato mejor, comprar medicamento insumos o poner un ejemplo trabajamos con la empresa Pampers son proveedores nuestros en este caso son clientes nuestros, que podía existir un cláusula, que pueda comprar los pañales que de por vida tiene que utilizar, algún convenio pa poder comprar de forma... por cantidades y que no sea tan costoso, lo mismo que sería con el tema de las medicinas, yo creo que hay muchos niños que deben tomar

medicamentos de la liga de la epilepsia que son medicamentos carísimos y bueno así siguen y suman, todos esos costo que uno tiene que lidiar día a día.

**Entrevistadora:** Ok eso sería entonces muchas gracias

**Milton Meza:** Ok gracias, hablamos entonces cualquier cosa me avisan.

### 2.8.2 Diagnostico Técnico.

#### Entrevista Ingenieros en Prevención de Riesgos

**Entrevistadora:** Bueno, nosotras somos; Daniela Cantillana, Maribel Espinoza, y Tania Cortes. Somos estudiantes de la Universidad de Valparaíso, nos encontramos realizando nuestro seminario de título acá en Telefónica principalmente estamos haciendo una investigación sobre trabajadores discapacitados y aquellos trabajadores que tengan alguna carga legal con discapacidad. La idea es crear una política de discapacidad de la empresa, eee ¿por qué política de discapacidad?, porque está enfocada tanto a un programa de integración laboral de discapacitados como a la familia que tiene un discapacitado. Entonces para eso necesitamos si ustedes nos pueden responder algunas preguntas como área técnica de prevención de riesgos

**Entrevistados:** Pero yo puedo preguntar algo, de qué manera la familia se va a integrar

**Entrevistadora:** Ósea no es la integración de la familia, si no que algunos beneficios que vayan derivados a la familia, supongamos el trabajador que tenga un hijo con discapacidad crear beneficios para, por que ya existen beneficios pero no está como regulado la idea es como ordenar un poco el tema.

**Entrevistados:** Haa ya

**Entrevistadora:** Nos pueden decir sus nombres y sus cargos por favor

**Entrevistados:** Paulina Carrasco prevención de riesgo; Ximena Silva prevencionista de riesgos; Alberto García prevención de riesgos

**Entrevistadora:** Uds. como expertos en el área de prevención de riesgos ¿Cuáles son las condiciones mínimas que debe tener una empresa privada para integrar a personas discapacitadas? Tanto de seguridad, de higiene, eso

**Ximena Silva:** Bueno de partida tiene que tener eee... habilitado accesos para el ingreso de las personas discapacitadas, Uds. pueden ver en el corporativo en el hall, ahí está habilitado ese acceso, especial para los minusválidos, el caso de los... de las personas que andan en silla de ruedas, también hay baños habilitados e... para discapacitados, pero si no en todos los pisos, está en el piso 9 del edificio, eso también el tema de las oficinas comerciales que también... **Paulina Carrasco:** si la mayoría de las oficinas comerciales tiene servicios higiénicos y acceso para minusválidos, **Alberto García:** rampas o salva escalas, que es una maquina que uno puede subir una silla de ruedas, **Ximena Silva:** pero lo más general es el tema de las rampas m...

**Entrevistadora:** De acuerdo a la normativa cómo está eso con lo que tiene Telefónica.

**Ximena Silva:** está cumpliendo po, porque eso es lo que exige la ley, la ley que haya un acceso habilitado para minusválidos, sobre todo en la atención de público, donde hay mucho transito de público, en ese sentido estaríamos cumpliendo lo que dice la ley, también abajo en el subterráneo hay estacionamientos especiales para minusválidos.

**Alberto García:** Con la como nosotros somos la fusión, tenemos una gestión anterior con la parte móvil que de alguna forma se hizo un estudio con gente de... bienestar y para darle un mejor confort de trabajo también a los minusválidos y trajimos un ergónomo y un.. un... un fisiatra de la mutual para que hicieran a cada uno una evaluación personal y nosotros en ese momento teníamos a dos personas que están trabajando con nosotros en la en un edificio y vinieron hacer una evaluación para en definitiva, el ergónomo hacer modificaciones de sus puestos de trabajo y el fisiatra trabajar un tema que había sido bastante recurrente pa ellos que era el ausentismo por tema de escaras así que hicimos un plan combinado de acción entre mejorar las condiciones de trabajo, sus puestos de trabajo como tal e... mejorar su... el tema de la movilidad de ellos así que hicimos con un plan y capacitamos al paramédico para que hiciera una asistencia de ejercicios con la persona para evitar un poco todo lo que era la inmovilidad de algunas partes del cuerpo que tienen ellos que producen en definida escaras, se sometieron a un... a un régimen también, entonces se hizo un trabajo bastante e... que tubo frutos por lo menos en el tema, en las responsabilidades que eran nuestras, ellos así son como un poco reticentes de poderse controlar por esto, pero e...de alguna forma una de las pegas que tenía el paramédico era ir a buscarlo todos los días a sus puestos de trabajo y llevarlos al policlínico y en el policlínico hacían los ejercicios, entonces se hizo eso como te digo se modificaron los... sus puestos de trabajo, había una persona que trabajaba en... que hasta el día de hoy trabaja en... trabaja en recaudación como en contabilidad y el trabajaba como en una ventanilla y le levantamos todo el piso de su, de su... de su oficina, ta como no se po 20 centímetros más alta que lo normal entonces trabaja como en una rampa entonces el llega a la ventanilla y ve a la persona a los al al... no es necesario que el levante el cuello ni que esté recibiendo cosas pa arriba, tiene su impresora su fotocopiadora todo a la altura de trabajo, al Fernando también tiene una silla con comando y también le modificamos todo el escritorios pa que tuviera acceso a todos los puntos de red a enchufar su... su... **Ximena Silva:** computador **Alberto García:** su computador todo fácil sin que lo compañeros lo ayuden como mas tener más autonomía y lo otro que también hicimos es que eso ya lo hicimos a ca fue de alguna forma disponer y evaluar un mecanismo para poder hacer evacuación en caso de emergencias de los minusválidos que tenemos acá y pa eso le pedimos a la mutual si si nos podía, ósea ya vimos el elementos que necesitamos y de alguna forma no tenemos los recursos así qe estamos pidiéndole a la mutual haber si nos apoya con son unas silla de en definitiva de evacuación para ósea de emergencia para minusválidos, una... tu lo inmovilizas y es como, es como cuando llevaban los romanos a las reinas más o menos esa son como **Ximena Silva:** son como una

carritos **Alberto García:** como carros claro, como una camilla, pero sentado y eso también lo vamos a disponer en todas en todos los pisos donde tengamos una persona minusválida, hasta el día de hoy no hemos podido conseguirlo, pero ya se lo, se lo pedimos formalmente a la mutual así que, ojala que nos respondan luego, eso un poco hemos, ósea está un poco mas aya de lo, eso ya es un poco más allá de lo higiénico, de repente cumplimos con baños y cosas, pero eso ya va como un poco más allá, m... un poco más allá de lo que es netamente lo higiénico o lo legal.

**Entrevistadora:** Claro, entonces de acuerdo a este programa e... se podría decir que existen las condiciones físicas como para integrar a personas discapacitadas o esto se hizo específicamente con los trabajadores o como para...

**Alberto García:** Yo creo que, yo creo que ahí es, como te digo es como, muchas cosas pasan igual acá en Telefónica son como esfuerzos de repente puntuales, yo creo que si existiera una política que normara todo esto sería mucho mejor, ósea tener de alguna forma una política también, puede asumir que existan algún tipo de fondos o algún recurso que nosotros no tener que andar pidiendo por favor si no tener unos recursos asignados, para estas personas por que en definitiva tienen que integrarse igual que todo el 100% de nuestra... de nuestra plana no por que tengan una discapacidad tienen que quedar de lado

**Entrevistadora:** En que trabajo o función cree Ud. que se insertarían de mejor manera las personas discapacitadas

**Ximena Silva:** Aquí actualmente están en la parte más que nada administrativa e...hay personas que son ciegas que trabajan en la parte de atención cliente que ven planilla, manejan planilla, también hay sordo mudos que también trabajan en lo mismo los administrativos que trabajan acá básicamente actividades netamente administrativa, e... nosotros lo otro ámbito es técnica que hay sería más complejo **Alberto García:** supervisión podría ser, pero son gente muy especializada

**Entrevistadora:** Existen distintos tipos de discapacidad, física, psíquica, sensorial y mental o intelectual, en relación a esta clasificación. ¿Cuál de estas creen que se insertaría de mejor manera en la empresa?

**Ximena Silva:** La física

**Entrevistadora:** Por la especialización del trabajo

**Ximena Silva:** Si la física

**Entrevistadora:** Que entienden ustedes por integración laboral de personas discapacitadas.

**Ximena Silva:** Yo entiendo como que incluirlos en el ámbito laboral, no sé, si una definición así muy profunda, que se desarrollen, **Alberto García:** no claro, ósea hacerlos parte de, somos... todos, no en definitiva muchas veces dice que crearles una de estas políticas hace, que muchas veces se segregue un poco en vez de que unirlo estamos segregando un poco el... el universo yo creo que aquí la idea es que todos somos iguales, tratar de que la empresa este acondicionada para todos y como digo y tener como una política que en definitiva no sea tan rígida oye si no se po, si a ti te falla un dedo o te falla un brazo no, ósea tener un integración que sea, más profunda, no un tema tan técnico.

**Entrevistadora:** Claro, lo que pasa es que hay una diferencia entre inclusión e integración, la inclusión es que lo incluimos, lo aceptamos en el trabajo y ahí quedo, en cambio la integración consiste también como en, por lo menos la definición que da OIT dice:

“Implica una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos”

Ósea como Ud. dice, es integrarlo que se siente parte

**Ximena Silva:** Aquí... hay integración si

**Entrevistadora:** Entonces de acuerdo a esta definición ud, creen que existe integración laboral acá en Telefónica

**Ximena Silva:** Si, si, si

**Entrevistadora:** Y cual creen Uds. que son las ventajas y desventajas de contar con personas con discapacidad dentro de una empresa

**Ximena Silva:** Yo no veo desventajas ah, yo veo más ventajas, porque igual, e... como empresa refleja el, la preocupación que existe, por el otro digamos y no veo que, que contar con minusválidos sea un problema como empresa al contrario yo creo que bienvenido, no sé **Paulina Carrasco:** de hecho las personas con alguna discapacidad es mucho más comprometida con el trabajo en sí, da mucho más de lo que, cualquier persona entonces, en realidad eso es una gran ventaja para la organización

**Entrevistadora:** Sería entonces como un mito que, es como un, como el cacho

**Ximena Silva:** Si yo creo que nosotros tenemos un ejemplo, súper claro, en que... nos paso con un niño, que era... trabajaba en una empresa colaboradora, que nos menciono la verito y... el quedo minusválido y la compañía opto por ingresarlo a la planta nuestra y de hecho hasta el día de hoy está trabajando con nosotros y siempre estamos ayudándolo con todo lo que necesite hacer mejor lo del puesto de trabajo, en las condiciones higiénicas del baño, siempre hay harta preocupación, así que no, en sentido como empresa siempre a valorado arto el apoyo al minusválido e integrarlos y todo

**Entrevistadora:** El tema de repente como hace adecuaciones físicas y todo eso genera como un costo a parte que podría como superar la ventaja.

**Alberto García:** Nadie, nadie, nadie lo pone como pero, es como natural pa la empresa yo, por lo menos que me a tocado, de repente no se po a ti te cuesta, harto que no sé, me podi cambiar las luces ya de un mes, pero yo suponte que vi el proyecto de estos dos muchachos que le hicimos un mejoramiento eran, no era poca la plata que había que intervenir ni tampoco la, los cantidad de materiales y cosas y sabes que como que de la nada salieron las cosas y entonces, la disposición de las personas, para mejorar y para que ellos estén bien yo creo que, es un tema que de repente no está, explotado dentro de la empresa yo creo que, yo el otro día vi una presentación suponte del coro de acá

de Telefónica y también hay una persona con discapacidad, y participa en el coro y súper pleno y **Ximena Silva:** integrado, **Alberto García:** integrado a esa actividad ósea em... entonces yo creo que por ahí, un poco va el tema de la gente como que tiene todo, tamos en un país donde la gente tiene que aprovechar esa, esa veta que tenemos todos que es como la de integrar y conocer, las realidades y ósea uno a quien le pregunte, yo creo que en Chile, no puede desconocer este tema, ósea son temas que pa, pa todos son muy cercanos, mm de cabros chicos que nos inculcan el tema de la ayuda y poder, entonces yo creo que un tema que uno hace una pregunta aquí o presenta una idea y, inmediatamente fluye **Ximena Silva:** un tema y yo creo que también influye por el hecho de que la cantidad de minusválidos no es tan, tanta encuentro yo como para pensar en costos demasiado altos para la empresa que tenga que invertir no.

**Entrevistadora:** ¿Cuántas personas discapacitadas más o menos trabajan que conocen Uds. de discapacitados?

**Ximena Silva:** La verito te puede dar ese dato **Alberto García:** con la verito estuvimos haciendo un análisis pa las personas que estaban, que trabajaban en el edificio, que tenían algún grado de invalidez, pal tema de las sillas de emergencia y ahí teníamos una nomina de 15 personas **Ximena Silva:** ¿solo acá? **Alberto García:** solo en Santiago **Ximena Silva:** no, pero no en este edificio, **Alberto García:** no, pero en los edificios que tenemos acá en Santiago, son 15 personas, entonces sin contar con los que están en regiones que yo creo que también se deben sumar unos pocos m...y pensar que somos cuanto alrededor de 6.000

**Entrevistadora:** Ud. nos decía hace un rato que era necesaria la creación de una política de discapacidad, a su juicio ¿Qué aspectos debería abordar dicha política? Del área técnica

**Alberto García:** Es que ahí nosotros tenemos como de repente, bien referido el tema de lo de las políticas por que también nos toca hacerlas por tema de prevención de riesgo y de repente como te estructuran una política que... que es lo que tiene que llevar, primero yo creo que el... ahora los compromisos de todos es un compromiso, no es solamente de la gerencia, una política es un compromiso a nivel general de la empresa, en donde todos tienen que aportar algo e... muchas veces también hablan las políticas, tienen hacen exigibles como un párrafo, que habla de las mejoras continuas y por lo menos la última que nosotros manejamos habla de las mejoras continuas y yo creo que también podría haberse referido al tema del mejoramiento, nosotros nos dimos cuenta esa vez, con la, con las mejoras que hicimos con estos muchachos ósea, siempre con lo que uno queda como aldeve siempre... hay algo un poquito más, yo me acuerdo no sé po había uno que venía de muy lejos y yo decía, por que la empresa no tiene un programa pa poder traer un vehículo de otro país o que un no se po que haya una política global de Telefónica y que en España nos puedan de repente, entregar un vehículo sin impuesto sin nada acá en Santiago, pa un lisiado de acá por que como te digo esta persona venía de lejos y me dice "chuta sabi que a mí lo que más cuesta es llegar al trabajo" m... entonces de repente dice, el teletrabajo, pero yo creo que no es integrarlo al trabajo el tema del teletrabajo, va a trabajar en su casa, es como no se po, estar creando un espacio distinto yo creo que el desenvolvimiento y el logro de ellos se ve acá en, como que siempre queda algo, entonces yo creo que dentro de la política, eso y ojala ir siempre como mejorando un poquito **Ximena Silva:** lo otro que es súper bueno que siempre tiene que incluir es la legislación, si bien hay poquito, pero igual tienen que estar incluido porque si no, se va a perder

**Entrevistadora:** La idea es hacia delante

**Alberto García:** Y si hay un cambio en la legislación también nosotros responder a ese cambio **Ximena Silva:** claro si no, no es la idea tampoco que muera ahí, que se esté revisando constantemente y no solo por un tema bienestar mas, para que tenga peso **Alberto García:** sipo las políticas, son firmadas por los dioses, como les decimos nosotros **Ximena Silva:** por la gerencia general, **Alberto García:** entonces alguien tiene que presentarle la política y ahí ellos de alguna forma se convencen también de, que se trata estos temas m...

**Entrevistadora:** Uds. estarían dispuestos a trabajar en una ejecución de una política de discapacidad

**Ximena Silva:** Si **Alberto García:** si como te digo tengo harta practica de inventar y no inventar y de haces y deshacer

**Ximena Silva:** Yo creo que sería súper buena idea que nosotros estuviéramos involucrados porque, nos va a afectar y nos va afecta directamente así que.

**Entrevistadora:** Es un trabajo interdisciplinario en el fondo

**Ximena Silva:** Si **Alberto García:** Si

**Entrevistadora:** Eso... muchas gracias por su tiempo, su colaboración es, pero importantísima para la configuración de este diagnostico y una posterior propuesta

**Alberto García:** Gracias

#### Entrevista Asistente Social Verónica Carrillo

**Entrevistadora:** Nosotras somos las estudiantes... bueno Ud. ya nos conoce no creo que sea necesario tanta presentación ahora vamos a decir las preguntas.

**Entrevistadora:** Nos puede decir su nombre por favor.

**Verónica Carrillo:** Verónica Carrillo Nuñez

**Entrevistadora:** Su cargo

**Verónica Carrillo:** Asistente Social, del área de gerencia de relaciones laborales y nuestra área se llama bienestar laboral

**Entrevistadora:** ¿Conoce Ud. de manera aproximada el número de personas discapacitadas que trabaja dentro de la empresa?

**Verónica Carrillo:** 13 aproximadamente considerando el mundo fijo, como la empresa se integro llegaron nuevos trabajadores, más de mil trabajadores de empresa móvil, ahora son más de cinco mil en total y yo tengo la idea del mundo fijo solamente, por eso es necesario conocer el total general

**Entrevistadora:** ¿De eso 13 Ud. conoces más o menos sus necesidades o la realidad en que se encuentran?

**Verónica Carrillo:** Tengo el dato de su... el tipo de discapacidad, pero no donde trabajan, ni cual sería como la dinámica de equipo que ellos tienen no solamente conocemos los nombres su datos Rut generales y el cargo que ocupan y el tipo de discapacidad física, como lo general.

**Entrevistadora:** ¿En qué trabajo cree Ud. que se insertarían de mejor manera las personas discapacitadas, función o labor?

**Verónica Carrillo:** Acá en la empresa yo lo veo más aplicable emm... en trabajo de oficina como administrativo o con cargo de especialista profesionales, aquí hay mucha área técnica quizá en esos casos es más difícil porque están en terreno en altura, quizá es mas religioso por decir, no es muy aplicable, pero lo otro si hay dependencias físicas de oficinas en todo el país que podrían ocupar

**Entrevistadora:** ¿Cree Ud. que telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas discapacitadas?

**Verónica Carrillo:** En este momento no todas, se han hecho esfuerzos por mejorar las entradas eee... los sectores de baños en algunos pisos, emm... el tema de prevención de riesgos a echo también conexiones con mutual de seguridad para una mini capacitaciones de las locaciones de trabajo, se han hecho acciones, pero son mínimas para lo que yo creo que se necesitan, sobre todo que no están informadas de algo común para todos sino que se a visto como caso a caso.

**Entrevistadora:** ¿Cree Ud. que contar con trabajadores discapacitados genere de alguna manera discriminación dificultad en el clima laboral por parte de los demás trabajadores y que a largo plazo pueda afectar el desempeño de los mismos?

**Verónica Carrillo:** Yo creo que al contrario es un indicador de integración de mejora en el clima laboral, en general las personas son súper receptivas por lo que yo e visto, tenemos un ejemplo en capacitación que es de nuestra relación de personas y la verdad es que es muy integrado el participa en todas las actividades extra programáticas siempre está presente siempre de buen ánimo yo creo que se siente muy acogido por sus compañeros de trabajo y en ese sentido el desempeño incluso pude ser mejor por que la persona esta mas motivada agradecida de que la gente lo tiene contratado, creo que tiene muchos más ventajas que desventajas de todas maneras. y... eee... si las personas receptionan bien a al grupo de personas discapacitadas, no hemos tenido ningún reclamo de que se sientan discriminados, con las personas que trabajan a su alrededor, distinto es los espacios los acondicionamientos

**Entrevistadora:** Existen distintos tipos de discapacidad, física, psíquica, sensorial, mental y/o intelectual, en relación a esta clasificación ¿cuál de estas cree Ud. que se insertaría de mejor manera en la empresa telefónica?

**Verónica Carrillo:** Yo creo que la física la sensorial mmm... y la intelectual depende del cargo, o a lo mejor un cargo que no tan exigente, que sea mas de rutina puede ser mas aplicable a alguna deficiencia intelectual y el resto física si aplicable absolutamente con condiciones de trabajo adecuadas y sensorial nosotros tenemos caso de ceguera y hubo un

caso de una señora sorda que ella se jubilo, pero era aplicable era acomodar los sistemas a ellos nada mas, uno también adaptarse a ellos no solo ellos al lugar, hacer ese esfuerzo, y en esos casos si resulto bastante bien.

**Entrevistadora:** ¿Cuál cree que son las ventajas de contar con personas con discapacidad en una empresa?

**Verónica Carrillo:** Mucho más las ventajas la idea es en el fondo entender todas las personas, en el fondo tener nuestras cualidades personales independiente de una discapacidad poder tener otras habilidades que sobre salgan por sobre el resto entonces es una ventaja aprovechas a estas personas con sus potencialidades propias, dependiendo del área en que este, otra ventaja es lo que les decía la integración, es sentirse parte, ósea es como una labor social con esa persona, de acogerla, que a lo mejor no va hacer así, entonces esa persona se va a sentir distinto va a desempeñarse mejor con mas, se va a sentir más identificado más orgulloso del lugar donde trabaja y como empresa nos da mejor imagen obviamente, como recursos humanos en este caso no hace sentir mejor, como responsabilidad social empresarial es una ventaja por sobre todas las cosas.

Como desventaja la verdad no veo lo que, ahora podemos ver que una desventaja de no tener las condiciones apropiadas para las personas, es una desventaja tanto para ellos como para nosotros porque nosotros estamos en falta y ellos no se sentirán 100% cómodos porque faltan las condiciones técnicas, pero desventajas no veo ninguna.

**Entrevistadora:** ¿Que entiende Ud. por integración laboral de personas discapacitadas?

**Verónica Carrillo:** Integración como el global, el que sea un proceso de selección sin discriminación igual para todos incluyendo a este tipo de personas, integración en el lugar de trabajo que tengan exactamente las mismas condiciones de sueldo e... físico de espacio e incluso con más atención, ellos necesitan a lo mejor mas luminosidad, mayor apertura en espacios eso más que nada.

De acuerdo a normas y/o acuerdos internacionales, integración laboral significa:

“la inclusión de personas con discapacidades en el empleo. Implica una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos”

**Entrevistadora:** De acuerdo a esta definición Ud. ¿cree que Telefónica tiene una integración laboral?

**Verónica Carrillo:** Por el momento no, falta, falta es decir el trabajador yo creo que se ha tenido que adaptar mas a nuestros espacios a nuestras condiciones laborales más que nosotros a ellos yo les nombraba el caso de estas personas que uno es ciego y otra persona que estuvo trabajando con nosotros tenia sordera aguda no escuchaba nada, ahí la empresa hizo excepciones, porque son dos casos que yo tengo en cuenta, el resto de los casos se han adaptado a los espacios, han tenido que subir no se a un baño de un noveno piso por decir algo y eso no debe ser, ósea tenemos que tener una equidad, si hay baño en todos los pisos debiera haber un baño especial por decir algo, por decir un ejemplo, ósea adaptarnos nosotros a ellos y dependiendo del cargo como Ud. bien dicen, dependiendo del tipo de discapacidad del cargo, cada jefatura hacerse cargo de esa persona, para darles las mejores condiciones de trabajo e integrarlo

**Entrevistadora:** Visualiza usted la integración de discapacitados al mercado laboral como un aporte al desarrollo social del país

**Verónica Carrillo:** De todas maneras sí, la idea es que estas personas independiente de su discapacidad como les decía, desarrollen el otro tipo de capacitaciones que tienen y pueden desarrollarlo aun más que cualquier persona como nosotros que no tenemos discapacidades, entonces es de todas maneras un apoyo tanto para esa persona para esa familia, que recibe una remuneración que recibe un sueldo digno y que implique un tema más allá de sociedad, que se internalice porque la gente no lo tiene en cuenta piensa que el discapacitado tiene que estar pidiendo en la calle muchas veces y no le queda otra opción, manualidades básicas o vendiendo en la feria, no es la idea, tiene muchas otras potencialidades, pueden estudiar, a lo mejor por falta de recursos no se han capacitado no han estudiado y para eso hay que generar los recursos

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que es necesaria la creación de una política de discapacidad?

**Verónica Carrillo:** Sí, creo que hay que. Como cualquier tema esta es una necesidad que hay que, en el fondo tomar como la necesidad de estas personas de vida, transformarla en una política porque ellos tiene que estar bien orientados, que esto se aplique como un beneficio integral, que ellos reciban orientación, que la empresa está en línea con necesidad de estas personas, que nosotros todos podamos descontextualizar esto, ósea saber en la teoría y en la práctica, hacer actividades en beneficio de esas personas y de sus familias, entonces se aplica 100% en una empresa que integra al trabajador mejora su calidad de vida y eso va acorde con esto mismo va en escala es decir, si tenemos un trabajador satisfecho en sus necesidades va a estar contento va a trabajar de mejor manera y si les damos las condiciones para eso él y su familia va a estar mejor

**Entrevistadora:** En los aspectos que debería abordar, ¿qué aspectos creería Ud. que debería abordar dicha política aparte como de darle respuesta a las necesidades de los trabajadores?

**Verónica Carrillo:** ¿Qué aspectos?

**Entrevistadora:** Debiera abordar dicha política

**Verónica Carrillo:** Bueno formalizar y comunicar valores que estén asociados con los valores propios de la empresa, pero a la vez que en el fondo sea algo de fundamento de no solo algo técnico sino valórico de sentimientos de sensaciones del afecto que hay que darle a estas personas de la acogida de que ellos se sientan bien como personas en su lugar de trabajo, en eso basarse en valores claros en acciones que implique que ellos sepan para donde va po, sus metas ósea que es lo que se espera de ellos como dentro de su cargo en si su trabajo pero a la vez sus beneficios ósea que el trabajador sepa

para que bien acá cuáles son sus funciones sus expectativas laborales pero a la vez cual es la recompensa que la empresa les da, no solo en remuneraciones que sea equitativo como les decía, ósea una política también incluye eso, que el trabajador tenga las mismas ventajas y desventajas que el resto, desventajas entre comillas, que tiene que dar y recibir a eso me refiero, es decir las normas todo eso que en remuneraciones y en beneficios sean equitativas y a la vez en estos casos ojala tener más beneficios para ellos, ya que tienen una problemática, tienen mas gastos, tienen gastos médicos la política puede incluir por ejemplo negociar de mejor forma con los convenios de salud para ellos, seguros complementarios de salud, mayores reembolsos, es decir una política te puede fijar un...como se puede decir un paraguas de beneficios para estas personas, que ellos sepan bien hasta donde pueden recibir y hasta donde ellos van a dar con su trabajo, que obviamente van a estar más motivados para desempeñarse mejor

**Entrevistadora:** ¿Ud. cree que la empresa estaría dispuesta a invertir en la ejecución de una política de discapacidad?

**Verónica Carrillo:** Si, yo creo que si porque se alinea completamente con lo que es la corporación de telefónica en España, este proyecto es absolutamente conocido por todos masivo importante y la idea es estar alineado con lo que significa responsabilidad social empresarial y en ese sentido a nosotros nos beneficia muchísimo, porque es una imagen favorable para todos, ya y como imagen igual a todas las direcciones de recursos humanos les importa estar bien mirado, pero en la práctica que esta política, que sea real, ósea no solamente significar algo positivo en una encuesta, si no que se haga en la práctica, se realicen acciones reales y que la empresa cuente con presupuesto para eso, ya a nosotros nos licitan muchas veces, por ejemplo del servicio de salud, por decir algo, que la empresa lleve sus conexiones de telefónica en ese lugar siempre y cuando nosotros tengamos un x trabajadores con discapacidad, ese servicio, ese ministerio de salud por ejemplo va a preguntar en VTR en Telefónica, en distintas operadoras que están ofreciendo un servicio y si tenemos mayor número de trabajadores discapacitados va significar un mayor puntaje ósea hasta en eso influye, ya en términos generales es muy importante, que la empresa lo encuentre como relevante hacer

**Entrevistadora:** ¿Cuales son las principales demandas que presentan los trabajadores discapacitados y los trabajadores con alguna carga legal con discapacidad?, hacia Ud. como asistente social

**Verónica Carrillo:** La verdad que los trabajadores con discapacidad no presentan ningún tipo de demanda a nuestra área, ellos trabajan tranquilo, a lo mejor ellos quieren tener un perfil bajo, no como interferir en nada, no solicitar nada extra, porque a lo mejor ya con lo que tienen ellos sienten que se les está dando trabajo, no sé, esa es mi sensación por qué no se atreven a plantear ningún, nada especial para ellos, han sido dos casos de estos 13 que han consultado por algún tipo préstamo de ayuda, niquiera una ayuda distinta a lo habitual, un préstamo o algún beneficio de ese tipo un convenio con la entidades los bancos por decir algo, pero nada especial por su situación de discapacidad, en el caso de los niños tenemos más de 40 trabajadores con hijos con discapacidad, ese grupo es distinto por que recibe beneficio mes a mes y ellos si esperan recibir la mayor cantidad de beneficios para educar a sus hijos y nos consultan damos orientación para derivar a distintos médicos, terapeutas ocupacionales, psicopedagogo, distintos especialistas, por que como saben que tenemos un grupo, entre ellos mismo nos piden recomendaciones, pero están agradecidos con el beneficio que ahora les damos, que es un beneficio mensual para su educación.

**Entrevistadora:** A partir de la demanda de los trabajadores, según la pregunta anterior, como trabajadora social ¿Cuáles son las principales falencias y fortalezas con las que cuenta el departamento de bienestar para dar respuesta a estas demandas?

**Verónica Carrillo:** Bueno las falencias que es evidente que no se ha hecho en ninguna política concreta, no se han hecho acciones hasta el momento solamente puntuales solamente actividades puntuales con los hijos de trabajadores con discapacidad que es una falencia enorme porque no hay nada todavía, en el fondo son acciones puntuales y este caso solo para hijos con discapacidad y uno ve acciones a nivel, acciones con mutual, pero como muy puntuales, con mutual con espacio físico, mejoras apropiadas con entradas con rampas eso, pero no existe algo concreto. La ventaja de esto es enorme por que en el fondo consolida un proyecto masivo incluye al trabajador a su familia a sus hijos si es necesario, si

tiene alguna discapacidad y eso hace que hagamos un proyecto integral es tremendamente ventajoso para formalizar seriamos innovadores en esta idea que ojala pudieran copiar el modelo, eso es como lo más importante para hacerlo masivo que sea aplicable y que abarquemos ósea que escuchemos las necesidades de los trabajadores que ellos se sientan acogidos con nuestra política y se pueda a aplicar.

**Entrevistadora:** ¿Cuál cree Ud. que es el rol del trabajador social en la empresa privada?

**Verónica Carrillo:** Es muy amplio, lo más importante yo creo que es ser un facilitador de un cambio, en... no en basarnos en las necesidades en si o atender la problemática digamos cuando ya está hecha, si no ser en el fondo un agente para prevenir educar a los trabajadores en toda la materia de las necesidades básicas, educación en salud en tema socioeconómicos, en temas de redes externas, en el fondo ver como siempre el masivo, prevenir en materias no se previsional, en todos los temas tú puedas exponer las normativas vigentes lo que se debe hacer encaminar a lo trabajadores dar las herramientas para que ellos puedan autónomamente tomar mejores decisiones, también tenemos que en el fondo estar atentos y ser un respaldo en un momento de crisis de un conflicto de una problemática un ayuda concreta en el momento que sea necesario nos toco justo ahora con el terremoto ósea teníamos que actuar, pero la labor nuestra principalmente es como de enseñar de educar de orientar de dar todas la alternativas que el trabajador pueda optar ya y acoger lo que el trabajador lo que más espera en esta área es sentirse acogido escuchado respaldado por un área de personas que sea confidencial y que se ocupe de él y de su familia eso es como lo general lo más importante

**Entrevistadora:** ¿Cree Ud. que el trabajador social cuenta con la competencia para el diseño y la ejecución de políticas sociales dentro de una empresa?

**Verónica Carrillo:** Si de todas maneras yo creo que en los últimos años sobre todo el trabajo social está orientado a eso hacer proyecto, hacer investigación, abarcar al masivo de las personas que trabajan en una organización en una fundación donde sea para aplicar proyecto porque eso se espera hacer, es mejorar la calidad de vida a través de ideas concretas que sean educación, en salud como les decía, en las problemáticas que se vivan en el momento, hemos visto en el último año un aumento en el endeudamiento especializarnos en ciertos temas que se van dando en la medida que uno va recepcionando las dificultades de la gente entonces tu en la medida que vas a escuchando vas entendiendo las necesidades y tienes que armas proyectos para eso, que se focalicen en esos temas

**Entrevistadora:** ¿Cree Ud. que el profesional más idóneo para la creación de una política social dentro de una empresa, es el trabajador social?

**Verónica Carrillo:** Si, el trabajados social bueno siempre hay una mirada interdisciplinaria en esto, se aplica también con un sociólogo, con un psicólogo, ósea yo como trabajadora social me siento muy orgulloso y siento que es el profesional más idóneo porque tenemos una mirada completa a demás las personas vienen con el trabajador social en lo particular hablar su necesidad y confían en ti entonces tu en la práctica vez en terreno la necesidad de las personas

**Entrevistadora:** ¿Existen beneficios para trabajadores discapacitados y/o cargas legales discapacitadas, delante nos nombraba que existen beneficios para las cargas, específicamente, pero cuales son los beneficios generales si nos podría nombrar un poco de los beneficios?

**Verónica Carrillo:** Bueno en general los trabajadores en si no tienen beneficios, solo para ellos, tienen los beneficios generales que tienen todos los trabajadores en términos de salud que son los seguros complementarios de salud (específicos por su discapacidad no existen) específicos por su discapacidad ninguno, y los hijos con discapacidad tienen un beneficio que mensualmente se paga un tope de más menos 200.000 pesos que es de enero a diciembre para la educación, para su desarrollo netamente para educación y distintos especialistas mensuales, eso es mensual.

**Entrevistadora:** ¿Cuales son los criterios que se utilizan para otorgar estos beneficios a los trabajadores con cargas, con hijos discapacitados?

**Verónica Carrillo:** El criterio es tener una discapacidad se piden los antecedentes a través de certificados médicos, de neurólogos principalmente y si es una discapacidad física de la persona que trata al niño como médico de cabecera, se pide todos los años una vez al año y luego cada mes las boletas como demostrar los gastos que han tenido, principalmente colegios, centros integrales de educación e psicopedagogo, terapia ocupacional hay niños que van a esta terapias con caballos o en piscinas e depende de la discapacidad en sí, pero se piden antecedentes, respaldos mes a mes con un tope y una vez al año va viendo con los certificados no solo el diagnostico en si porque hay diagnósticos que no cambian nunca que son permanentes, pero si la evolución del niño y en que este tratamiento esta ayuda a servido para el desarrollo de ellos

**Entrevistadora:** Ósea lo que piden es como el requisito para el beneficio, pero algún criterio, se les entrega a todos por igual, no existe un criterio distinto por discapacidad

**Verónica Carrillo:** Por discapacidad no, se fija anual

**Entrevistadora:** No existe algún filtro nada

**Verónica Carrillo:** No si la persona tiene alguna discapacidad el niño o hija o hijo se le paga ese tope, hay unas diferencias de numero, pero por los contratos colectivos temas así de negociaciones que se han hecho en cada sindicato, aquí al menos hay 20 sindicatos entonces pueden haber mínimas diferencias, mínimas en general el monto es el mismo, eso sí.

**Entrevistadora:** Muchas gracias por su tiempo su colaboración es de real importancia para la configuración del diagnostico y una posterior propuesta de política

Muchas gracias

**Verónica Carrillo:** Gracias a ustedes.

#### Entrevista Psicóloga laboral Claudia Gallegos Reyes

**Entrevistadora:** Estamos trabajando en la creación de una política de discapacidad, que nos pidieron acá en el departamento, nosotras veníamos acá con la idea de hacer y trabajar el tema de integración de discapacitados, y nos dijeron que les hacía falta la política entonces, estamos en la creación del marco, del diagnostico y ahora ya estamos entrevistando a las partes involucradas, el área técnica, el área política y los trabajadores, eres la última persona que nos queda por entrevistar y los trabajadores que van a salir de la muestra de la encuesta que hicimos y eso, queremos hacer una triangulación para ver las tres perspectivas de la política, la visión. Ya primero... ¿Tu nombre?

**Claudia Gallegos:** Mi nombre es Claudia Gallegos Reyes

**Claudia Gallegos:** Yo soy psicóloga, psicóloga senior de selección trabajo acá desde hace cuatro años.

**Entrevistadora:** ¿Tú conoces de manera aproximada el número de personas que trabajan acá en la empresa, discapacitadas dentro de la empresa?

**Claudia Gallegos:** Mmm... en total somos 6.500, me imagino que discapacitadas por lo que he visto en el edificio corporativo, ¿a nivel nacional? ¿Me imagino que deben ser unos cuarenta? ¿Cuántos son?

**Entrevistadora:** No lo sabemos aun, el viernes van a estar los resultados de la encuesta.

**Claudia Gallegos:** A ya, ¿pero que entienden por discapacidad?

**Entrevistadora:** Se considera la discapacidad, física, la sensorial, intelectual o mental y psíquica.

**Claudia Gallegos:** Pero por ejemplo la psíquica, ¿conocen las categorías de discapacidad psíquica? ¿Persona que tenga alguna patología, alguna depresión?

**Entrevistadora:** Lo que pasa es que tratadas, no son discapacidad.

**Claudia Gallegos:** ¿Tratada no es discapacidad? Ósea si viene alguien en silla de ruedas no es discapacidad.

**Entrevistadora:** No, lo que pasa que en el caso de psíquica, por ejemplo si un esquizofrénico se encuentra en tratamiento, no se consideraría como discapacitado, si él no está en tratamiento, por lo menos así salía en la ley, en el MIDEPLAN, era como eso, pero igual tiene una patología, entre comillas, como que no es normal, no está en los parámetros.

**Claudia Gallegos:** A eso tiene que ser...

**Entrevistadora:** Eso es lo que nosotras identificamos que la gente que tiene depresión, que tiene ese tipo de patologías no se identifica como discapacitado entonces, no sabemos si van a responder la encuesta.

**Claudia Gallegos:** Claro porque tu esto lo llevas a la discapacidades físicas que limiten por ejemplo, movimientos y todo, porque si fuéramos bien rigurosos, yo podría decir mira yo uso anteojos y tengo una discapacidad física. O tengo problemas de oído, también tengo una discapacidad física, pero yo le tendría a asociar a las personas que andan en silla de ruedas o los que andan con bastos, los que son más como los más evidentes eee... que generan discapacidad, si yo creo que acá hay una persona, que está en San Martín, eso es lo que yo he visto noma po, sé que hay uno.

**Entrevistadora:** ¿Existe algún mecanismo especial de selección para contratar a personas con discapacidad?

**Claudia Gallegos:** No hay ni discriminación positiva ni negativa entran en el mismo proceso igual que todos.

**Entrevistadora:** Lo que pasa es que en algunas empresas existen vínculos con el FONADIS, oficinas municipales de discapacidad entonces desempeñan como un papel de intermediación entre la empresa y el discapacitado, entonces aquí en la empresa es un tema fortuito de que cumpla con los requisitos.

**Claudia Gallegos:** De hecho lo que hacemos es mirar curricularmente y si esa persona es calificada, a nuestros ojos a la empresa son la gente interna, entonces yo po ejemplo en selecciones no tengo como saber si tiene discapacidad hasta que llega la persona a la entrevista y ahí no hay discriminación, pasa por el mismo proceso que los otros, ósea hace poco tuvimos un caso que era una persona que andaba en silla de ruedas, y era para un programador, tuvo que hacer las mismas pruebas SQL, tubo que participar en la dinámica y seguramente no quedo porque los conocimientos no eran los que se requería para el cargo

**Entrevistadora:** Por lo tanto no hay un porcentaje específico que requiera la empresa de trabajadores discapacitados

**Claudia Gallegos:** No, la empresa tiene programas como de alianzas pero en temas como de niveles socioeconómicos, programas proniño de inserción, de... pero con los discapacitados no hay un programa especial, ni en lo positivo ni en lo negativo.

**Entrevistadora:** ¿En qué funciones crees tú que se insertaría de mejor manera el discapacitado aquí dentro de la empresa?

**Claudia Gallegos:** Es que va a depender de que discapacidad, porque yo te podría decir como genérico, te podría decir que si es una persona que tiene dificultad para desplazarse, y tuviéramos un cargo como el mío, que en mi puesto paso como el cuarenta por ciento y el resto del tiempo paso en otros edificios o en reuniones claramente ahí le dificultaría, no quiere decir que no lo pueda desarrollar, distinto sería que si estuviera en un cargo de escritorio, esa va a ser por una discapacidad física, distinto sería si estuviera en un cargo de escritorio, pero eso va a ser por una discapacidad física, si tú me dices una discapacidad psíquica por ejemplo, una depresión endógena, que aunque estuviera en tratamiento igual tendría la depresión, ee para un cargo como que el mío que estoy evaluando personas tampoco podría funcionar, pero si fuera un cargo, que tenga que estar todo el día diagramando haciendo algo que no tiene contacto con otras personas en el fondo no tiene ningún impacto con su trabajo, más allá de los temas motivacionales que podrían ser mas fluctuantes, entonces yo creo que hay que ver que discapacidad en particular, no se a lo mejor como la mía pero a lo mejor deberían fijarse más en una discapacidad para poder medirla porque o si no, es como muy amplio ver todas las discapacidades o que la gente se identifica con alguna discapacidad

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que contar con trabajadores discapacitados genera de alguna manera discriminación, dificultades en el clima laboral por parte de los demás trabajadores y que a largo plazo afecte el desempeño de los mismos?

**Claudia Gallegos:** No, no yo creo que por el contrario, creo que... yo no sé cómo habrán entrado las personas, porque entraron cuando yo no estaba en selección, pero yo creo que es un beneficio el hecho de que tu trabajes con una persona que tenga, pongámosle discapacidad física ,que es la más fácil de observar, eso tiene un como de tomar conciencia de que las personas discapacitadas no están escondidas en una parte, como que son parte de tu mundo cotidiano, en realidad por modo de operar o por los modos de trabajo o por la vida en general se te olvida que las personas con discapacidad son igual que tu, los discapacitados en general están súper segmentados a ciertas partes y velos en el trabajo o en lo que están compañeros, necesitas auditar o cualquier cosa, te hace también ver la posición desde uno que ellos pueden desempeñar lo mismo que tú haces, y desde el lado de ellos yo creo que también la posibilidad de trabajar, es el empoderamiento tanto de ellos hacia el trabajo como la gente que esta no tenemos una discapacidad tan latente poder ver que, como tomar conciencia, pero al final son tan poquitos que esto termina siendo, si tenemos un discapacitado, ósea el tema de la integración, no sé hasta qué punto es como el negrito de Harvard, que decían, si aquí aceptamos negritos porque tenemos este negrito, entonces es como el negrito que siempre va como estigmatizado que claro está ahí, está adentro pero siempre sigue siendo, el negrito.

**Entrevistadora:** Existen distintos tipos de discapacidad, la física, la síquica, como estábamos hablando delante, sensorial, mental y/o intelectual. En relación a esta clasificación ¿cuáles de estas se inserta de mejor manera dentro de la empresa?

**Claudia Gallegos:** Emm, haber, es que nosotros somos seis mil personas, por ejemplo, tenemos por familia de cargos seiscientos cargos y los cargos tienen requisitos distintos, te podría decir por ejemplo, ya a lo mejor intelectual es el que menos se ajusta, pero también tenemos cargos que son súper operativos y es que depende de la limitancia cognitiva de la persona podría desempeñar una función que sea operativa, pero también es cierto que esos cargos que son mas operativos tienden a ser externalizados, y no dentro de la empresa, ¿ya? Emm... yo creo que la intelectual le costaría más insertarse emm... la física va a depender del cargo por eso hablábamos de nosotros, ustedes, sería igual pero si va a ser un técnico que tiene que estar en terreno subiéndose a escaleras, las físicas serian imposibles y la psíquica, que es mucho más difícil de declarar si es que las personas no lo declaran por ejemplo en algún momento va a depender de

cuál sea la patología, porque hay patologías que son súper acotadas a ciertos ámbitos y no siempre va a ser una dificultad dentro del ámbito del trabajo. Pero la pregunta es, ¿Cuál es más difícil?

**Entrevistadora:** No, eee... cuál de estas se inserta de mejor manera dentro de la empresa

**Claudia Gallegos:** Emm, es complicada la pregunta, es que tendría que decirte por cada una... no... tendría que decir para unas sí, para otras no

**Entrevistadora:** ¿Cuál cree que son las ventajas y desventajas de contar con personas con discapacidad?

**Claudia Gallegos:** las ventajas es las que te comentaba, el tema de la, de uno como persona más que como trabajador, de también creer en las capacidades que tiene las personas más allá de sus limitantes físicas o de sus limitancias que son en un ámbito en particular, hay personas que tienen un problema en una mano, ah no funciona, otro que tiene problemas para desplazarse no funciona, o tiene problemas de audición, pero hay que ver que las personas somos un todo que uno es tanto, que se le olvida que si tienen una falencia en un aspecto no quiere decir que tenga falencias en todo, uno tiende como a generalizar, eee... una dificultad física es una dificultad cognitiva, entonces como que esa es la ventaja que uno visualiza a la persona, como que esas personas se pueden insertar dentro de la empresa y la desventaja, y yo no he visto ninguna desventaja, pero a mí en particular no me ha tocado trabajar con una persona que tenga discapacidad

**Entrevistadora:** Desde el ámbito ya de la integración laboral ¿Qué entiendes por integración laboral de personas con discapacidad?

**Claudia Gallegos:** No conozco mucho del tema pero me imagino que debe ser como, la persona independiente de su discapacidad en un sentido pueda desplegar todas sus otras habilidades en, que le permitan desempeñar un trabajo, integrándose a un equipo, a una unidad a una empresa en las mismas condiciones que el resto de sus compañeros.

**Entrevistadora:** Nosotras tenemos una definición de integración laboral, de acuerdo a normas y acuerdos internacionales, dice: La inclusión de personas con discapacidad en el empleo implica una readaptación del lugar de trabajo y el entorno laboral en función a de las necesidades de cada persona, también puede incluir la introducción de ajustes en el lugar de trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos.

Según esta definición, ¿Crees tú que existe integración laboral en la empresa Telefónica?

**Claudia Gallegos:** Mmm... de la discapacidad física, yo encuentro que sí, porque en general los edificios tiene accesos con rampas, los pasillos son amplios, en general esta como, el que tiene silla de ruedas puede desplazarse, emm... pero como no sé como las otras discapacidades podrían implicar, yo te diría que en general se hacen como actuaciones menores pero en general no hay mucha gente con discapacidad, entonces no te podría decir estamos súper preparados, somos pro integración, pero en realidad desconozco, son tan pocos los que yo veo que me da la impresión de que no son muchas, ósea los tengo como súper identificados con nombre quiere son, con nombre, pero te voy a decir que tengo la impresión de que no son muchas las personas discapacitadas las que están en la empresa, entonces son discapacidades físicas noma porque las otras, son más difíciles de identificar.

**Entrevistadora:** Finalmente ¿Crees que es necesaria la creación de una política de discapacidad? ¿Qué aspectos crees que se debería abordar? Y ¿si estarías dispuesta a portar e intervenir en su ejecución?

**Claudia Gallegos:** Es que yo creo que si la empresa tuviera un plan, una postura activa frente a la integración, así como hacemos programas de integración para personas de, niños en riesgo económico socioeconómico, se hicieran planes de integración yo creo que sería importante tener una política, pero si tú haces una política que generalmente no va a tener utilidad, e no van a haber personas con discapacidad, no va a tener utilidad la política, por eso que no es solo pa política de integración, sino que también que se hicieran, que la empresa declarara como un valor para nosotros, de que vamos a hacer un trabajo en este minuto en la sociedad, de integración de personas, pero si tu construyes la política y no se hace ningún plan de integración no tiene tanto sentido tener una política escrita archivada de cual integración, cuando hay tres personas que entraron hace mucho tiempo y después no ingreso ninguna persona más

**Entrevistadora:** ¿Pero esta política podría incluir también como aspecto la búsqueda de personas con discapacidad?

**Claudia Gallegos:** Si la empresa definiera que va a ser un principio si po, porque nosotros no hacemos ni discriminación positiva ni negativa, entonces tampoco es positivo buscar forzosamente personas con discapacidad

**Entrevistadora:** O contactarse con estas instituciones que hablábamos antes, FONADIS, o las oficinas de la municipalidad, seleccionar personas, ¿sería lo mismo? ¿Discriminación positiva?

**Claudia Gallegos:** Claro, porque yo, como nosotros lo administramos es publicamos en Laborum, filtramos así, gente de mercado porque la gente de mercado, porque la gente interna es la que ya está. Y público en Laborum y yo filtro de ahí, entonces yo con eso ya cubro mis necesidades. Si yo tuviera que hacer una publicación especial en una área sería una discriminación positiva hacia esas personas, y eso sería eee... enfocarnos tener como una tailer, y decir sabes que si la empresa está preocupada de la integración entonces tiene que seleccionar un uno por ciento.

**Entrevistadora:** Claro porque legalmente a las empresa privadas no se les exige pero la ley a las empresa públicas, tienen un tres por ciento de personas con discapacidad a nivel nacional, quizá podría ser una opción eso de poner un porcentaje de personas.

**Claudia Gallegos:** Claro, viendo bien a que discapacidad apunta, porque no es como.

**Entrevistadora:** También tiene que ser en base a las necesidades de la empresa, entonces si dicha discapacidad no cumple con las necesidades de la empresa lamentablemente te dejan fuera.

**Claudia Gallegos:** Claro. Pero acá por ejemplo de profesionales de analistas, es que yo te repito que es más difícil porque no, en general no son profesionales, eee... los cargos que hay son con turnos o son de otro tipo de complejidad entonces, claro tendríamos que poner en que discapacidad nos vamos a enfocar y ver bien en qué tipo de cargos podríamos poner a estas personas declarando como principio que va a ser una discriminación positiva hacia estas personas, que las voy a privilegiar frente a todos los otros que los miro a ciegas solamente en términos curriculares eee... esto les daría como una ventaja porque los iría a buscar directamente a ellos directamente a ellos.

**Entrevistadora:** Y sería una ventaja para los demás trabajadores el hecho de relacionarse con personas con discapacidad en el tema de la inclusión no solo laboral, sino que también de la sociedad en general.

**Claudia Gallegos:** Yo lo veo más como a la sociedad en general que, si a uno como persona en el trabajo, con tener contacto con personas que tienen alguna discapacidad física que es visible, eee... entonces como no solamente existe la teletón de que personas discapacitadas si no que siempre. Porque por ejemplo, yo me voy en el metro y siempre ayudo a las personas ciegas a bajar y todo eso pero no, al final no todos hacen eso.

**Entrevistadora:** Es que de repente las personas por no relacionarse tanto con las personas con discapacidad, no saben cómo reaccionar, quizá en eso favorecería incluir a personas en el trabajo, en educación.

**Claudia Gallegos:** Si, claro.

**Entrevistadora:** Ya muchas gracias, es importante para nosotros tu colaboración.

**Claudia Gallegos:** Gracias a ustedes.

### 2.8.3 Diagnostico Político

Entrevista Gerente del Departamento de Dirección de p

**Personas Sr. Pablo Velozo**

**Pablo Velozo:** Cuéntenme chicas.

**Entrevistadora:** Ya son las preguntitas que le habíamos mandado la otra vez al correo.

**Pablo Velozo:** Si, si pero no las vi pa serte franco.

**Entrevistadora:** Vio muchas y no las leyó. Bueno, yo soy Daniela Cantillana, Maribel Espinoza y Tania Cortes. Somos estudiante de Trabajo social de la Universidad de Valparaíso estamos realizando la tesis acá eee... sobre un programa de integración laboral de discapacitados.

**Pablo Velozo:** Ha perfecto ya.

**Entrevistadora:** Ya, pero lo que nos dijo la verito cuando nosotras nos entrevistamos con ella, que lo que necesitaba la empresa era más que un programa de integración laboral la política de discapacidad de la empresa donde se regule tanto los beneficios que dan a los hijos o cargas legales con discapacidad.

**Pablo Velozo:** Ya pero eso te lo puede pasar a ti la vero.

**Entrevistadora:** Lo que pasa que ella tienen los beneficios pero no está ordenado ni regulado, no tienen como un marco si no que entregan los beneficios, entonces nosotras vamos como a ordenar un poco el tema y establecer como un marco, los principios.

**Pablo Velozo:** Ha perfecto eso es muy útil.

**Entrevistadora:** Entonces nosotras para eso le vamos hacer unas preguntas, por que nosotras vamos a hacer un diagnóstico triangular de la situación; visión política, técnica y la de los trabajadores.

**Pablo Velozo:** Haa... perfecto.

**Entrevistadora:** Entonces la visión política correspondería a usted, como de la empresa, técnica corresponde a verito y también a los prevenciónistas de riesgos con el tema del espacio físico, y la otra visión los mismos trabajadores los vamos a entrevistar y los papas que tengan hijos con discapacidad.

**Pablo Velozo:** Es que yo dividía la visión política en tres eee grandes campos el tema de la discapacidad; uno es si Telefónica Chile tiene una política que integre con una suerte de cuotas especiales a personas con discapacidad y los llame a formar parte de la organización he por su condición de discapacitado, pero sin lugar a dudas por la capacidad que puedan aportar en determinadas áreas, eso hoy día no existe, no está. Por lo tanto del punto de vista político esa decisión concreta de de incluir personas con discapacidad no no de salir a buscarlos por decirlo de alguna manera no existe, el segundo campo es que en Telefónica cuando una persona ejerce su libertad o su derecho de buscar empleo no es una limitante salvo que las condiciones al cargo así lo exijan la condición de discapacidad es si ya es política, la condición de discapacidad no es limitante por tanto no existe el otro aspecto el reverso de la moneda que es la discriminación al discapacitado en el caso de que él ejerza su derecho constitucional a buscar empleo en fin y postule a Telefónica, no sé si el elemento salvo que las condiciones físicas al cargo así lo señalen, no es el elemento que los dejaría fuera de un concurso externo. Bueno entonces ahí ósea no existe una política activa de incluir discapacitados, pero tampoco..., pero existe una política de no discriminar a aquellas personas que tienen. Y el tercer campo es que hace la compañía para apoyar a los trabajadores que tienen esa discapacidad o a sus familiares y ahí ya son medidas que van por el lado de la prevención de riesgos. El terremoto nos dejó una serie de desafíos que como por ejemplo tener sillas especiales para trasladar a las personas con discapacidad en cada piso en fin, que lo estamos implementando y lo otro son los apoyos económicos yo te diría que no son muchas las compañías que tienen como práctica de Recursos Humanos el apoyo a enseñanza "especial" que nosotros damos aquí a las personas con algún tipo de discapacidad a las cargas de estas personas. Eee... esa es una buena manera de resumir la política, ósea, del punto de vista de captar cuotas de persas con discapacidad no lo hacemos no tenemos la política, desde el punto de vista de discriminar al que quiere acceder a la compañía no discrimina, y desde el punto de vista de que una vez que la persona está adentro apoyamos en darle las condiciones físicas, ambientales por ser más preciso adecuadas, y por otro lado damos soporte económico aquellas familias que tienen alguno de sus miembros con algún tipo de discapacidad en este caso cognitiva, intelectual digamos eso.

**Entrevistadora:** Vamos a empezar con las preguntas. Primero es la identificación, nos puede decir su nombre y su cargo por favor.

**Pablo Velozo:** Nombre: yo soy Pablo Velozo, gerente de relaciones laborales.

**Entrevistadora:** Ya ¿Conoce usted de manera aproximada el número de personas discapacitadas que trabajan dentro de la empresa?

**Pablo Velozo:** Aproximada sí, pero no tengo la cifra exacta.

**Entrevistadora:** Claro, pero aproximado más o menos.

**Pablo Velozo:** Aproximado debe andar cerca de las cien personas en total, pero que además de entender que es por discapacidad digamos. Todo tipo de discapacidad.

**Entrevistadora:** ¿A lo largo de todo Chile?

**Pablo Velozo:** De los 6400 trabajadores.

**Entrevistadora:** ¿Existe algún mecanismo especial de selección para contratar a personas discapacitadas?

**Pablo Velozo:** Eso ya lo respondí.

**Entrevistadora:** Claro me respondió que no porque.

**Pablo Velozo:** Porque no existe una política.

**Entrevistadora:** claro como de intermediación laboral ya

**Pablo Velozo:** Mmm... esta también la respondió ¿Del total de trabajadores de la empresa, se establece un porcentaje de trabajadores discapacitados?

**Entrevistadora:** ¿En qué trabajos cree usted que se insertarían de mejor manera los discapacitados?, como en qué tipo de funciones.

**Pablo Velozo:** Es que depende de nuevo de las discapacidades y es un juicio muy general pero obviamente si la discapacidad es física no puede ser en un trabajo de terreno como las labores técnicas y demases, yo te diría que en labores profesionales y administrativas , porque por administrativas a veces queda fuera la labor profesional, uno puede tener un ingeniero de proyectos discapacitados como tenemos varios digamos sin ningún problema, labores profesionales y administrativas que no signifiquen utilizar aquellas capacidades que la persona tenga dañada producto de su discapacidad.

**Entrevistadora:** ¿Cree que Telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas discapacitadas?

**Pablo Velozo:** Creo que las está teniendo cada vez más, que tiene lo básico, nosotros cumplimos con la rampa y todo eso lo básico, pero que efectivamente hay algunas cosas sobre todo en caso de emergencia que nosotros no teníamos y estamos recién teniendo.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que el contar con trabajadores discapacitados genera de alguna manera, discriminación, dificultades en el clima laboral, por parte de los demás trabajadores, y que a largo plazo afecte el desempeño de los mismos?

**Pablo Velozo:** Yo creo que puede generar algún tipo de discriminación si el entorpecer el clima laboral va a depender mucho del liderazgo o de ese equipo de cómo sea capaz de ese liderazgo incluir a las personas discapacitadas pero pa

mi uno no puede digamos dejar de ver como son las cosas y efectivamente todos tenemos muchas veces actitudes discriminatorias.

**Entrevistadora:** Claro, de discriminación positiva y negativa.

**Pablo Velozo:** Así es para ambos lados, hacemos distinciones con las personas.

**Pablo Velozo:** Bueno esta también la respondió pero no que muy claro; *Existen distintos tipos de discapacidad: Física, psíquica, sensorial y mental o intelectual. En relación a esta clasificación. ¿Cuál cree usted que se insertaría de mejor manera en la empresa?*

**Pablo Velozo:** Yo creo que la física porque es muy complejo por ser esta una compañía de alta tecnología que las personas con discapacidad intelectuales puedan lle... yo creo que más bien la física, la mayoría de los discapacitados que tenemos tiene discapacidad física, más que psíquica más que intelectuales.

**Entrevistadora:** ¿Cuáles cree usted que son las ventajas y desventajas de contar con personas con discapacidad?

**Pablo Velozo:** las ventajas pa mi son obvias que esto independientemente de que yo entiendo que las personas que tienen discapacidad hacen bien su trabajo de todas maneras digamos, o igual o a pesar de que sea discriminador decirlo a pesar de eee... yo creo que tener una cultura inclusiva en la empresa es muy útil para que la gente aprenda a convivir con las diferencias que es una cosa que en esta país todavía estamos en pañales.

**Entrevistadora:** ¿Qué entiende usted por integración laboral de personas discapacitadas?

**Pablo Velozo:** Es justamente pa mi la integración es que no exista discriminación ni positiva ni negativa. Que la persona sea un igual, que las posiciones que valla adquiriendo en la compañía tengan que ver con su merito y con la expresión de sus habilidades, sus capacidades y, con sus competencias y no con ninguna otra cosa. Esa es la integración real, el tipo es un igual que tiene otra manera de desplazarse por ejemplo si está en silla de rueda con el que camina digamos.

**Entrevistadora:** Claro porque *De acuerdo a normas y/o acuerdos internacionales, integración laboral significa:*

*“La inclusión de personas con discapacidades en el empleo, implica una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos”*

**Pablo Velozo:** Todo eso nosotros lo hemos hecho, nosotros hemos tenido que hacer ajustes con horario de gente que ha tenido o ha ido adquiriendo discapacidades degenerativas con el tiempo entonces hemos tenido que desplazarle los horarios que sean en la mañana no más, o en la tarde no más eee... hay algunos casos en que pagan el transporte completo de la persona del domicilio por que ya no se puede desplazar por si mismo eee..., en fin ese tipo de adaptaciones las hemos hecho los lugares físicos, los escritorios los hemos bajado, los hemos subido el tipo teclado lo hemos tenido que hacer.

**Entrevistadora:** Claro ¿Visualiza usted la integración (inclusión) de discapacitados al mercado laboral como un aporte al desarrollo social del país?

**Pablo Velozo:** Si de todas maneras básicamente teniendo las personas las competencias laborales para el desarrollo adecuado de su trabajo, claramente es una enseñanza muy necesaria para las personas y para los niños en el sistema escolar, yo las experiencias que he tenido en el colegio de mis hijos donde se han incluido niños con discapacidades severas, es que los cabros chicos es muy útil pa ellos van a prendiendo cosas que están muy lejos de su realidad y que ellos van aprendiendo por el roce con estos niños que tienen este tipo de discapacidades y en el ambiente laboral a mi juicio es lo mismo además es que eee... es casi una discusión absurda en el sentido de que somos personas digamos existentes en el mundo como todos nosotros digamos, pero bueno es así como funciona hoy día la sociedad siguen teniendo un estatus distinto que no debiesen tenerlo.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que una empresa tan grande e importante como telefónica, al incorporar y diseñar un programa de integración laboral de discapacitados influiría en su imagen corporativa?

**Pablo Velozo:** Influye mucho e influye en lo que tenemos para los trabajadores con discapacidades ya nos distinguen varios elementos en encuestas en fin y si tuviésemos una política de atracción de personas con discapacidad que tuviesen las competencias laborales pa desempeñarse de acuerdo... si la respuesta es si.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que es necesaria la creación de una política de discapacidad? ¿Qué aspectos debe abordar dicha política? ¿Estaría dispuesto a invertir en su ejecución?

**Pablo Velozo:** Si yo creo que es necesaria y yo creo que tenemos una política de discapacidad pero que le falta una discusión sobre si queremos atraer talento de personas que tengan discapacidad ir a buscarlos digamos, esa es la discusión de fondo que falta en Telefónica. Para que estén dentro de la empresa no ayudarlos afuera digamos si no adentro.

**Entrevistadora:** Claro, la idea es empezar por los trabajadores, sabemos que esto es un tema que se puede abordar como responsabilidad social empresarial, Telefónica tiene mucho con la fundación Telefónica.

**Pablo Velozo:** Así es, pero es para dentro te hice la distinción por que siempre se piensa en responsabilidad social empresarial y no es la idea.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su opinión en relación a que el trabajador social es el profesional más idóneo para la creación y una posterior ejecución de políticas sociales en este caso de discapacidad?

**Pablo Velozo:** No yo creo que el trabajador social es uno de los profesionales que deben participar, yo creo que ahí se requiere una mirada multidisciplinaria que va desde el psicólogo laboral, el trabajador social, el terapeuta ocupacional, ergónomo. Ósea una política completa es multi... tal vez si son profesionales adecuados para su ejecución tal vez como únicos profesionales, pero para la elaboración de una política lo ideal es un equipo más multidisciplinario.

*Muchas gracias por su tiempo. Esas eran las preguntas. Cuando tengamos todo listo. Nostras tenemos que entregar la tesis como plazo último el 15 de octubre para entregarla en la universidad, entonces nos queda igual poquito tiempo, nos faltaba esto ya para analizar y ya estamos configurando la política. La idea que nosotras también queremos hacer, es que cuando la tengamos lista hacer una presentación...*

**Pablo Velozo:** Ustedes van a proponer dentro de la política la discusión sobre el tema de atraer talento.

**Entrevistadora:** Si. Lo que pasa que nosotras queremos ver el tema con FONADIS el tema de hacer a lo mejor intermediación laboral, o con alguna municipalidad así como desarrollo local.

**Pablo Velozo:** Eso es un instrumento la intermediación es un instrumento, pero la decisión debe ser anterior al instrumento.

**Entrevistadora:** Claro queremos integrar de los 5 mil trabajadores tener un porcentaje a lo mejor de un 10% de trabajadores discapacitados.

**Pablo Velozo:** Tener una cuota, o buscar más que una cuota buscar pa ciertas áreas, no sé.

**Entrevistadora:** Claro.

**Pablo Velozo:** Eso sería bueno.

**Entrevistadora:** Porque la ley establece en las organizaciones públicas un porcentaje como del 3% del total de todos los trabajadores, entonces estar por ahí en lo mismo de lo que dice la ley de las empresas públicas.

**Pablo Velozo:** A ver a raíz de la pregunta tuya me surgió una duda que sería bueno que ustedes corroboraran con Verónica si la cifra mía esta correcta o no si se acerca o no.

**Entrevistadora:** Ya se envió la encuesta, y este viernes nos entregan los datos preliminares que tenemos es que son 13 trabajadores son acá en Santiago.

**Pablo Velozo:** No la encuesta ha sido muy divertida por que se ha producido unas reacciones rarísimas en la gente, porque me han llamado tres o cuatro trabajadores preguntándome si ellos declaran su incapacidad si eso les va a significar que sean despedidos, así de absurdo entonces obviamente mucho más, 13 ni cantando yo lo sé porque en estos cuatro años he estado con cientos de trabajadores y es mucha más que trece.

**Entrevistadora:** por que nosotras queríamos...

**Pablo Velozo:** es que se asustan que les identifique, por que un señor me decía mira yo sufrí una amputación de mi pierna no por un accidente laboral, sino por una enfermedad degenerativa hace poco y efectivamente cuando entre no era discapacitado y hoy día tengo ando con una prótesis si lo digo me van a despedir ese tipo de cosas. Entonces yo creo que es más gente, yo creo que esa cifra no está ni cerca.

**Entrevistadora:** Claro porque tenemos que ver por el tema de que nosotros vamos a entrevistar a estos trabajadores, vamos a seleccionar una muestra y como la idea tiene que ser representativa, la idea era entrevistar a la gente de todo Chile, pero si solo tenemos en Santiago que es lo que nos identificaron.

**Pablo Velozo:** Esperemos veamos los resultados y ahí veamos un curso de acción hay que tabularlos y ver que pasó ahí.

*Muchas gracias por su tiempo.*

### **Entrevista Cristian Rodríguez**

**Verónica Carrillo** (Asistente Social): La idea es armar una política de discapacidad

**Cristian Rodríguez:** ¿Armar una política?

**Verónica Carrillo:** Claro, ya como, en nuestra dirección, es un proyecto innovador, las niñas han hecho ya todos los estudios, en las empresas no existe este tema como tan formal. eee... si en España tú debes saber por la empresa que es un bum de beneficios el tema de discapacidad.

**Cristian Rodríguez:** A no sabía, no sabía que era bum de beneficios, no.

**Verónica Carrillo:** Si allá es como un proyecto súper consolidado.

**Entrevistadora:** Si es por todo el tema de la ley también en Europa, entonces la ley lo exige, acá aquí no hay nada.

**Verónica Carrillo:** Si, hay requisitos mucho más formales. Entonces la idea es... más que seguir el proyecto de España amoldarnos a nuestra cultura, a nuestras necesidades y por lo mismo las niñas han hecho un estudio como bien detallado, han entrevistado al área de prevención de riesgos para todos los temas que ya se han hecho, la móvil tenía más avanzados temas con mutual por ejemplo y poder aplicarlo acá a todos y bueno entrevistaron a Pablo, también van a entrevistar a Claudia Gallegos como selección y a la vez estamos con los resultados casi listos de la encuesta para saber cómo el dato preciso de cuantos trabajadores discapacitados tenemos, sus diagnósticos, sus percepciones, las necesidades y también hijos de trabajadores o cargas legales en general, para hijos hay beneficios concretos, se le paga la enseñanza especializada, todos los meses para niños con discapacidad, pero más allá, que beneficios puntuales no hay, como el apoyo de redes externas, todo lo que es FONADIS, las personas no han sacado sus carne de discapacidad, porque muchas veces no saben.

**Cristian Rodríguez:** Ósea lo más probable es que no sepan.

**Verónica Carrillo:** No saben y llegan los dieciocho años y no saben qué hacer porque lo más probable es que los niños no estudien en el sistema más formal y deben seguir siendo cargas legales, que se llaman cargas duplo en la caja, todo eso va por un tema más de información, y las personas que no lo consultan nosotros no sabemos cómo llegar, porque no teníamos el dato básico de saber quiénes son nuestros trabajadores con discapacidad o los hijos. Entonces la idea es tener un proyecto armado. Y en eso están trabajando las niñas y la idea de esta entrevista es tener la visión desde distintas miradas y eso es, es como opinión.

**Entrevistadora:** La visión política en este caso sería usted como la visión de la empresa hacer un diagnostico triangular don de visión política, técnica y de los trabajadores, entonces la visión técnica era la Verito y los prevencionistas de riesgos (tema que nosotros no manejamos mucho) y los trabajadores configuran también el triangulito del diagnostico,

entonces la idea es ver las conclusiones de los tres actores y ahí se configura el diagnóstico, todo lo que dijo la Verito, ¿ya?

**Cristian Rodríguez:** Espero poder ayudar

**Entrevistadora:** Muchas gracias

**Entrevistadora:** Mi nombre es Daniela Cantillana, Tania Cortes y Maribel Espinoza, somos estudiantes de la universidad de Valparaíso y estamos realizando nuestro seminario de título sobre integración laboral de discapacitados eee...

¿Nos podría decir su nombre y su cargo por favor?

**Cristian Rodríguez:** Cristian Rodríguez y trabajo, el cargo es subgerente de desarrollo, capacitación y calidad de vida, generalmente esos son los temas que veo.

**Entrevistadora:** ¿Conoce usted de manera aproximada el número de personas discapacitadas que trabajan dentro de la empresa?

**Cristian Rodríguez:** No, pero lo informamos en forma anual, porque en la encuesta de croipes web, siempre nos preguntan, hay preguntas tanto cualitativas como cuantitativas, con las cuales entregamos el dato preciso ya, hoy día yo no lo manejo a ciencia cierta si te lo puedo dar después, más tarde..

**Entrevistadora:** Muchas gracias

**Entrevistadora:** ¿Existe algún mecanismo especial de selección para contratar a personas discapacitadas? El ejemplos antes de... porque hay oficinas de discapacidad o FONADIS de repente actúan como intermediación laboral, entonces si existe algún mecanismo así o simplemente se da a azar o si cumplen con las condiciones se contrata simplemente.

**Cristian Rodríguez:** Mmm no no existe hoy día, esa respuesta te la va a poder dar más Claudia Gallegos, yo creo que acá el tema en Telefónica, no sé si al revés me atrevería a decir, pero si con la siguiente lógica, hoy día no tenemos un mecanismo en que busque incorporar discapacitados a la compañía, pero si tenemos los mecanismos que buscan no generar discriminación en la compañía, entonces si tu nos preguntay ¿cuál es nuestro eslogan? en términos internos, es no discriminación, pero no solamente se refiere al tema de capacitación si no que también se refiere al tema de género, al tema de sexo, al tema de origen, nivel socioeconómico. Y ese factor, ya, para a ser una valor súper transversal al nivel corporativo y al nivel puedes llamarlo mundial, bajo esa lógica trabajamos y tenemos hoy día un, es una serie de cosas, y ya te voy a explicar que son esas cosas, que se llaman los principios de actuación, son políticas, es un curso y son parte también de los requerimientos que necesita todo empleado para poder trabajar hoy día en telefónica. Me explico, esas políticas dicen; En telefónica no se discriminara por discapacidad, por sexo, por genero, por ta ta ta ta taaaaa, en el curso uno ve ejemplos concretos reales eee... y detallados nos es cierto de cómo se dan estas lógicas y cada vez que una persona es contratada en la compañía esos principios de actuación que buscan no discriminar debieran ser manejados y entendidos por todo el mundo, pero si te fijas, no es de búsqueda.

Ya eee... entonces la otra pregunta la vamos a dejar, porque el total de trabajadores de la empresa no se establece un porcentaje de trabajadores discapacitados, porque eso no está regulado.

**Cristian Rodríguez:** No, no en cuoteo, no sabes que vamos a asegurarnos tal porcentaje, no.

**Entrevistadora:** ¿Que trabajo o funciones cree usted que se insertarían de mejor manera las personas discapacitadas?

**Cristian Rodríguez:** El, voy a salirme un poquito del mundo obvio, porque me imagino que ustedes a todo el mundo les dice, mira call center, son alternativas viables, creo que en el mundo de administración de áreas de apoyo es algo viable,

nosotros tenemos experiencia, en mi equipo de trabajo hay hoy día una persona con discapacidad que funciona en silla de ruedas y hoy día su función él puede hacer su función normal en, sin ningún impedimento en términos generales, sí tiene y diría restricción o si tiene problemáticas, por ejemplo algo súper simple y concreto, el estacionamiento que esta en este edificio que es solamente para los cargos ejecutivos de la compañía pero además también es para discapacitados y porque pasa a ser crucial, Christopher que trabaja con nosotros es súper relevante que él tenga un estacionamiento porque él llega en el auto y se baja a la silla de ruedas y se sube al auto desde la silla de ruedas, por lo tanto necesita un nivel de accesibilidad importante, pero los edificios que están hoy día presupuestados para eso no son muchos, son en general los más nuevos y

los más antiguos también generan conflictos, hoy día Christopher cuando trabajamos con el otro lugar hay un esfuerzo también del equipo eee... para ayudar y que significa eso?? Que los compañeros bajan cada mañana suben la silla, o suben a él y los mismo en la tarde, lo bajan a su auto, porque no todos los estacionamientos llegan a los estacionamientos donde el menos uno menos dos.

**Entrevistadora:** ¿Cree que telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas con discapacitadas?

**Cristian Rodríguez:** Absolutamente eee..., todas las definiciones, todos los establecimientos cuando por lo menos los corporativos hoy día tienen esas condiciones, este edificio por lo menos yo tengo la tranquilidad de que hoy día se pueden mover, tienen las plataformas, tienen los accesos tienen los espacios suficientes para poder funcionar en el edificio corporativo, en algunas sucursales en algunas agencias también yo lo he visto sin inconveniente, ¿si tú me preguntas todos? No sabría decirte si son todos, yo creo que algunos y los más importantes.

**Entrevistadora:** ¿Cree Usted que el contar con trabajadores discapacitados genera discriminación o dificultad en el trabajo que pueda repercutir en el desempeño de los trabajadores?

**Cristian Rodríguez:** Cuando tu le haces la pregunta al jefe directo de las personas que tienen discapacidad, te van a decir que no y yo creo que en general el desempeño no se ha afectado y muchas veces teni personas mucho más comprometidas, si la pregunta es distinta y hay que pensar las cosas de forma distinta la respuesta es sí, me explico, nos toco darle la oportunidad a un discapacitado que andaba en silla de ruedas, le dimos una beca de estudios, y perfecto nosotros éramos los más felices, le dimos la beca de estudios a Eduardo, el problema es que Eduardo salía de acá a las 6 y tenía que irse allá a buche a llegar allá 6:30, 6:45 a las 7, una hora de traslado, obviamente Eduardo se mueve también en la movilización pública, por ende tú dices ese beneficio es suficiente para Eduardo, no, si tu le vas a dar algo y que realmente le sirva, no sirve darle solamente la beca, también teni que darle eee... condiciones económicas o de movilización adicional, pa que él se pueda al tema de estudios, entonces la respuesta yo creo que en desempeño no, pero si requiere algunos mecanismos adicionales para poder tener a esas personas con las mismas oportunidades que el resto entonces yo creo que la respuesta es sí.

**Entrevistadora:** La idea es contemplan las necesidades especiales que tienen ellos.

**Cristian Rodríguez:** Así es, se requieren necesidades especiales y se requieren políticas especiales

**Entrevistadora:** Existen distintos tipos de discapacidad, física, psíquica, sensorial y mental o intelectual. En relación a esta clasificación ¿cuál de estas cree usted que se insertaría de mejor manera en Telefónica?

**Cristian Rodríguez:** Ufff, es que yo ahí me iría a la población general, entiendo que en Chile hay dos millones y medio de discapacitados, me imagino que ese porcentaje es alto principalmente en temas mentales yo entendería, juzgaría que esa es una de las variables más grandes, yo te respondería de la siguiente forma, los seis mil trabajadores que somos en telefónica es una representación exacta de la sociedad, de Arica apunta arenas todos los niveles socioeconómicos,

de todos los generos de todos sexos, de todas las culturas, de todas las enfermedades, de los gordos y los flacos, entonces, sin tener el detalle y eso creo que también te lo puedo entregar, creo que desglosamos un poquito ahí se los pedimos después a la angélica, emm... yo creo que debiéramos ser muy cercanos a la realidad general del país no veo porque debiéramos tener alguna diferencia.

**Entrevistadora:** A ósea insertar a todas las discapacidades, en distintas funciones de acuerdo a sus capacidades y

**Cristian Rodríguez:** Si, lo que sí creo que no tenemos en términos de, hablando mentales, problemas mentales hablando de cómo retardos de más nivel, yo no creo y es casi seguro que no tenemos a nadie, no es principalmente físico, **sEntrevistadora:** Es que es complicado igual en la especificación de este trabajo incluir al, incluso la ACH con la OIT hicieron también un programa con el que clasifican el tipo de discapacidad con la función que pueda realizar entonces el síndrome de down, el niño con discapacidad mental como que se ha como cosas como el aseo, cosas como más básicas.

**Cristian Rodríguez:** Pero mi única duda es que si por discapacidad mental solo incluí a los niños down yo creo que mucho más generalizado y

**Entrevistadora:** Mucho más generalizado lo que pasa es que

**Cristian Rodríguez:** Yo creo que en nivel menores tenemos pero no sé si.

**Entrevistadora:** Porque el límite también es discapacidad mental.

**Cristian Rodríguez:** No límites tampoco tenemos.

**Entrevistadora:** Es que límite es que como que queda en el aire porque no es ni normal y tampoco es una discapacidad concreta, está en el límite.

**Cristian Rodríguez:** Es que la esquizofrenia, son personas que tienen una alteración de juicio, de la realidad y mm yo creo que tenemos gente como en programas, como en terapias más prolongadas, eee... pero son

**Entrevistadora:** Claro porque como discapacidad psíquica son personas depresión endógena, alcoholismo, drogadicción.

**Cristian Rodríguez:** Claro y eso si tenemos, pero son súper pocos.

**Entrevistadora:** ¿Que entiende usted por integración laboral de personas discapacitadas?

**Cristian Rodríguez:** Mmm... Yo entiendo por eso mecanismos, políticas, procesos que permitan que hoy día personas que no tienen todas las funciones o todas las condiciones exactamente igual que el resto, y ahí estoy hablando promedio estoy hablando básicamente de la lógica del promedio, la compañía debe tener condiciones necesarias para que esas personas puedan realizar las mismas funciones que hacen el resto de las personas de la compañía, yo desde ese lado lo veo como integración. Para mi integración no es solamente ir al mercado saber qué, yo tengo un cuoteo de 5%, venga intégrese tamos dispuestos... No yo creo que ya ese es un nivel de pro actividad en la integración.

**Entrevistadora:** Claro porque hay una diferencia entre integración e inclusión, la inclusión es como ya nosotros los traemos, le hacemos un contrato de trabajo pero no se adecua la, como a sus necesidades. Porque de acuerdo a normas la OIT da una definición de integración laboral dice: La inclusión de personas con discapacidades en el empleo, implica una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de estas en sus elementos básicos.

**Entrevistadora:** Se ajusta totalmente a su definición, de acuerdo sus definición y a esta definición ¿Cree que en telefónica hay integración laboral?

**Cristian Rodríguez:** Es una buena pregunta, si soy bien tajante yo diría que no, yo creo que no discriminamos, pero yo creo que no generamos los mecanismos necesarios para generar integración, yo creo que lo trabajamos en casuística y por cada casuística respondemos y estoy seguro que respondemos, respondemos en el área de allá en el área de acá, pero es casuística, no está normalizado, es una empresa grado donde hay, yo no diría que son prioridades, son una forma de capacidad de gestiona sea muchas veces estay tratando de lidiar con alguien que tiene todas las condiciones físicas, tiene todas las condiciones mentales y esa persona no está rindiendo, entonces estay en un nivel como diciendo...(Asistente social: Atrapado en otras cosas)

**Entrevistadora:** ¿Visualiza usted la integración de discapacitados al mercado laboral, como un aporte al desarrollo social del país?

**Cristian Rodríguez:** Sin lugar a dudas, sin lugar a dudas y ahí yo creo que nos comparamos con los países de la OCD y ahora los más probable es que la legislación vaya a cambiar a corto plazo, lo más probable es que nosotros como empresa transnacional, si bien te comente el tema de los de las políticas y los principios de actuación, en un minuto así como tenemos guardianes de la marca y que velan por la buena aplicación, sin lugar a dudas vamos a tener en algún minuto ese nivel de e situación y como empresa que vendemos servicios, lo más probable es que el día de mañana vamos a tener puntaje po, oye telefónica cumple con este requisito, cumple con estos temas?? O si no yo te saco puntaje para adjudicarte.

Asistente social : no pero lo hacen, el ministerio de salud en una oportunidad para ganar una licitación, me preguntaba, numero de trabajadores con discapacidad, y era más puntaje, precisamente lo mismo, en ese caso fue así concretamente, ministerio de salud, para ganar el concurso.

**Entrevistadora:** ¿Cree usted que una empresa tan grande e importante como telefónica, al incorporar y diseñar un programa de integración laboral, influiría en su imagen corporativa?

**Cristian Rodríguez:** Sin lugar a dudas, sin lugar a dudas emm... yo creo que ahí hay distintas formas de hacerlo, uno es lo que hablamos los empleados pero también hay otras formas de cómo trabajamos hacia el exterior, y programas como por ejemplo proniño, los programas de voluntariado, los programas de los infocentros. Hoy día estamos trabajando con discapacitados, llámese niños y adulto, cuando trabajamos en los infocentros estamos haciendo los años pasados y este año, estamos haciendo cursos para discapacitados, estamos haciendo le estamos entregándole tecnología a los discapacitados, le estamos entregando formación a los discapacitados. Eso hoy día lo estamos haciendo, emm... el punto es como nosotros le damos visibilidad a esas cosas, muchos de esos temas se mantienen al interior de la compañía y los más probable es que los conozcan algunos, pero no es algo que estemos utilizando como gestión de marketing o como herramienta comunicacional, pero hoy día si lo hacemos.

**Verónica Carrillo:** El encargado de esa área, como para saber detalles de lo que se ha hecho ¿quién es?

**Cristian Rodríguez:** Es un infocentro, fundación telefónica, por el lado de Pancho, pregúntale a Hernán, que te diga quién es el más directo.

**Verónica Carrillo:** Porque antes era Yuri Catalán y ahí me perdí un poco.

**Entrevistadora:** Claro la idea es a lo mejor seguir la misma línea que ya están trabajando.

**Verónica Carrillo:** Claro porque yo vi una sola vez un programa de televisión, que hablaba sobre los ciegos, los infocentros.

**Cristian Rodríguez:** Los infocentros bueno, sacamos un diario una vez de braille.

**Verónica Carrillo:** Claro se hizo algo como bien concreto con ellos.

**Cristian Rodríguez:** Se hizo un low... con algunas compañías y somos la única compañía que tiene un diario, creo que se lanza cada dos meses, si no me equivoco, un diario de braille, más allá de que también salió un celular para ciegos, ósea somos una compañía, por eso te digo que hacia el mercado está haciendo cosas con los discapacitados, este programa que mencionamos del tema de los ciegos, el mismo gerente general estuvo en el lanzamiento hace muchos meses atrás y un programa de alto impacto a nivel social.

**Verónica Carrillo:** Como responsabilidad social empresarial.

**Cristian Rodríguez:** El diario también es bastante impactante y tiene todo el sistema de braille.

**Entrevistadora:** Igual nosotras fuimos a la Acción RSE a ver el tema de cuáles eran las empresas que se preocupaban por discapacidad como tema de RSE y no hay, solo que el metro, pero es porque el tema de acceso tiene que tener como equipamiento para discapacitados, y no todos los metros tienen, las estaciones tienen eso.

**Cristian Rodríguez:** No y ahí la persona que te puede contar más comunicaciones, pero eso lo, hoy día lo tenemos y lo hacemos y lo trabajamos.

**Entrevistadora:** ¿Cree Usted que es necesaria la creación de una política de discapacidad y que aspectos debería abordar dicha política, y si la empresa estaría dispuesta a invertir en su ejecución?

**Cristian Rodríguez:** Primero, somos una empresa transnacional y como empresa transnacional tenemos que subirnos a las tendencias y somos los responsables de ser pioneros y proactivamente generar pautas hacia el resto de las compañías dentro de Chile, por lo tanto la respuesta es sí, dentro de esa lógica donde tú dices: ¿Habría disposición? Yo creo que va a haber y es por todos lados, yo no creo que en ningún minuto en términos generales, yo creo que hay que trabajar otras cosas más adicionales, uno, si bien este es un tema bastante más técnico, cuando tú dices: Tenemos una política de drogadicción, alcoholismo, y todos dicen sí, hay que tenerla, hay que tenerla, pero es súper distinto tener las consecuencias respecto a una política de drogadicción y de alcoholismo, entonces, porque si yo llego a decirles: Sabe que tengo un problema de drogadicción, implica que ya no me pueden echar, implica que me van a tener que tratar, implica que me van a tener que ayudar a pagar un tratamiento, implica que hay que... es una serie de etapas y muchas personas involucradas del área respectiva, del área de personas y eso tiene costos altos, costos al desempeño, costos al económicos, entonces no veo porque puede ser el tema de la discapacidad algo distinto, requiere hacer intervención global, también requiere hacer una intervención específica y requiere tener una claridad de los que significan hoy día

generar acciones de eee... económicas, ósea quizá por decirte, voy a tener que hacer cincuenta rampas, desde aquí del norte de Chile al sur, y eso puede significar no sé, tantos millones.

**Verónica Carrillo:** Claro, ¿cómo negociamos eso? No sé con mutual con...no sé.

**Cristian Rodríguez:** Mira como empresa transnacional yo creo que está el foco, se busca hacer eso emm... debiéramos ser los primeros y la disposición... yo le he escuchado y he visto en nuestros gerentes es absolutamente que sí... Distinto es ver que tan concreta sea esa práctica, porque yo creo que hay niveles, es lo que yo te digo, no discriminación es ya una política, ósea existe, distinto es tener, la pregunta es qué tipo de política estamos hablando... Porque en qué nivel de ese tipo de política es cuando uno toma la decisión ¡que! ...para, para, para.

**Entrevistadora:** Claro nosotras solo vamos a hacer una propuesta.

**Cristian Rodríguez:** Claro por eso son distintos niveles y esos distintos niveles es cuando te pueden decir: Sabi qué? La mejor buena onda pero vuela porque realmente tiene una implicancia eee... económica o de toma de decisiones demasiado alta.

**Verónica Carrillo:** O hasta donde llegamos... o vamos de a poco.

**Cristian Rodríguez:** También ese es un buen punto, quizá ir haciendo fases o etapas.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su opinión en relación hacia si el trabajador social es el profesional más idóneo para la creación y posterior ejecución de una política de discapacidad en la empresa, Ósea políticas sociales... si se entiende en conjunto, multidisciplinario y todo pero, cree que es esencial en las políticas sociales como en la discapacidad?

**Cristian Rodríguez:** Como responsable de esta área tengo la lógica de que todos los programas que desarrollamos deben ser trabajados con las personas y con los colaboradores de las organizaciones eee... de distintas áreas de distintos niveles de distintos estilos, distintas generaciones, por ende, creo que para esto es exactamente lo mismo, yo a ellos los veo como un grupo importante, un grupo objetivo, que hay que tener focos, pero también hay que considerar al resto de las personas, tal cual cómo, que conviven, es un poco lo que pasa en Chile, son dos millones, dos millones y medio los de discapacidad, pero significa que teni al resto de siete, diez millones de personas que están conviviendo de alguna forma con ellos, entonces no podi trabajar solamente con el que tiene el síntoma, teni que trabajar con la totalidad, si con ellos tendría un grupo específico de trabajo? Sí, pero sería bastante más global para poder identificar políticas que sean sustentadas, porque no se, déjame decir una brutalidad... emm alguna discapacitado de puede parecer súper bien tener una oficina, oye porque es cómoda cerrada, entra la silla de ruedas emm . A alguien le puede tener súper bien que tenga un baño cómodo amplio pa ocupar, pero que pasa si es que el resto está con condiciones higiénicas básicas y la oficina, ósea tienen un puesto de trabajo súper chiquitito, los baños, si eso significa de pasar de tres baños a un baño... ¿qué pasa con el resto? Ósea ahí también hay un punto acá que hay una convivencia de actores y eso implica mirarlo desde todas esas visiones.

**Entrevistadora:** De hecho la ley de inclusión social de personas con discapacidad, apunta a eso a la no discriminación y que sea... habla de la normalización de que sea igual para todos de que no se discrimine, que tampoco sea una cosa especial, pa segmentarlos más aun, porque lo estaría separando más aun, entonces la idea es integrarlos en las mismas condiciones, tomar si en cuenta su necesidades especiales, pero no discriminarlos, la idea es que se ajunten a todas las...ni positiva ni negativa.

**Cristian Rodríguez:** Es que yo creo que es un poco lo que está haciendo Europa, Europa no está generando discriminación negativa hace un rato ya, ya pasaron ya...laa...vuelta.

**Entrevistadora:** Eso sería... Un millón de gracias por su colaboración, sus argumentos son importantes...Muchas gracias por su tiempo.

**Cristian Rodríguez:** ¿De qué? ¡No! Feliz.

## **2.9 Línea Base**

Como problemática evidente se encuentra la falta de baños para discapacitados, acceso a vías de escape, y apoyo psicológico. Lo que subyace a esta problemática es la falta de un marco regulador que normaliza las acciones en pro de todas las personas discapacitadas de la empresa, para evitar que se den de manera aislada y segregada.

También se reconoce que el ánimo de implementar mejoras en las condiciones de trabajo para los discapacitados existe, pero que debe basarse en un estudio multidisciplinario.

## **2.10 Prognosis**

De no mediar alguna intervención implicaría que se siguiese actuando de manera aislada, caso a caso en donde las acciones en favor de los trabajadores discapacitados se reducen solo a la buena voluntad de algunas jefaturas. Además continuaría el desconocimiento por parte de la empresa de la percepción, integración e inclusión de los trabajadores discapacitados, como así también de los trabajadores que poseen hijos o cónyuges (carga legal) con necesidades especiales, que requieren de ayuda por parte de la empresa y asimismo de información de recursos y redes externas que pueden llegar a utilizar. Además cabe destacar que se permitiría una intervención en base a un método que contempla la investigación para una posterior intervención, lo que optimizaría la entrega de beneficios, favoreciendo principalmente a los trabajadores que más lo requieren.

## **2.11. Hipótesis tecnológica:**

La forma de superación de la prognosis se puede enunciar de la siguiente manera.

La obtención de un catastro de personas que poseen alguna discapacidad en la empresa Telefónica, como así también de los que poseen cargas legales con alguna discapacidad, recogiendo principales necesidades para configurar un marco regulador, es decir una política de discapacidad que normalice las acciones en pro de los discapacitados de la empresa.

Así también se realiza un aporte al mejoramiento del clima laboral de la empresa, obteniendo de esto, trabajadores y personas que se sientan integradas, valoradas y respetadas por su fuente de trabajo, lo que finalmente sería un aporte a la empresa ya que las personas constituyen el capital humano de ésta, consiguiéndose asimismo más eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores a los que la empresa apoyaría en la solución de sus problemáticas específicas asociadas a la discapacidad que afecta a sus familias. Como también en el desarrollo social y económico del país.



**CAPÍTULO III**  
*ANÁLISIS DE RESULTADOS*

### 3.1 Análisis Cuantitativo:

#### 3.1.1 Análisis Gráficos

A continuación se realiza un análisis cuantitativo, realizando una interpretación de gráficos extraídos de la encuesta realizada a los trabajadores que cuentan con algún tipo de discapacidad y aquellos que tienen alguna carga legal discapacitada. (Véase en anexo).

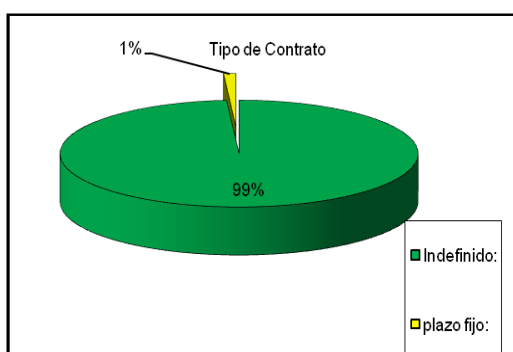
Quién presenta la Discapacidad	Valores
Trabajador:	18
Otros:	17
Hijos :	56
Total:	91

Tipo de Contrato	Valores
Indefinido:	90
Plazo Fijo:	1

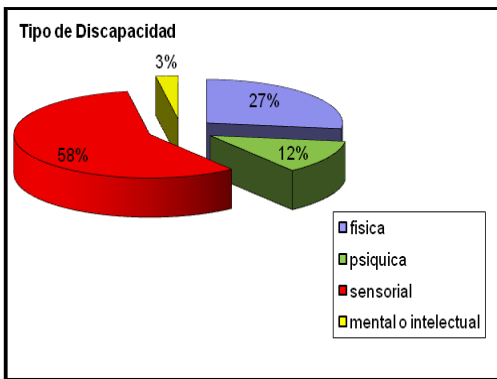
Discapacidad	Valores
Física	42
Psíquica	19
Sensorial	87
Mental o Intelectual	4

Previsión Salud	Valores
Isapre	64
Fonasa	22
Otro	2
No responde	3

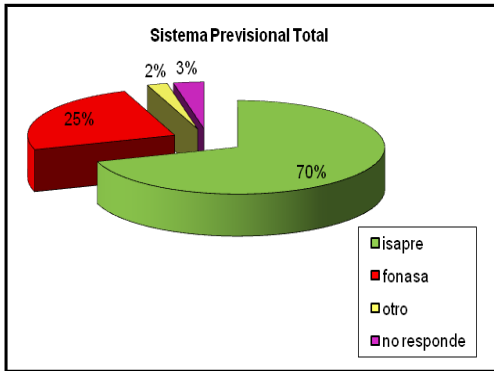
#### Datos generales de los trabajadores



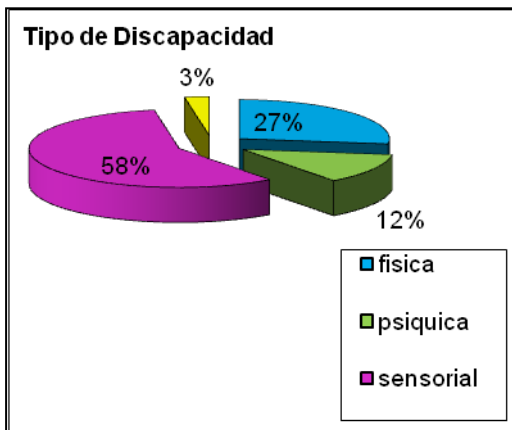
Lo que podemos apreciar en el siguiente gráfico es que en su mayoría los trabajadores que cuentan con alguna discapacidad o aquellos que tiene alguna carga legal con discapacidad, poseen contrato indefinido por sobre el contrato a plazo fijo.



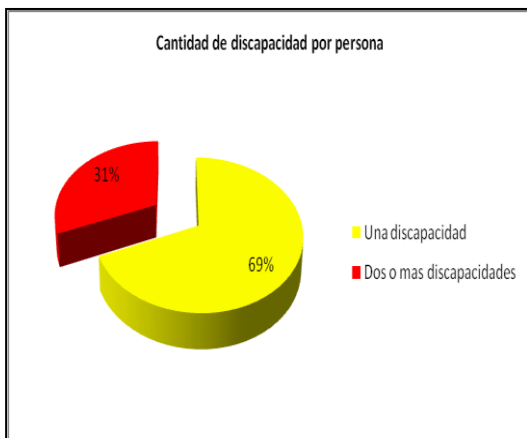
Este gráfico nos indica el porcentaje total de los tipos de discapacidad donde la discapacidad sensorial, llega a un 58% del total, y a esta discapacidad la sigue es la física con un 27%.



En este gráfico podemos identificar que la mayoría de los trabajadores de la empresa se encuentran afiliados al sistema de salud privado, ya que un 79% pertenece a ISAPRES y disminuye a un 25% FONASA.

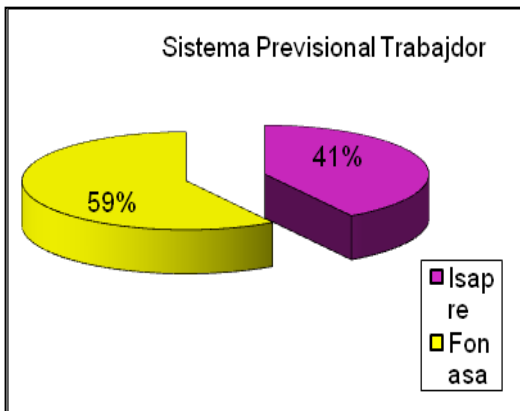


Este gráfico a partir de los porcentajes señalados podemos indicar que las dos discapacidades que más preponderantes son: la sensorial con un 58% y la física con un 27%.

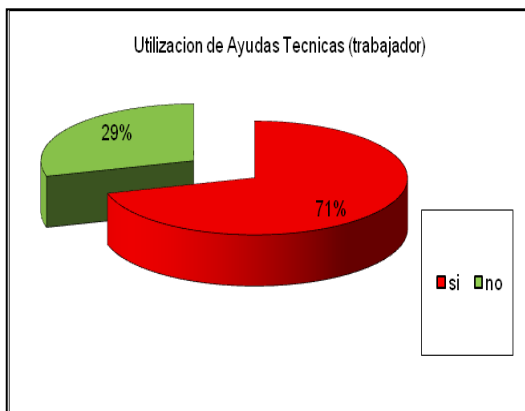


Existe un porcentaje de un 69% de aquellos que tienen una sola discapacidad y un 31% de aquellos que cuentan con discapacidad global o más de una.

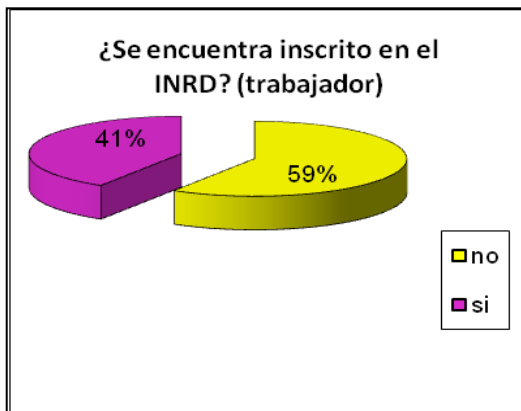
Datos de trabajadores discapacitados



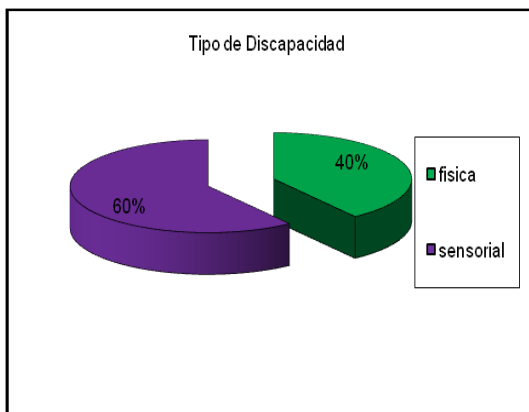
A partir de los datos que nos muestra este gráfico se identifica que los trabajadores discapacitados de la empresa en un 59% se encuentran afiliados a ISAPRES y después con 41% pertenecen a FONASA.



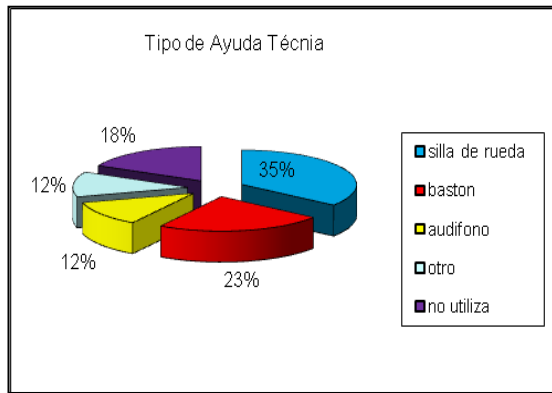
Del total de los trabajadores discapacitados un 71% utiliza algún tipo de ayuda técnica, no se manejan datos si el resto de los trabajadores requiere o no de estas.



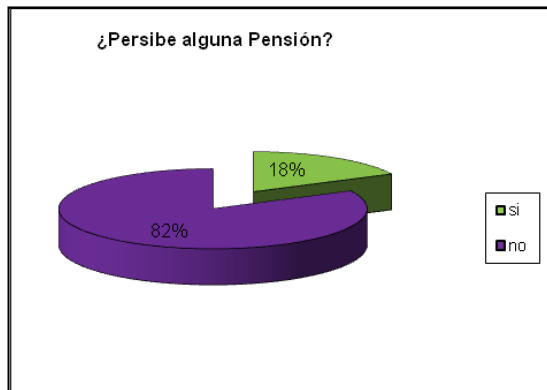
Se puede indicar que del total de los trabajadores un 41% se encuentra inscrito al Registro Nacional de Discapacidad.



Según el siguiente gráfico y los datos que arroja es, que las únicas discapacidades que tienen los trabajadores en la empresa son la sensorial con un 60% y la física con un 40%, esto debido al tipo de trabajo que se desarrolla.

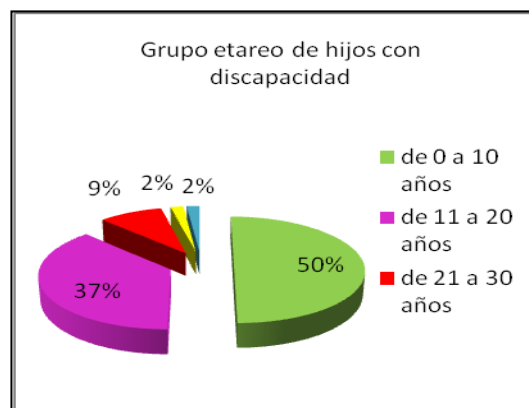


La ayuda técnica que más utilizan los trabajadores es la silla de ruedas con un 35%, luego el bastón con un 18%.



Podemos indicar que un 82% no percibe alguna pensión esto se puede relacionar a que cuentan con un trabajo estable.

### Datos Hijos Discapacitados



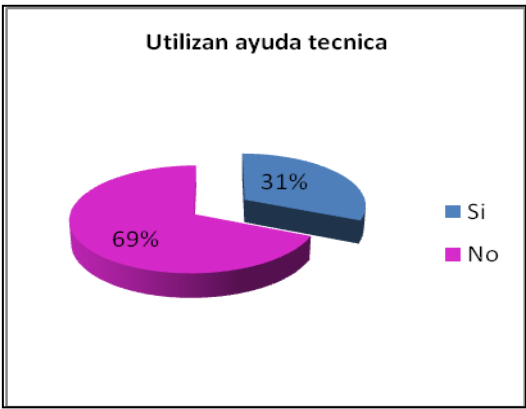
La edad de los hijos discapacitados se encuentra entre el rango de 0 a 10 años en un 50%.



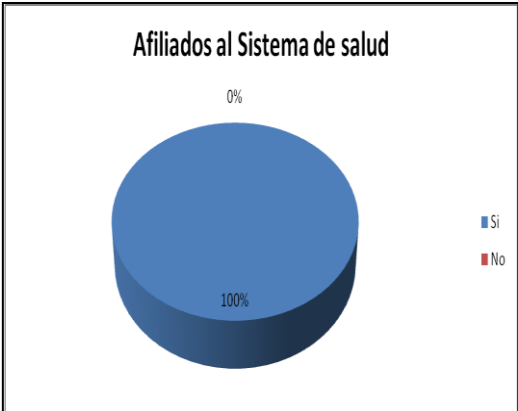
Según este gráfico indicamos que el 74% de los hijos con alguna discapacidad no se encuentra inscrito en el registro nacional de discapacidad.



De los hijos de trabajadores que presentan discapacidad se concluye que el 70% se encuentra en tratamiento médico actualmente.



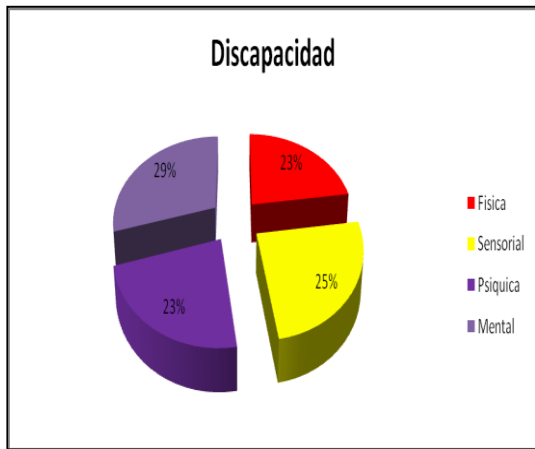
Se deduce del gráfico que el 69% de los hijos discapacitados de los trabajadores de Telefónica utiliza alguna ayuda técnica.



El gráfico muestra que el 100% de los hijos discapacitados se encuentra afiliado a un Sistema Previsional de Salud.

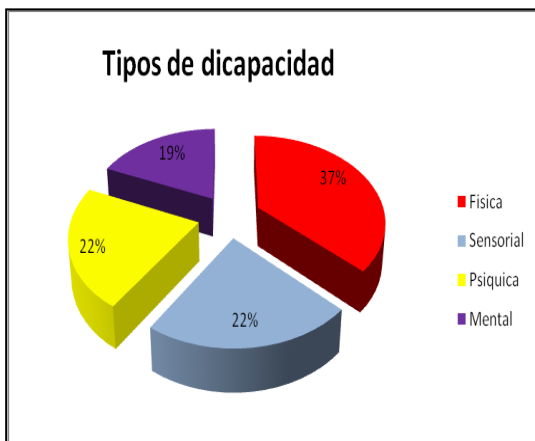


El 89% de los hijos discapacitados de los trabajadores de Telefónica no recibe ningún beneficio de ninguna institución.

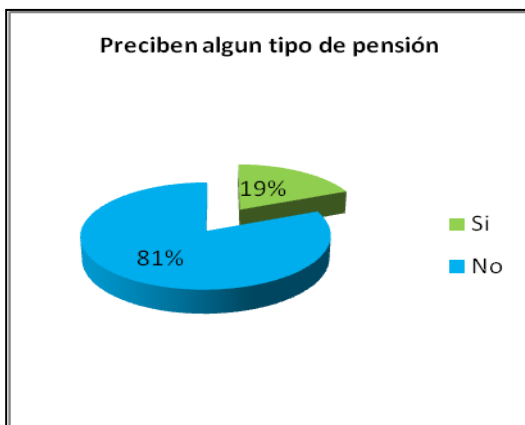


Las discapacidades más comunes entre los hijos de los trabajadores de la empresa, son en primer lugar la discapacidad mental con un 29% y luego la sensorial con un 25%, las discapacidades física y sensorial ocupan el 23% cada una. Se puede apreciar que la distribución según tipos de discapacidad es bastante homogénea.

#### Datos discapacitados Otros



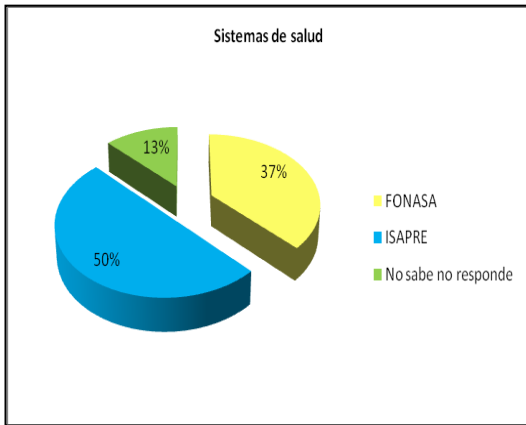
En el caso de "otro" que corresponde a cargas legales (que no son hijos/as), se muestra que la distribución de los tipos de discapacidad es bastante equitativa, ya que los porcentajes no varían mucho, destacándose que la mayoría (37%) presenta discapacidad física, luego continúan las discapacidades sensorial y psíquica con un 22% cada una, y finalmente el 19% restante corresponde a la discapacidad mental.



El 81% de las cargas legales de los trabajadores de Telefónica no percibe ningún tipo de pensión. El 19% restante manifiesta si recibir pensión.



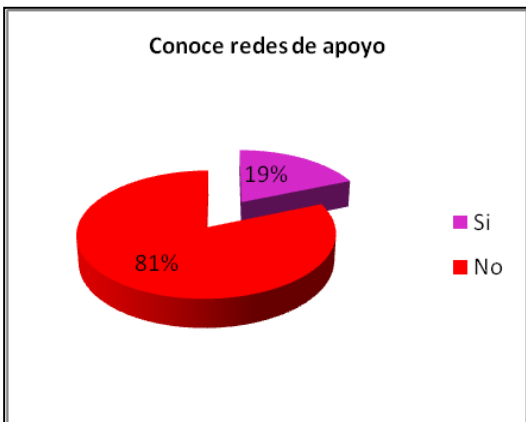
El gráfico muestra que el 62% de las personas (cargas legales) se encuentran actualmente en tratamiento médico por su discapacidad. El 38% restante no se encuentra bajo tratamiento.



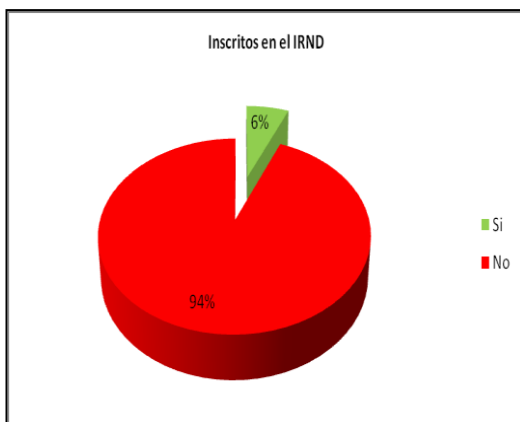
Se puede deducir del gráfico que el 50% de las cargas legales (no considerando hijos/as) se encuentran afiliados al sistema de salud ISAPRE, el 37% lo está en FONASA, y un 13% manifiesta no saber o no responden.



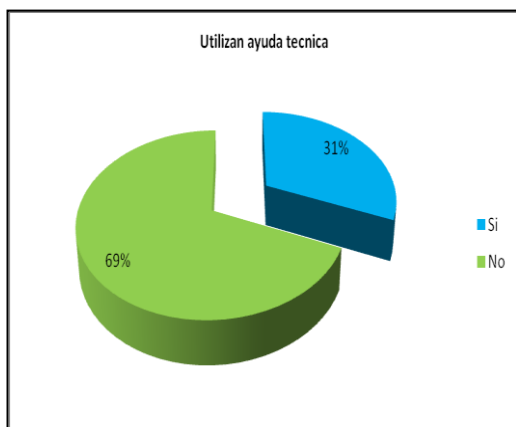
El 88% manifiesta no percibir ningún beneficio económico de ninguna institución a favor de la discapacidad que presenta, el 12% sí recibe.



El 81% de las personas manifiesta no conocer redes de apoyo relacionadas con la discapacidad, el 19% restante plantea sí conocer.



El 94% de las cargas legales no se encuentra inscrito en el INRD, el 6% si está inscrito.



El gráfico muestra que el 69% de las personas si utilizan alguna ayuda técnica, el 31% restante no los hace.

Fuente: elaboración propia de los seminaristas, en base a la recolección de información.

### 3.1.1.1 Análisis de datos Trabajador discapacitado.

Según los datos resultantes de la encuesta, en la empresa Telefónica solo se desempeñan 17 personas con alguna discapacidad de un total aproximado de 6.400 trabajadores, lo que traduciéndolo en porcentajes no alcanza al 1%. De acuerdo a lo expresado por el gerente el Sr. Pablo Velozo esto se debe a que muchos trabajadores no declaran su discapacidad por el temor de ser una causal de despido, y que el total de trabajadores discapacitado asciende a un número mayor al expresado en las encuestas. Sin embargo el análisis de resultados se realizará en base a los datos de la encuesta y no a lo que declara el Sr. Pablo Velozo.

Con respecto a los datos en la empresa solo trabajan personas que presenten discapacidad física y sensorial, esto se entiende debido a la especificación del trabajo, ya que en su mayoría se realizan labores administrativas (salvo los técnicos que trabajan en terreno, para lo cual no calificaría una persona con discapacidad física), por lo tanto la discapacidad mental no es compatible con este tipo de trabajos.

De acuerdo a lo expresa en el levantamiento de información, el 99% de los trabajadores tanto discapacitados, como aquellos con cargas legales discapacitadas, cuentan con contrato indefinido. Lo que es muy positivo, puesto que mantienen un vinculo formal con la empresa, lo que les permite cotizar de manera regular en el sistema de salud y de seguridad.

Situación favorable debido a que ellos deben mantener un control médico de su situación, y si no mantienen una relación contractual, no podrían "optar"<sup>50</sup> a Isapres o FONASA. Por lo tanto estarían obligados a pertenecer al sistema público, sistema que en nuestro país es bastante tedioso debido a lo colapsado y burocrático del sistema. Siguiendo con este tema, la mayoría de los trabajadores discapacitados, un 59% pertenece a FONASA, y el 49% a Isapres. Se da lógica de que los afiliados "cautivos" como las personas con discapacidad, con cualquier patología, enfermedad crónica, y de determinado sexo (femenino en edad fértil) no califica como "cliente", además las Isapres cuentan con una tabla de factores de riesgos, indicador que se utiliza para calcular el precio del plan de salud de las personas. En términos prácticos, esto quiere decir que seleccionan a las personas con menor riesgo de enfermar para que así todo lo que coticen sus afiliados sea utilizado lo menos posible por ellos y terminen en ganancias para ellas, razón por la cual a una persona con discapacidad le es mucho más costoso pertenecer a alguna Isapre, sin embargo actualmente está en proceso de modificación la tabla de factores de las Isapres.

El 53% de los trabajadores discapacitados se encuentran en tratamiento médico o realizan un seguimiento periódico de su situación. Del porcentaje restante (47%) no se maneja información si es debido a que se encuentran de alta, o simplemente no realizan un seguimiento de su situación. Sin embargo se cree que se debe mantener un mantener un

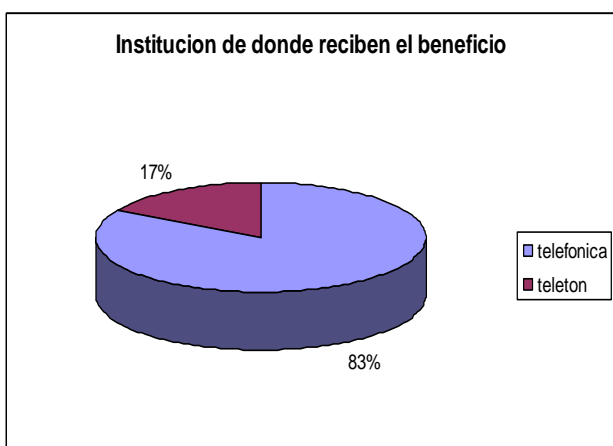
<sup>50</sup> Se escribe entrecomillas, porque en realidad no es muy factible optar, debido a que las discapacidades son consideradas en las Isapres como preexistencias y no calificarían para usuarios de Isapres.

seguimiento de su situación. Un porcentaje alto (71%) de trabajadores discapacitados utiliza alguna ayuda técnica, lo que es muy positivo, ya que el uso de una ayuda técnica representa un aumento significativo de la autonomía de la persona con discapacidad, son una herramienta concreta para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, por cuanto contribuye a un mayor acceso a las oportunidades de desarrollo y de participación social en igualdad de condiciones. No se maneja información del el por qué el resto de los trabajadores no utiliza alguna ayuda técnica, si es porque no la necesita o simplemente no ha tenido los medios para adquirirla.

La mayoría de los trabajadores no conoce de las redes apoyo relacionadas con la discapacidad, tanto internas (beneficios de la empresa) como externas, esto se manifiesta en que casi el 60% de los mismos no se encuentra inscrito en el registro nacional de discapacidad, lo que los excluye de los beneficios que entrega el estado a través de la ley de integración social de personas con discapacidad, ya que es requisito para acceder a algún beneficio el estar inscrito en dicho registro, esto se demuestra en que solo un 18% de ellos percibe alguna pensión, cabe señalar que para acceder a alguna pensión el solicitante debe encontrarse en una situación económica deficiente<sup>51</sup>, entre otros requisitos, solo se nombra éste, porque al contar con trabajo remunerado ya no se encuentra en una situación económica precaria, por lo tanto no calificaría para la pensión, o se pierde de acuerdo al ingreso que perciba. Como redes internas se declaran los beneficios que entrega la empresa, estos beneficios tampoco están en conocimiento por los trabajadores, esto se debe a la poca difusión que realiza la compañía sobre este tema, además los trabajadores tampoco se acercan al profesional a cargo (Asistente Social) para informarse, puesto que éstos creen que el beneficio en si es el estar contratado por la empresa. De acuerdo a las entrevistas realizadas, la Asistente Social indica que ellos son los que presentan menos demandas o casi ninguna.

Con respecto a la integración laboral de discapacitados, los datos nos indican que en Telefónica existe una alta Integración Laboral, esto se debe a que los trabajadores desconocen lo que significa una real integración, ya que éstos piensan que el solo hecho de estar contratados es integración, ignorando que esto implica mucho más, como la adaptación de puestos de trabajos, de lugares físicos, adecuación en horarios si fuese necesario, un ambiente de no discriminación, entre otras. Si bien en Telefónica se han realizado alguno de estos cambios, solo se han efectuado de manera aislada, y no está normalizado ni regulado el tema. Sin embargo existe el ánimo de mejorar esta situación y de implementar una integración laboral de personas con discapacidad.

### 3.1.1.2 Análisis de datos Hijos.



De acuerdo a los datos referentes a hijos con alguna discapacidad, podemos indicar el tipo de discapacidad es muy heterogéneo reflejando en cierta medida al total de la población en Chile. Podemos indicar que el total de los hijos que presentan alguna discapacidad se encuentran afiliados algún sistema de salud, y el 70% de ellos se encuentra en tratamiento médico, dato positivo puesto que mantienen un control permanente de su situación. Del porcentaje restante no se tiene información si la ausencia de tratamiento médico se debe a que se encuentran dados de alta, o no mantienen

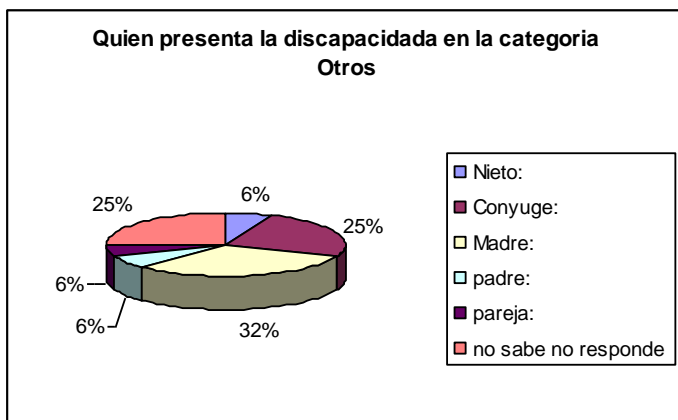
<sup>51</sup> El ingreso per cápita del grupo familiar del postulante debe ser inferior al 50% de la pensión mínima. Si el postulante percibe ingresos propios, éstos también deben ser inferiores al 50% de la pensión mínima.

un control médico de su condición producto del desconocimiento en el tema. Podemos señalar que el 31% de los hijos utiliza alguna ayuda técnica, dato favorable ya que el uso de una ayuda técnica representa un aumento significativo de la autonomía de la persona con discapacidad, son una herramienta concreta para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, por cuanto contribuye a un mayor acceso a las oportunidades de desarrollo y de participación social en igualdad de condiciones. De acuerdo a la información que se maneja la población discapacitada desconoce del tema y presentan un bajo interés por las ayudas técnicas. Por lo general usan un número muy reducida de ellas, muchas veces no bien adaptado a sus necesidades, lo que desencadena en el abandono de éstas tras un corto periodo de uso.

El 50% de la población se encuentra en el grupo etáreo de 0 - 10 años, a diferencia de la distribución nacional en donde el grueso se concentra entre los 30 – 64 años de edad<sup>52</sup>, y el rango de 0-10 años representa alrededor del 5% del total nacional.

Con respecto a hijos inscritos en el registro nacional de discapacidad, solo un 26% se encuentra inscrito, dato importante si se quiere optar por algún beneficio que entrega el estado, ya que es requisito estar inscrito, por lo tanto los 74% restantes limitan su opción de poder optar a algún beneficio en pro de su discapacidad. Esto se debe principalmente al desconocimiento de las redes de apoyo existente en el tema, esto producto a la poca difusión por parte del estado de las políticas o beneficios en pro de los discapacitados, a la negación de los padres por asumir un hijo con discapacidad, o bien porque la mayoría se concentra en el primer rango etáreo y de cierta medida están recién conociendo e interiorizándose en la discapacidad. Siguiendo con lo anterior solo un 18% recibe algún beneficio de alguna institución, que según declaran en la encuesta de ese 18% el 83% corresponde al beneficio que entrega la empresa y solo 17% recibe beneficio de otra institución específicamente TELETON. Lo que ratifica lo anunciado anteriormente de que existe un desconocimiento de las redes de apoyo en pro de la discapacidad.

### 3.1.1.3 Análisis de datos Otros.



Con respecto a la población identificada como “otros”, se refiere a otras cargas legales que no sean hijos que presentan alguna discapacidad. De acuerdo a lo expresado en la encuesta las dos mayorías corresponden a madres y cónyuges, con un 32% y 25% respectivamente. El tipo de discapacidad que presenta este grupo, es bastante heterogénea al igual que hijos discapacitados, predominando levemente la discapacidad física. Esto se puede entender desde el punto de vista

<sup>52</sup> Véase en capítulo III, investigación diagnóstica, discapacidad según rango etáreo.

que la población “madre” se encuentra en su totalidad en la tercera edad<sup>53</sup>, y su discapacidad puede ser propia de su rango etáreo.

Al igual que en las otras categorías, se da la lógica de que la mayoría se encuentra afiliado a FONASA, debido a las restricciones que imponen las Isapres a las personas con discapacidad u otro grupo “riesgoso” para ellas.

La mayoría no utiliza alguna ayuda técnica 69%, no reciben beneficios de alguna institución 88%, ni beneficio entendido como alguna pensión 81%. Esto se explica, por el escaso conocimiento de las redes existentes en pro de la discapacidad, la carencia de políticas públicas en esta materia, la poca difusión que realiza el estado de los beneficios que entrega o las instituciones a la cual recurrir, cabe mencionar que en el inconsciente colectivo solo existe o se identifica a la TELETON, siendo que esta última no es estatal. Pero estas situaciones corresponden a una problemática evidente, y el problema es mucho más profundo (subyacente), es un tema cultural, en donde la discapacidad en nuestro país sigue siendo lejana y desconocida, a pesar de los 2 millones de personas que padecen de alguna discapacidad en Chile.

El actor principal de cambiar esta situación es el Estado, creando políticas en pro de este segmento, creando conciencia en la sociedad de que todos tenemos los mismos derechos, garantizando y sancionando que estos se cumplan, y que se no solo se entiendan de manera implícita.

Cabe señalar que la ley 20.422 presenta mejoras a la ley anterior, creando un servicio nacional de discapacidad<sup>54</sup>, entre otros aspectos.

### 3.1.2 Análisis: Operacionalización de variables

Variable: Integración laboral de personas con discapacidad.

<b>Dimensión:</b>		
<b>Situación laboral.</b>		
<b>Objetiva</b>		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
¿Qué tipo de Contrato mantiene con la empresa?:	Plazo fijo	2
	Indefinido	1
<b>Subjetiva</b>		
¿Cree que la empresa se preocupa por su discapacidad?	___ Muy de acuerdo	1
	___ De acuerdo	2
	___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0
	___ En desacuerdo	3
	___ Muy en desacuerdo	4

<sup>53</sup> Ver anexo, datos encuesta.

<sup>54</sup> Véase ley 20.422 artículo 61.

<p>¿Cree que el espacio físico donde desarrolla su trabajo está habilitado para su discapacidad?</p>	<p><input type="checkbox"/> Totalmente habilitado</p> <p><input type="checkbox"/> Habilitado</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> No habilitado</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente no habilitado</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>0</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>¿Se siente integrado por sus compañeros de trabajo?</p>	<p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>0</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>¿Siente que sus compañeros interponen alguna barrera para relacionarse contigo?</p>	<p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>0</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>¿Se integra con facilidad en situaciones extra laborales, como salidas, fiestas, etc.?</p>	<p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>0</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>¿Sus compañeros asumen con facilidad el hecho de que tengas necesidades diferentes?</p>	<p><input type="checkbox"/> Muy de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>0</p>

	___ Muy en desacuerdo	3
		4
¿Ha sentido alguna vez que las demás personas tienden a sobreprotegerlo por ser discapacitado?	___ Muy de acuerdo	4
	___ De acuerdo	3
	___ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0
	___ En desacuerdo	2
	___ Muy en desacuerdo	1
¿Sabe si la empresa entrega algún beneficio a los trabajadores y/o hijos discapacitados?	Si	1
	No	2
¿Cree que los accesos y vías de escape en casos de emergencia, consideran las necesidades de las personas con discapacidad?	___ Totalmente habilitado	1
	___ Habilitado	2
	___ Neutral	0
	___ No habilitado	3
	___ Totalmente no habilitado	4

Ponderación	
Alta Integración laboral	180 – 335
Mediana Integración laboral	336 – 491
Baja Integración laboral	492 – 642
Total	274

De acuerdo a los resultados extraídos de la encuesta aplicada a trabajadores con discapacidad, en Telefónica existe una alta integración laboral (274), puesto que la mayoría respondió de manera positiva a las preguntas realizadas.

La manera de cómo se llegó a la puntuación 274, se sumaron todas las respuestas de los trabajadores de acuerdo a los valores expresados en la tabla.

<b>Dimensión:</b>		
<b>Seguridad Social</b>		
<b>Objetiva</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Puntaje</b>
¿Recibe algún tipo de beneficio de alguna Institución?	Si	1
	No	2
¿Percibe algún tipo de pensión por su discapacidad?	Si	1
	No	2
¿Conoce las redes de apoyo y/o de información destinadas a de las personas con discapacidad?	Si	1
	No	2
¿Se encuentra afiliado a algún sistema previsional de Salud?	Si	1
	No	2

<b>Ponderación</b>	
Alta Seguridad Social	90 – 120
Mediana Seguridad Social	121 – 151
Bajo Seguridad Social	152 – 180
Total	139

De acuerdo a los datos extraídos de dicha encuesta, los trabajadores presentan una mediana seguridad social. Esto debido a que, la gran mayoría desconoce las redes de apoyo, lo que conlleva a que no estén inscritos en el registro nacional de discapacidad, o reciban algún beneficio de alguna institución.

<b>Dimensión:</b>		
<b>Discapacidad</b>		
<b>Objetiva</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Puntaje</b>
¿Actualmente se encuentra en Tratamiento Médico?	Si	1
	No	2

¿Utiliza alguna ayuda técnica?	Si	1
	No	2

Ponderación	
Buena Situación de discapacidad	36 – 54
Baja Situación de discapacidad	55 – 72
Total	50

De acuerdo a los datos, la mayoría de los encuestados presenta una buena situación de su discapacidad. Esto por que casi la totalidad de la población se encuentra en tratamiento medico por su discapacidad, lo que permite llevar un control y seguimiento de la misma.

### 3.2 Análisis Cualitativo

#### 3.2.1 Análisis de Percepción Laboral

Al investigar sobre un tema social, es muy difícil dejar de realizar un análisis cualitativo de la situación, ya que muchas veces no es posible medir los aspectos sociales cuantitativamente, y si es así, por lo general se deja de lado todas las percepciones, opiniones y sentimientos de la población en cuestión que enriquecen la investigación, permitiéndonos identificar desde su realidad y discursos la problemáticas que los aquejan, muchas veces se pretende generar beneficios para determinado grupo de la sociedad, aislándolos de la creación de los mismos, lo que conlleva a que generalmente éstos sean un fracaso, porque solo se toma encuesta la opinión de profesionales, y no la de los reales involucrados, se cree que para la elaboración de cualquier propuesta, se debe llevar a cabo un estudio en el que participen los actores involucrados (profesionales, trabajadores, técnicos y representantes de la empresa)

El interactuar con los sujetos de estudio, es posible recoger una visión holística de la problemática, que difícilmente tendríamos, si solo aplicamos encuestas o cuestionarios con preguntas cerradas. Al investigar una temática tan delicada como la discapacidad, en donde la percepción de los involucrados es indispensable para entender y comprender su situación, y así poder describir la realidad tal como la experimentan los involucrados, para así en base a ello configurar un diagnóstico y posibles propuestas a la problemática.

La encuesta realizada a las personas con discapacidad de la empresa apuntaba dentro de sus diferentes objetivos a recoger información respecto a la percepción que tiene la persona de su situación y ambiente laboral en el que desempeña sus labores. Los datos más relevantes que se obtuvieron son:

- ¿La empresa se preocupa por su discapacidad? Pregunta a la que la mayoría de las personas encuestadas respondió, no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ¿Cree que el espacio físico donde desarrolla su trabajo está habilitado para su discapacidad? Las respuestas se inclinaron hacia la opción: Habilitado.
- ¿Se siente integrado por sus compañeros de trabajo? Casi la totalidad de los encuestados dice estar, muy de acuerdo con la pregunta.
- ¿Siente que sus compañeros interponen alguna barrera para relacionarse contigo? Plantean en su mayoría estar muy en desacuerdo con la pregunta.

- ¿Ha sentido alguna vez que las demás personas tienden a sobreprotegerlo por ser discapacitado? Ni de acuerdo ni en desacuerdo, es la opción que mas se repite como respuesta.

- ¿Cree que los accesos y vías de escape en casos de emergencia, consideran las necesidades de las personas con discapacidad? La primera mayoría en respuesta manifiesta encontrarse neutral a la pregunta, la segunda mayoría plantea que los accesos y vías de escapes se encuentran totalmente no habilitados.

Se puede deducir que en relación a las respuestas obtenidas por la encuesta, que los trabajadores con discapacidad, sí se manifiestan encontrarse cómodos en la empresa en relación al trato con sus compañeros de trabajo, y al espacio físico en el que desarrollan sus funciones, no así con la habilitación adecuada de vías de acceso y escape en caso de emergencia.

Así también se concluye en base a los resultados, que los trabajadores consideran que la empresa sí posee integración laboral, sin embargo, esto genera una contradicción principalmente con uno de los objetivos generales del presente seminario, el cual es diseñar una política de integración para personas con discapacidad, el que no sería necesario según los resultados, sin embargo, en base a las entrevistas realizadas al azar a algunos de los trabajadores que respondieron la encuesta, es que se obtienen por ejemplo opiniones como la siguiente:

*¿Cree que los accesos y vías de escape en casos de emergencia, consideran las necesidades de las personas con discapacidad?*

*Mmm... no, no porque cuando hay simulacros yo no bajo por la escalera, porque no están las vías, yo no me presto para bajar por la escalera para un simulacro, pienso que yo podría tener un accidente y que puede ser peor el remedio que la enfermedad, soy eee... nadie me puede decir que baje por la escalera, yo bajo por el ascensor porque no están las vías de escape, no hay... para una persona discapacitada no las hay.*

*¿Cree que telefónica tiene las condiciones físicas para integrar a personas con discapacidad?*

*Poco, no mucho, por ejemplo aquí para discapacitados hay un puro baño de discapacitados, para gente que usa silla de ruedas, no sé si ustedes lo sabían, está en el piso nueve, entonces tenemos más de una persona que usa silla de ruedas,*

*nuestros tiempos de usar el baño son mucho más largo que una persona normal, porque no somos rápidos, somos más lentos, yo voy al baño y me demoro más de una hora a veces, en ir al baño, porque todo el tema de traslado de la silla, al sentarse al baño, yo evito ir al baño cuando estoy en la oficina porque pierdo mucho tiempo, pero de repente uno necesita ir al baño y tener que ir, por eso el baño de nosotros esta con llave porque antes lo ocupaba cualquier persona, ibay al baño y estaba ocupado, entonces ahora todos los discapacitados tenemos llave pero hay un puro baño, y aquí tenemos tres personas en silla de ruedas.*

Son respuestas como estas las que hacen necesaria la normalización de las acciones que realiza Telefónica en pro de sus trabajadores con discapacidad, las falencias mencionadas por el trabajador no solo reflejan la incomodidad en la cual desempeña sus labores, si no que también la falta de acciones o inversiones que realiza la empresa hacia trabajadores con discapacidad, sin embargo la ley no establece por ejemplo el número de baños adaptados a discapacitados por piso o por cantidad de personas con discapacidad, lo que es una falencia en la propia ley, porque según esta Telefónica sí cumple con la normativa vigente, pero, ¿cumple con las necesidades de sus trabajadores con discapacidad?

Finalmente se puede indicar que si bien la mayoría de los trabajadores se sienten cómodos en su ambiente laboral, con sus compañeros de trabajo, existen necesidades que aún no se encuentran cubiertas, es por eso que es primordial la creación de una política que contemple dichas falencias, para que de esta manera las necesidades de los trabajadores con discapacidad sean cubiertas.

### 3.2.2. Análisis de Diagnóstico Triangular

#### 3.2.2.1. Análisis Técnico:

Se basa en la visión de los profesionales; asistente social, Ingenieros en Prevención de Riesgos y, Psicóloga laboral.

De acuerdo al discurso de los ingenieros en prevención de riesgos, Telefónica cumple con las condiciones básicas que exige la ley; rampas, vías de acceso, y baño. Señalan que existe integración laboral, pero en forma casuística, ya que se realizó un estudio en conjunto con mutual, un ergónomo y un fisiatra, sobre mejoras de condiciones de trabajo, adecuación de puestos de trabajo, y tema de movilidad para prevenir escaras, esto con dos personas discapacitadas. Explican que el ánimo por implementar mejoras existe. Pero pasa solo por esfuerzos puntuales, es por esto que es indispensable la creación de una política de discapacidad que normalice y regule las acciones a favor de las personas discapacitadas. Destacan que la inclusión de discapacitados es muy ventajoso, debido a que ellos son mucho más comprometidos con el trabajo.

De acuerdo a los demás análisis de entrevistas, estos profesionales fueron los que más se acercaron a la definición que entrega OIT, entendiendo que la integración es un tema integral.

La asistente social, señala que los trabajadores discapacitados no presentan ninguna demanda, que al contrario de cualquier otro trabajador, ellos no expresan ninguna necesidad, que a su juicio es debido a que éstos se sienten agradecidos por tener trabajo, por lo mismo son mucho más eficientes que cualquier otro trabajador.

Al contrario de los trabajadores con cargas legales con discapacidad, estos si presentan demandas para suplir necesidades de sus hijos principalmente.

Señala que no existe integración laboral según la definición de la OIT, por que las adecuaciones que se han desarrollado son de manera aislada, y generalmente es el trabajador quien tiene que adecuarse a telefónica, y no la empresa a sus necesidades.

La psicóloga laboral, indica que no existe un mecanismo distinto de selección de discapacitados, que el efectuarlo implicaría discriminación positiva. De esta entrevista se pudo recoger que para ella no es necesaria la creación de una política de discapacidad por que cualquier acción en Pro de los discapacitados generaría discriminación positiva, y desde su punto de vista, Telefónica no discrimina ni positiva ni negativamente.

#### 3.2.2.2 Análisis Político

A partir de la información recogida en las entrevistas realizadas al gerente de Dirección de Personas y al sub gerente de Desarrollo, capacitación y calidad de vida podemos identificar distintas problemáticas enfocadas principalmente al tema físico.

La principal falencia quedó de manifiesto posterior al terremoto, en donde las salidas de emergencias existentes no contemplan las necesidades de las personas discapacitadas. Para dar respuesta a esta situación es que se está trabajando en conjunto con mutual de seguridad, quien está gestionando la entrega de sillas de emergencias. También se reconoce la falta de estacionamientos para discapacitados, puesto que solo existen estacionamientos para los altos cargos., y estos no presentan ninguna discapacidad, en cambio los que sí la presentan deben estacionar su auto en otra parte y son los mismos compañeros quienes los ayudan a llegar al edificio. Como problemática más urgente se reconoce la falta de baños para discapacitados, el cual solo hay uno para los 26 pisos que tiene la empresa

Sin embargo si se indica que se cumplen con los requerimientos básicos como rampas, accesos y vías de escape. Si bien se reconoce que existe integración esta no es la óptima, debido a que se efectúa caso a caso según sea la demanda espontánea.

A pesar de lo anterior, existe el ánimo por seguir mejorando basándose en el principio de no discriminación.

### 3.2.2.3 Análisis Trabajadores

Las principales problemáticas que se logran identificar durante el proceso de investigación y recopilación de información, Son; la escasa difusión de los beneficios que entrega la empresa tanto a trabajadores discapacitados como cargas legales discapacitadas, las barreras arquitectónicas dentro de la empresa específicamente, escasas de baños para discapacitados, las vías de acceso y escape (puertas de acceso a hall y oficinas), los trabajadores que conocen de los beneficios consideran que este apoyo económico no es suficiente, por que indican que requieren de un apoyo integral, específicamente psicológico.

También se puede identificar que no existe discriminación para con los trabajadores discapacitados, ya que la mayoría indica sentirse apoyados por sus compañeros de trabajo. También señalan que la empresa entiende sus necesidades y realiza ajustes en pro de estas, efectuando flexibilidad horaria, y comprendiendo licencias medicas. Por lo tanto se induce que Telefónica se ajusta de cierta manera a la definición que entrega la OIT sobre integración laboral, sin embargo esto se implementa de manera aislada, en donde estos ajustes pasan por la voluntad de los jefes de cada área y no de manera establecida y como política de la empresa.



**CAPÍTULO IV**  
*CONCLUSIONES*

## Conclusión

A modo de dar conclusión al documento anteriormente expuesto se plantea que la inserción de las seminaristas de título a la empresa Telefónica, es una oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y experiencia, ya que ninguna de las seminaristas participó anteriormente dentro de una empresa privada y más aún con las características con que cuenta Telefónica, que por ser multinacional, posee una organización, funciones, y una cantidad de trabajadores importantes, cercana a los 6000 en nuestro país. Además de esto es vanguardista en muchas de sus acciones y actividades.

La integración laboral de personas con discapacidad en las empresas privadas de nuestro país no constituye gran relevancia, en cuanto a actividades y preocupación por implementar mejoras, ya que la ley chilena solo obliga a los organismos públicos a contratar al menos el 3% de sus trabajadores discapacitados y esto es a nivel nacional, por lo que las empresas que la abordan lo hacen principalmente por la Responsabilidad Social Empresarial y los beneficios que se reciben por contar con trabajadores discapacitados, beneficio que se entregan a través de contrato con instituciones en que el tema de RSE es prioridad.

A partir de los objetivos expuestos en un comienzo, es que realizamos a continuación un resumen de resultados basados en el cumplimiento de los mismos.

Objetivo General: *Conocer a la comunidad discapacitada de la empresa Telefónica.* Donde se plantea como una necesidad el conocer las cifras y número exacto de trabajadores discapacitados y de las cargas legales de estos, utilizando para esto una encuesta. Con la finalidad de encausar de forma eficaz, la ayuda y los aportes que la empresa pretende hacer en pro de mejorar la calidad de vida laboral y familiar (social) de sus trabajadores, es así que podemos concluir en base a los datos arrojados por la encuesta que la comunidad discapacitada de la empresa es un total de 91 personas que fueron identificadas, además de esto y del cumplimiento del objetivo general expuesto es que se plantean los siguientes objetivos específicos.

Primer Objetivo Especifico orientado a: *Cuantificar y caracterizar a la población Discapacitada de la empresa Telefónica,* de lo que se concluye, que la cantidad de trabajadores es de 18, hijos 56 y otros 17 (refiérase otros, a parejas, cónyuges, padres), identificando también los tipos de discapacidad que existen dentro de la empresa, la que principalmente es la física debido a las características del trabajo que se desarrolla en Telefónica, así como otras características que se pueden identificar a partir de la encuesta, la que permitió cuantificar y caracterizar a la población discapacitada de la empresa.

El segundo Objetivo Especifico es: *Identificar las condiciones sociales y de salud en la que se encuentran,* podemos indicar que gracias a la encuesta se obtiene también la situación social y de salud que presentan los trabajadores, identificando, si estos cuentan con previsión social, ya sea con pensiones, Isapre o FONASA.

El último Objetivo Especifico que desprende del primer Objetivo General es, *Identificar las condiciones laborales en que se encuentran.* Según la encuesta y las entrevistas que se realizaron, se obtiene la percepción que ellos tienen de la empresa y el nivel de integración que ellos mismos identifican, respecto a la empresa, los trabajadores la identifican refiriéndose a compañeros de trabajo, infraestructura, etc. A partir de todo esto es que manifiestan que sí se sienten integrados por esta, sin ir en desmedro de algunos de los trabajadores discapacitados que fueron entrevistados, los cuales en su mayoría criticaron la infraestructura de Telefónica, principalmente el hecho de que esta posea un solo baño (en un piso) destinado a personas discapacitadas, además de las dificultades que enfrentan para ingresar a los distintos pisos.

Es a raíz de este catastro y la percepción de los trabajadores, que se identifican las falencias que la empresa posee, y de esta manera tener fundamentos respecto a la necesidad de realizar la política de integración y la propuesta programática a partir de lo recopilado en dicho catastro.

Constituyendo de esta manera el segundo Objetivo General; *Diseñar una política de discapacidad orientada a trabajadores, hijos y cónyuges (carga legal que presentan algún tipo de discapacidad en la empresa Telefónica.)*

Es a partir de la creación de la política que se crean los lineamientos y la base que permita encausar el actuar de la empresa en relación de los trabajadores discapacitados, acogiéndose a la legalidad, a lo valórico y a normas internacionales relacionadas con la inclusión e inserción de los discapacitados en la sociedad.

A partir de este Objetivo General es que desprende el Objetivo Especifico; *Diseñar una propuesta programática destinada a cubrir los dos ámbitos de discapacidad que considera la empresa*, uno está destinado a *confeccionar una propuesta de integración laboral para los trabajadores discapacitados* y el segundo consta de una *propuesta de apoyo integral a trabajadores con carga legal discapacitada*. Indicamos que la creación de ambas propuestas se realiza en base a la información recopilada durante el proceso junto con el diagnóstico triangular es decir considerando cada una de las opiniones, sugerencias y necesidades de cada uno de los actores involucrados. La propuesta de Integración laboral busca, normalizar la inclusión, la comodidad y saberse un elemento importante de la empresa. Es por esto que concluimos que a partir de la propuesta realizada es posible lograr generar un nuevo espacio de trabajo, el que permite acercarse a la definición de integración laboral que define la OIT, finalmente un mejor lugar para cada uno de los trabajadores sin distinción. Segunda propuesta, apoyo integral al trabajador que cuentan con cargas legales discapacitadas, está orientada a que la empresa sea un apoyo para el trabajador que tiene alguna carga legal discapacitada, siendo principalmente apoyo económico y psicológico, podemos concluir que dicha propuesta permitirá regular ya sea la entrega de beneficios, esto permitiría también la optimización en el uso de los recursos, tanto de parte de los trabajadores como de la empresa. Es a partir de lo señalado que podemos considerar cumplidos los objetivos propuestos.

Creemos que al integrar personas discapacitadas al mundo laboral se fomentan las relaciones, lo que al mismo tiempo hace que estas sean más espontáneas, de manera que las personas discapacitadas no sean sobreprotegidas, si no que la sociedad en general pueda conocer las capacidades diferentes de las personas discapacitadas, además al no tener relación se desconocen sus necesidades como por ejemplo, baños adaptados, vías de escape habilitadas, sillas o camillas para evacuar edificios de altura, ascensores en edificios, rampas, etc. Lo que muchas veces nosotros no consideramos, resultan ser necesidades básicas para desenvolverse en nuestra sociedad.

Asimismo, creemos que la integración laboral no debe ser cuestionada o calificada como discriminación positiva, sino más bien como una oportunidad de hacer más igualitarios y equitativos los ingresos al mundo laboral de las personas, como por ejemplo, se debe considerar que en las pruebas de admisión a empleos, universidades, etc. Las personas no se pueden evaluar en base al mismo instrumento, en el caso concreto de los no videntes, se requiere la implementación y uso del sistema braille. Además considerando que para que no exista discriminación positiva ni negativa, primero, es necesario integrar a las personas, para que de esta manera se eduque a la sociedad en su conjunto respecto lo que significa ser discapacitado, con sus necesidades y sus capacidades diferentes. Dentro de Telefónica existe un ejemplo claro de discriminación, los paseos de final de año son organizados para “todos” los trabajadores de la empresa, pero a la hora de elegir un lugar, ¿se piensa en si los accesos son los adecuados? ¿Tiene el lugar baños para discapacitados? Son preguntas que se realiza un trabajador en silla de ruedas, que al no saber las respuestas, prefiere no arriesgarse y no disfrutar de un paseo con sus compañeros y excluirse de una actividad que es para todos y cada uno de los trabajadores de Telefónica, una autoexclusión por la que se prefiere optar.

La creación de una política y propuesta programática de discapacidad para la empresa Telefónica es un aporte principalmente a la experiencia y experticia de las seminaristas, sin ir en desmedro del beneficio que significa para el segmento de trabajadores discapacitados, esto ya que constituye una labor que involucra variadas actividades, como por ejemplo, en primera instancia es necesario posicionarse e insertarse dentro de la institución, posteriormente realizar una acuciosa investigación con la finalidad de obtener e interiorizar en la temática buscando las principales áreas en las cuales se debe basar el objetivo del seminario.

A partir del trabajo realizado también se identificaron características propias del estudiante de Trabajo Social, y del futuro profesional. Es por esto que se cuentan con diversas competencias que se cree que se desarrollan a partir de la investigación y propuesta de política de discapacidad en Telefónica, donde si bien es desde lo privado y es un lecho al que más bien se le mira desde afuera como un área lejana, pero que es parte de la realidad de la sociedad en que cual vivimos.

En el caso de la realidad de la discapacidad se busca en primer lugar la comprensión del fenómeno como tal, ya que no es un tema que se trate ni a nivel de país ni un tema propio relativo a la profesión, pero del que si somos un importante aportes a través de la labor multidisciplinaria, y donde el rol del trabajador social, es necesario debido a sus competencias.

la integración social es un tema que debe ser abordado tanto por sociólogos como asistentes sociales el tema medico no basta, la falencia principal pasa por como visualiza la sociedad la discapacidad, como integra la sociedad a los discapacitados y como rol de educador social informal, se desarrolla en cada uno de los ámbitos de la vida diaria

Además es un tema relativamente nuevo en nuestro país, y esperamos que esta investigación sea un aporte a la temática y sirva de incentivo para que otras estudiantes se interesen en la materia y puedan complementar los resultados de esta investigación.



**CAPÍTULO V**  
*PROPUESTA*

## 5.1 Política de Discapacidad y Empleo

- Presentación

El presente documento forma parte de un proceso de investigación realizado en la empresa Telefónica, basado específicamente en el estudio de la población con discapacidad. Esta investigación se inicia con la confección de un catastro a nivel nacional de los trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad, como también de los trabajadores que tienen hijos o cargas legales con esta condición, con la finalidad de obtener el número exacto de este grupo de personas que se encuentran en esta situación, además de caracterizar a esta población en el tipo de discapacidad, grado, uso de ayudas técnicas, etc. Una vez conocido el universo se realizaron diversas entrevistas orientadas a la creación de un diagnóstico triangular, que contempla dentro de sus actores principales; el área política de la empresa, donde se recogieron los testimonios del gerente de relaciones laborales y del subgerente de desarrollo, capacitación y calidad de vida. El área técnica, con los testimonios de la asistente social, y los prevencionistas de riesgo, finalmente se recogió el testimonio de los trabajadores discapacitados como también de los que tienen cargas que presentan discapacidad, para que de esta manera se configure una propuesta que considere una visión holística de la temática, reflejando así las necesidades de la población discapacitada, la visión y las condiciones en las que se encuentra la empresa para realizar un esfuerzo por mejorar la calidad de vida de estas personas con discapacidad.

La política contempla dos grandes áreas. Por una parte se encuentran los trabajadores de la empresa que presentan discapacidad, para los cuales se presentará una propuesta programática enfocada en la integración laboral, entendiendo este concepto como, “la inclusión de las personas con discapacidades en el empleo. Implicando esto una readaptación del lugar de trabajo, y el entorno laboral en función de las necesidades de cada persona. También puede incluir la introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios de trabajo, la secuencia de las tareas y el desglose de éstas en sus elementos básicos”. Una segunda propuesta programática estará orientada y focalizada en aquellos trabajadores que tienen hijos o cargas legales con discapacidad, con la finalidad de contribuir al bienestar personal, familiar y social de los mismos.

## Fundamentación

En la actualidad existen 2.068.072 de personas que presentan algún tipo de discapacidad, es decir un 12,9% de la población total (1 de cada 8 personas). Del total de discapacitados, los menores entre 0 y 5 años representa el 1.1%, el grupo etéreo entre 6 y 14 años representa el 4,6 %, el grupo entre los 15 y 29 años representa el 8,3%, el grupo entre los 30 y los 64 años representa el 51,0% y finalmente el grupo etéreo de 65 años y más representa el 35,1% del total de la población discapacitada en Chile. Es decir que 2 de cada 5 adultos tiene algún tipo de discapacidad (43,4%), 1 de cada 31 niños (0 -15) cuenta con alguna discapacidad.

Actualmente la población discapacitada en edad de trabajar (15 – 64 años) representa el 59,3% de la población, lo que permite inferir que el grueso de la población se concentra en este rango etéreo. Sin embargo solo un 29% de ellos realiza algún trabajo remunerado. De acuerdo al ENDISC, 1 de cada 3 personas discapacitadas realizan algún tipo de actividad remunerada.

En base a los datos estadísticos, en la medida que se complejiza la discapacidad disminuyen la participación de los discapacitados en el mercado laboral. Según cifras, 1 de cada 3 personas con discapacidad leve, realiza un trabajo remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada lo hace, y en el caso de la discapacidad severa, sólo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente.

Telefónica es una de las principales compañías de telecomunicaciones a nivel Mundial donde su vocación “es liderar el desarrollo del mercado donde opera a través de una sólida relación de confianza y mutuo beneficio con sus Clientes, sus Empleados, la Sociedad y sus Accionistas. La base de la estrategia de la Compañía son los Clientes, que están en el centro de cada uno de sus negocios”.<sup>55</sup>

Para dar cumplimiento a su misión, visión y vocación en concordancia con la política de Responsabilidad Corporativa, es necesario que la empresa fortalezca el clima organizacional y así convertir la empresa en un mejor lugar de trabajo, promoviendo principalmente la satisfacción de los empleados, implementando mejoras a las condiciones de trabajo en las que la persona desarrolla sus funciones, a través de planes de acción específicos dando hincapié a la igualdad de condiciones a cada uno de los empleados de la empresa.

En función de lo anterior la empresa cuenta con premisas como parte del proyecto de mejoramiento de la calidad de vida de todos sus miembros:

- a. **Respetar y Cumplir las leyes y reglamentos vigentes** que regulan las materias relativas al uso de tabaco, alcohol y otras drogas en el contexto laboral, como lo son las leyes 20.000, ley 20.115 y ley 19.925 y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Telefónica Chile.
- b. **Proteger la seguridad y bienestar de todos sus trabajadores**, resguardando la seguridad y salud de todos sus trabajadores, así como promover su mejor calidad de vida, la de sus familias y la de comunidad cercana a sus instalaciones.
- c. **Promover la capacitación y perfeccionamiento técnico y profesional** de sus trabajadores como una herramienta esencial para responder a la necesidad empresarial de mejoramiento continuo.

---

<sup>55</sup> Memoria anual 2009, Telefónica

- d. **Resguardar los valores de respeto, diversidad, dignidad y confidencialidad**, y de prácticas inclusivas no estigmatizantes ni discriminadoras de los trabajadores/as que presenten uso problemático de tabaco, alcohol u otras drogas.

En este contexto, y bajo la premisa de Proteger la seguridad y bienestar de todos sus trabajadores, es que la integración laboral de personas con discapacidad y el bienestar de aquellas familias con algún integrante con discapacidad es un tema necesario, relevante y que debe ser abordado de manera diligente y responsable.

La presente política está orientada a equiparar las condiciones de vida de los trabajadores, entendiéndose que la calidad de vida no solo se refiere a las condiciones que vive la persona dentro de la empresa, sino también en sus hogares. Buscar también el bienestar de la familia de los mismos, para lo cual se considera a los hijos o cargas legales afectados por alguna discapacidad. La política se preocupa de dichas condiciones debido a que los trabajadores forman el capital humano, que es fundamental para el éxito de las empresas “en la actualidad, una compañía es sostenible y perdurable en el tiempo, solo en la medida que se comprometa con su capital humano y genere vías de acceso que favorezcan la diversidad laboral”<sup>56</sup>.

La Guía Práctica para Empresas de Acción RSE<sup>57</sup>, considera que las personas con discapacidad han sido evaluadas de acuerdo a su capacidad para ejecutar determinadas tareas, sin considerar las posibilidades de adaptación al medio social o las nuevas tecnologías. Por lo tanto, su productividad se encuentra asociada a percepciones sobre sus habilidades y no a sus verdaderas capacidades para realizar determinados trabajos. Estas capacidades no están reducidas, sino que son diferentes y, por lo tanto, implican necesidades diferentes.

Un estudio realizado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) en el año 1999 reconoce que los empresarios que han integrado, dentro de sus trabajadores a personas discapacitadas, se considera que estos son un 87% más responsables que los demás, presentan un 74% menos de ausentismo laboral, son un 72% más puntuales y la eficiencia y calidad de su trabajo es un 63% mejor.

Sin embargo una de las mayores barreras que dificultan la integración de las personas al mundo laboral o a la sociedad, no son sus capacidades si no las diferencias físicas que estos puedan tener, lo que genera prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellas.

A continuación presentamos tres tipos de discriminación que indica la guía práctica para empresas de “integración laboral de personas con discapacidad” que se presentan principalmente en la actualidad:

- **Discriminación positiva:** acciones de sobreprotección/paternalismo que finalmente deriva en una discriminación inconsciente. Una familia que tiene un hijo discapacitado, y no lo deja salir a jugar con los vecinos a la calle por temor a que le pase algo, es una familia que estimula la dependencia de su hijo, perjudicándolo en su integración social.
- **Discriminación nociva:** es de carácter intencional, e implica tratarlas en forma diferente, deliberadamente.
- **Discriminación sistemática:** también llamada de impacto adverso o indirecto. Es la más compleja de todas y consiste en calificarlas como a cualquier otra persona. Un ejemplo de ello es tener una política empresarial que exige que todos los candidatos a un puesto determinado, deban pasar un examen oral, lo cual perjudica a aquellos con una profunda sordera. Otro ejemplo de este tipo de discriminación es la falta de equidad en áreas como la educación, donde no existe una adecuación de las técnicas de entrega de la educación básica, media y/o técnica o universitaria. También dentro de la discriminación sistemática encontramos las barreras arquitectónicas con las que deben lidiar los discapacitados.

<sup>56</sup> Integración laboral de personas con discapacidad, Guía práctica para empresas, septiembre de 2005.

<sup>57</sup> Ídem.

Los ejemplos anteriores son el reflejo de las escasas acciones que se realizan para hacer más equitativa la vida de las personas en nuestra sociedad, ya que no se consideran sus capacidades distintas (o necesidades diferentes). Las acciones que pudiesen realizarse no hacen a un gobierno o una empresa paternalista o que realice discriminación positiva, solo se persigue con esto, *la Equidad* (igualdad de condiciones), ya que incluso a nivel normativo o legal existen muchos vacíos.

En base a lo anterior es que la política de discapacidad está orientada a regular, normar y respaldar la integración de personas discapacitadas, en un contexto de normalización entendido como “el derecho que tienen las personas con discapacidad a vivir de acuerdo con las pautas y condiciones en que se desenvuelve la vida de cualquier otro ciudadano de su edad”<sup>58</sup>. Es decir que el desarrollo de la vida debe darse en condiciones iguales, entendiendo esto como que cada sociedad debe dar respuesta a las personas en la medida de sus capacidades, que igualdad de condiciones no se entienda como discriminación sistemática, ni tampoco como discriminación positiva.

La empresa entendiendo que solo incluir o contratar a un trabajador discapacitado no es suficiente, sino que si se quiere lograr una real integración, implica la readaptación de ciertos espacios físico, en la medida que el trabajador pueda desarrollarse de la misma manera que cualquier otro. Telefónica ha mejorado las condiciones de algunos trabajadores que presentan una discapacidad, esto se traduce en el acondicionamiento de los puestos de trabajo, de baños, y accesos al edificio o a los pisos donde se encuentra algún trabajador que lo necesita, pero de manera aislada, o casos puntuales. De acuerdo al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores, y en especial de aquellos con alguna carga legal con discapacidad, es que se entregan beneficios económicos tanto como para la educación y los tratamientos médicos de los hijos discapacitados de los trabajadores de la empresa. Sin embargo estos esfuerzos por facilitar la labor de los trabajadores y sus familias no se enmarcan dentro de ninguna normalización o reglamento, por lo tanto es necesario que estas acciones sean reguladas, y sean previstas para que cuando se contrate a alguna persona con discapacidad no sea necesario realizar cambios, porque los cambios ya se efectuaron.

*“Yo creo que no discriminamos, pero yo creo que no generamos los mecanismos necesarios para generar integración, yo creo que lo trabajamos en casuística y por cada casuística respondemos y estoy seguro que respondemos, respondemos en el área de allá en el área de acá, pero es casuística, no esta normalizado” (Cristian Rodríguez)*

### Principios Orientadores

Se entenderán por principios orientadores toda norma y ley promulgada por el Congreso Nacional en materia de discapacidad en aquellos puntos que tengan relación con los fines de esta política. También se contemplarán como principios todas aquellas normativas propias de la empresa relacionadas con la temática en cuestión.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, se basa en los principios de: Libertad, Igualdad, Fraternidad y No Discriminación.

El artículo 1º establece que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”<sup>59</sup>. Se comienza con este artículo

---

<sup>58</sup> Los trabajadores con discapacidad y la legislación laboral. Una descripción analítica. Patricio Tombolini, subsecretario de previsión social, ministerio del trabajo y previsión social. Marzo de 1996, Santiago de Chile.

<sup>59</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. Biblioteca online de las Naciones Unidas.

por que de acuerdo a lo que expone; toda persona, independiente de su raza, ideología, o con un alguna discapacidad, tienen los mismos derechos y deberes. Por lo tanto se estableció de forma indirecta el derecho de las personas con discapacidad a que se les respeten sus derechos y puedan gozar de una vida digna y lo más plena posible. Así también lo expresa la constitución política de Chile en su artículo 1º, 19º y N° 16 “Las personas nacen libres e iguales en dignidad” y asegura la libertad de trabajo y su protección, señalando que toda persona tiene derecho al trabajo. Prohibiendo cualquier discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad. El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece”.

En La década del 90` la política chilena comienza a darle énfasis a la discapacidad, siguiendo las tendencias internacionales (ONU, OMS, OIT), sin embargo el material que existe es muy escaso y poco se sabe de este grupo de la población. Es en el año 1994 que se crea la ley 19.284 sobre integración social de personas con discapacidad, que consagró la obligación que tiene el Estado de garantizar sus derechos constitucionales, estableciendo que la prevención, la rehabilitación y la integración son un deber y un derecho, la cual establece en el artículo 3º inciso 1 “se considera persona con discapacidad a todas aquellas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que lo hubiera originado, ve obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social”. Si bien estamos un poco atrasados en la materia con respecto a otros países, está el ánimo por seguir mejorando las condiciones sociales de los discapacitados. Es así que el 10 de febrero del 2010 se promulga la actualización de la ley 19.284 la ley 20.422, la cual en su artículo 1º establece el objetivo de la misma “El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad”<sup>60</sup>. Para efectos de esta ley se entenderá por persona con discapacidad “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”<sup>61</sup>. Además establece que se entenderá por discriminación “Toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico”<sup>62</sup>. Esta ley se funda sobre la igualdad de oportunidades, la cual en su artículo 7º expresa “Se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social”. El Artículo 8º sustenta las bases para garantizar lo anterior “Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso. Se entiende por exigencias de accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal. 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”.

Siguiendo al artículo anterior, Telefónica ha implementado algunos cambios al espacio físico donde se desarrollan sus trabajadores discapacitados, con la finalidad que se encuentren en igualdad de condiciones con el resto de sus compañeros. Cabe señalar que estos cambios se han efectuado con anterioridad a la publicación de esta ley.

También regula las medidas de accesibilidad, en donde el Artículo 24º indica que “Toda persona o institución, pública o privada, que ofrezca servicios educacionales, capacitación o empleo, exigiendo la rendición de exámenes u otros

---

<sup>60</sup> Biblioteca online del Congreso Nacional.

<sup>61</sup> Ley 20.422, Artículo N° 5

<sup>62</sup> Ley 20.422, Artículo N° 6

requisitos análogos, deberá realizar los ajustes necesarios para adecuar los mecanismos, procedimientos y prácticas de selección en todo cuanto se requiera para resguardar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad que participen en ellos.

Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administren para el efecto, deberán informarlo en su postulación, para su adaptación”.

Telefónica con la finalidad de generar igualdad de condiciones para cada uno de sus empleados y así convertir la empresa en un mejor lugar de trabajo. Estable un código de ética y principios de acción, el cual comienza indicando que entiende la empresa como espíritu de progreso "Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación"

- Nuestros Principios de Actuación inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad.
- Nuestros Principios de Actuación deberán ser aplicados por todos los empleados en el ejercicio de todas sus actividades.
- Sobre la base de estos Principios, construimos nuestra reputación, nos hacemos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés y maximizamos el valor a largo plazo para nuestros accionistas y para la sociedad en general.

*“Mensaje de Claudio Muñoz, Presidente de Telefónica de Chile”*

### 5.1.1 Principios

- ✓ Innovadora.

Traducimos la tecnología en algo fácil de entender y de usar.

La innovación es una fuente constante de inspiración para todo lo que hacemos, tanto en nuestros servicios como en nuestros sistemas de gestión, y nos permite anticiparnos al mercado y a las expectativas de nuestros clientes.

- ✓ Competitiva.

La innovación nos ayuda a ser más competitivos. No nos conformamos con lo que ya hemos conseguido y no hay límites a la sana ambición de ser un líder mundial de las Telecomunicaciones. Nuestra obligación es ir más allá en todo lo que hacemos, sin renunciar nunca a nada.

- ✓ Abierta.

Actuamos de forma clara, abierta, transparente y accesible con todos. Hacemos de la escucha y el diálogo una de nuestras mejores fortalezas. Somos una compañía que se implica y aprende de las realidades culturales y sociales de las comunidades en las que estamos presentes.

- ✓ Comprometida.

Demostramos nuestro compromiso cuando cumplimos lo que decimos; cuando aplicamos de forma responsable la capacidad transformadora de nuestras tecnologías; y cuando reconocemos que la forma de alcanzar el resultado es tan importante como el resultado en sí mismo.

- ✓ Confiable.

Confiable es resultado de fiabilidad y confianza. La fiabilidad en todo lo que hacemos tiene que ser fuente de diferenciación, de competitividad, de liderazgo y de relación con nuestras audiencias a largo plazo. La confianza se gana, por nuestra capacidad de cumplir los compromisos adquiridos. Nuestra meta es ganar la confianza de todos.

✓ Honestidad y Confianza.

Seremos honestos y dignos de confianza en todas nuestras negociaciones, cumpliendo con los compromisos adquiridos. Protegeremos la confidencialidad de la información de la Compañía que nos ha sido confiada, así como la relativa a clientes, accionistas, empleados o proveedores.

✓ Integridad.

En ningún caso ofreceremos o aceptaremos regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Evitaremos o declararemos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas. Nos comportaremos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica.

Actuaremos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstendremos de cualquier toma de posiciones, directa o indirecta, a favor o en contra de los procesos. Considerando que la legislación lo permite, cualquier donación a la actividad política que materialice Telefónica será de exclusiva responsabilidad y decisión del directorio de la compañía, debiendo realizarse de conformidad a las normas vigentes, respetando el principio de neutralidad antes indicado.

✓ Respeto por la ley.

Velaremos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas

Competiremos de forma íntegra en nuestros mercados. Consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres.

✓ Derechos Humanos

Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

*“...este edificio por lo menos yo tengo la tranquilidad de que hoy día se pueden mover, tienen las plataformas, tienen los accesos, tienen la los espacios suficientes para poder funcionar en el edificio corporativo, en algunas sucursales en algunas agencias también yo lo he visto sin inconveniente, si tu me preguntas, todos? No sabría decirte si son todos, yo creo que algunos y los más importantes” (Cristian Rodríguez)*

### 5.1.2 Enunciados valóricos.

Como primer paso según la guía práctica para empresas sobre integración laboral de personas con discapacidad, para lograr una integración laboral exitosa, se cree que es fundamental incluir la integración en los valores y cultura de la empresa esto se traduce en:

- Actuar constantemente en pro de la no discriminación por razones externas a las competencias requeridas para un cargo.
- Reconocer y valorar la importancia de las diferencias y el debate para crear nuevas soluciones.
- Creer en la equidad e igualdad de oportunidades al reclutar y promocionar a los empleados.
- Sentir y creer que ningún empleado es tan importante como todos ellos juntos.
- Estimular el trabajo en equipo.
- Buscar constantemente el talento y las competencias de las personas.
- Respetar y valorar a las personas por lo que son y aportan al equipo y la organización.
- Valorar el apoyo que los empleados brindan a los demás en el logro de los objetivos.
- Tener una responsabilidad social hacia a la comunidad en la que se insertan.

“Telefónica tiene una alta valoración por la imagen de integridad y equidad en el desarrollo de sus negocios. Esta imagen debiera reflejar el adecuado comportamiento honesto y buen juicio a aplicar por los empleados de la Compañía.

Elevar nuestra imagen es esencial para nuestro éxito, pero no es siempre fácil.

Continuamente nos enfrentamos al desafío planteado por la necesidad de lidiar con diferentes culturas y prácticas comerciales y comprenderlas. Además, debemos tomar en cuenta los valores cambiantes de la comunidad y mayores expectativas públicas acerca del desempeño y responsabilidad de la compañía<sup>63</sup>.

De acuerdo a lo expresado por el gerente general de telefónica, los principios y valores es un tema importante para la compañía, no solo por un aspecto ético, sino como el deber que tienen las empresas multinacionales de ser un ejemplo y de aportar al desarrollo social y económico del país en el que se encuentran. Con respecto a esto, es que las empresas se sienten comprometidas con la responsabilidad social empresarial, entendiéndola como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

La responsabilidad social corporativa, va más allá de respetar y cumplir con las leyes y normas, y Telefónica lo entiende así, es por esto que se preocupa por el desarrollo social a través de fundación telefónica, pero también comprende que esta responsabilidad no es solo hacia el exterior, sino que debe comenzar con sus trabajadores, existiendo un equilibrio entre ambos, puesto que se puede tener una imagen corporativa excelente, pero el trato y las condiciones en que se desarrollan sus trabajadores son deplorables.

En nuestro país la acción RSE, es quien entrega pautas en relación a responsabilidad corporativa. Y está quien considera que “el factor humano en las empresas se ha convertido en un capital vital para el éxito de los negocios. En la actualidad, una compañía es sostenible y perdurable en el tiempo, solo en la medida en que se comprometa con su capital humano y genere vías de acceso que favorezcan la diversidad laboral. Parte esencial de ello, es la integración de personas con discapacidad en el trabajo. Un tema en el cual nuestro país aun se encuentra distante, si se compara con países desarrollados en los que existe una integración social y laboral plena<sup>64</sup>”.

<sup>63</sup> Guía de comportamiento ético. Telefónica Chile, mensaje del gerente general, José Moles.

<sup>64</sup> Guía práctica para empresas. Integración laboral de personas con discapacidad. Publicación de Acción RSE. Sept. 2005

Telefónica como estrategia corporativa y de negocios, establece ciertos ejes que de forma consistente desde 2007, la gestión interna de la estrategia de la Compañía se ha basado en el plan “Ahora”, desarrollándose los focos estratégicos de actuación en cuatro Ejes: Clientes, Empleados, Sociedad y Accionistas.

Eje Empleados: “La mejor empresa para trabajar del sector Telecomunicaciones”

Con el propósito de atraer a los mejores talentos y disponer del mejor equipo humano, motivado y movilizado hacia la consecución de metas, se ha implementado un modelo de gestión de clima laboral orientado hacia cinco focos de actuación que enmarcan las acciones a desarrollar: liderazgo, comunicación, compensaciones, desarrollo y reconocimiento.

Eje Sociedad: “Comprometida con la sociedad”

El objetivo es ser reconocida como una empresa socialmente responsable en base a:

- i) Los esfuerzos para reducir la brecha digital-social al proveer de acceso de banda ancha a sectores de bajos ingresos.
- ii) Su contribución a la educación, con programas de alfabetización digital y conectividad en colegios, y programas sociales.

Visión

*Telefónica aspira a contribuir para lograr una mejor calidad de vida, fortaleciendo la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de telefónica, aportando al crecimiento de un país sin discriminación*

Misión

*Telefónica es una empresa multinacional, la cual tiene una alta valoración por la imagen de integridad y equidad en el desarrollo de los negocios, pero además esta imagen debe reflejar un adecuado comportamiento hacia sus trabajadores.*

Bajo los valores de:

La no discriminación, la igualdad de oportunidades, el trabajo en equipo y la responsabilidad social.

### 5.1.3 Alcance

- La presente política rige para todos/as los/as trabajadores/as de Telefónica, sin exclusión de cargo.

- También serán sujetos de esta política los familiares de los trabajadores en los siguientes términos.

- i. Incorporación de la familia a actividades educativas pertinentes.
- ii. Acogida y orientación al trabajador respecto de consultas sobre discapacidad y empleo. A cargo de la gerencia de Relaciones Laborales.
- iii. Información acerca de beneficios que entrega la empresa, como aquellos que entregan Instituciones especializadas en la temática.

- iv. Asistencia a hijos, cónyuges u otros que sean cargas legales que presenten alguna discapacidad.

#### 5.1.4 Socialización de la Política

Para efectos de esta propuesta es necesario determinar un mecanismo de difusión de la misma, para que toda la comunidad Telefónica esté al tanto de los cambios que se efectúen en pro de la calidad de vida de los trabajadores tanto a nivel organizacional como familiar.

La finalidad de socializar dicha política de forma interna (hacia a sus empleados), es que no solo el grupo objetivo conozca de los beneficios de ésta, sino que todos conozcan distintas realidades que le permitan empatizar y relacionarse con la discapacidad en todas sus dimensiones, y externa (hacia la comunidad) para dar a conocer la visión, valores y procedimientos sobre la implementación de la política de discapacidad.

El por qué comunicar:

- ✓ A la comunidad por que existen múltiples concepciones y prejuicios sobre el derecho a trabajar y el desempeño que tienen en sus puestos de trabajo las personas con discapacidad.
- ✓ A los empleados por que es necesario involucrarlos con la visión y valores que justifican y crean las bases para implementar la política de discapacidad.

El mecanismo a utilizar será un boletín informativo, el cual se distribuirá de dos maneras:

- Enfocado a toda la comunidad: a través de los correos electrónicos para toda la comunidad Telefónica, y Visual a través de diarios murales en cada piso de los edificios de la empresa.
- Enfocado al grupo objetivo (trabajadores discapacitados y trabajadores con cargas legales con alguna discapacidad): a través de orientación e información entregada por la asistente social.

### **Propuesta programática.**

#### **5.2.1 Integración laboral de personas con discapacidad.**

##### Presentación.

La propuesta de programa de integración laboral, busca favorecer y normalizar la inclusión de personas con discapacidad en la empresa Telefónica, haciendo un esfuerzo por hacer más igualitarias y equitativas las condiciones tanto de ingreso a la empresa (selección de personas), comodidad y bienestar en el puesto de trabajo, acceso a servicios higiénicos, como facilitar el uso de vías de ingreso y escape. Esto con el propósito de que los trabajadores se sientan cómodos y apoyados en todo momento por la empresa. Lo que se traduce en un mejora del clima laboral, se optimizan las labores que desempeña la persona al interior de la empresa, y finalmente se contribuye a mejorar su calidad de vida.

Entendiendo que la integración laboral es un proceso que se tiene que implementar de forma paulatina y no de un momento a otro, es que se debe fundamentar en cuatro etapas: reclutamiento, selección, inserción, y seguimiento.

### Etapa de reclutamiento y selección.

Se entenderá por etapa de reclutamiento aquel momento en que la empresa dispone o necesita de algún puesto laboral. Es preciso que esta etapa no excluya a personas diferentes por razones ajenas a su capacidad de realizar una función laboral.

- Formas de reclutamiento.
  - ✓ Definir a profesionales que estén a cargo del proceso y que procuren a traer y mantener a las personas por sus habilidades.
  - ✓ Realizar un análisis de tareas que permita definir el puesto laboral, para la inserción de las personas con discapacidad.
  - ✓ Recurrir a fundaciones o instituciones (FONADIS, a través de su oficina de colocación, mercadis.cl, la fundación TACAL y el banco de empleos de la Asociación Chilena de Seguridad ACHS) relacionadas a la discapacidad las que tengan como objetivos insertarlas en un lugar de trabajo. Con la finalidad de establecer redes que permitan optimizar tiempo y recursos en el reclutamiento de personal, generando paulatinamente bolsas de trabajo con dichas instituciones.
  - ✓ Realizar unión estratégica con instituciones educacionales de nivel universitario. Con el objetivo de crear un proceso de retroalimentación, en donde la compañía ofrece puestos de trabajos a profesionales discapacitados y las instituciones educacionales realizan capacitaciones y cursos a los demás trabajadores de la empresa.
  
- Entrevista Individual (selección).
  - ✓ Esta entrevista se debe realizar en un lugar que sea accesible para todos.
  - ✓ Esta entrevista permitirá evaluar características; personales y laborales. Ya sean con el fin de identificar que se cumpla con los requerimientos del cargo.
  - ✓ La entrevista debe ser realizada por un profesional psiquiatra o psicólogo, que posea las competencias y habilidades necesarias para determinar la potencialidad de los postulantes.
  - ✓ En la entrevista se debe evaluar:
    - Recepción de las instrucciones básicas.
    - Capacidad de realizar una tarea en un periodo determinado de tiempo.
    - Tipo de calidad de las relaciones humanas.
    - Lenguaje.
    - Nivel de comprensión verbal.
    - Interés por el cargo.
    - Compromiso e identificación con la organización.

### Etapa de Inserción.

Se entenderá por etapa de inserción, aquel momento cuando es trabajador seleccionado ha pasado por los procesos anteriores, se encuentra contratado por la empresa y se da inicio a la realización de sus funciones como trabajador de Telefónica.

Esta etapa se dividirá en dos fases las cuales implican una adaptación a nivel organizacional y el proceso de instrucción del nuevo trabajador.

- Proceso de instrucción a nivel organizacional.
  - ✓ Consiste en orientar e informar a los empleados del área de donde se va a insertar el trabajador discapacitado, sobre la incorporación de estos, con la finalidad de de crear un ambiente propicio para la integración de la persona.
  - ✓ Adaptación y condición de trabajo:

- Una vez seleccionada la persona que ocupará el cargo propuesto. Será necesario que se realice un estudio sobre el espacio físico en donde se insertará el nuevo trabajador. Con la finalidad de que este desarrolle sus funciones de la misma manera que la desarrollaría cualquier trabajador sin discapacidad.
  - Esta evaluación se deberá efectuar por profesionales acordes a la temática, como por ejemplo ingenieros en prevención de riesgos, ergónomos, entre otros.
  - La adaptación o cambios en el lugar de trabajo son cambios que se realizarán de forma paulatina, sin embargo se debe dar prioridad a aquellos, que de acuerdo al criterio de los profesionales son indispensables para el desenvolvimiento del trabajador.
  - Condiciones de trabajo: Son los factores que determinan las circunstancias en que el trabajador desempeña su labor. Abarcan las horas de trabajo, la organización del trabajo, las funciones y tareas del puesto de trabajo, los servicios de bienestar social y las medidas adoptadas para proteger la salud y la seguridad de las personas en el trabajo.
  - Adaptar un baño para las personas con discapacidad en cada piso de los edificios de Telefónica.
- Proceso de instrucción para el nuevo trabajador.
    - ✓ El objetivo de la instrucción es orientar al trabajador, sobre las funciones que deberá realizar en el puesto de trabajo para el cual fue seleccionado.

#### Etapa de Seguimiento.

Corresponde al proceso que el trabajador con discapacidad ya es parte de la compañía, y como tal la empresa debe visualizar al trabajador discapacitado con sus necesidades y potencialidades, por lo tanto debe preocuparse de él, a través de una serie de acciones.

- ✓ Contar con un profesional acorde que se encargue de efectuar este seguimiento y actúe como mediador entre el trabajador y sus necesidades dentro de la empresa.
- ✓ Solicitar diagnóstico médico anual, con la finalidad de conocer la realidad de su discapacidad.
- ✓ Evaluar aquellos casos en donde exista un deterioro de su discapacidad, lo que se traduzca en el aumento de la dificultad de realizar sus actividades diarias.
- ✓ Sugerir que todos los trabajadores discapacitados se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad.
- ✓ Mantenimiento de los espacios físicos donde se desenvuelve el trabajador.
- ✓ Evaluar anualmente las condiciones laborales, a través de un instrumento online.

### **5.2.2 Apoyo integral al trabajador que cuenta con cargas legales discapacitadas.**

#### Presentación

La Propuesta de programa de Apoyo integral al trabajador que cuenta con cargas legales discapacitadas. está orientado a que la empresa sea un apoyo y respaldo para el trabajador que realiza la tarea de ser sostenedor de una persona con discapacidad y todo lo que esto conlleva, gastos extras y constantes en los que se debe incurrir, como por ejemplo, en medicamentos, médicos, tratamientos con especialistas, y compra de ayudas técnicas. Por lo tanto, Telefónica en su búsqueda constante de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es que comprende que el trabajador que cuenta una carga legal discapacitada posee además una carga psicológica y mental con los problemas familiares y económicos que arrastre dicha responsabilidad. Es por este motivo es que la empresa propone para sus trabajadores una serie de beneficios y ayudas que permitan al trabajador sobrellevar de mejor manera la discapacidad que afecta a alguna de sus cargas legales.

## Apoyo económico

- ✓ Beneficio que sería otorgado a los trabajadores, para suplir gastos médicos especiales por causa de la discapacidad, como por ejemplo, fonoaudiólogos, kinesiólogos, educadores diferenciales, terapeutas ocupacionales, traumatólogos. Este aporte sería (seguiría) siendo entregado mensualmente de enero a diciembre.
- ✓ Beneficios económicos destinados a cubrir los gastos educacionales, matrícula y mensualidad para los hijos con discapacidad de los trabajadores. Este aporte será entregado mensualmente de enero a diciembre.
  
- ✓ La empresa debiera contar con un profesional acorde que se encargue de efectuar este seguimiento y actúe como mediador entre el trabajador y sus necesidades dentro de la empresa.
- ✓ Para recibir los beneficios el trabajador deberá presentar el certificado médico y la matrícula del niño/a, ya que el beneficio se entregara contra boleta mensual, solo en caso de discapacidad permanente, se realizara una actualización de los datos anualmente mediante certificados emitidos por los médicos tratantes, especificando los avances, o necesidades del niño/a.
- ✓ Las enfermedades deberán ser jerarquizadas según los grados y discapacidades más invasivas, éstas además deben ser evaluadas, analizadas y estudiadas, para que de esta manera se genere una justificación de la cantidad de dinero que la empresa otorgue al trabajador.
- ✓ La empresa otorgaría préstamos y créditos blandos destinados a los trabajadores que justifiquen la necesidad de adquirir ayudas técnicas, y en los casos que el trabajador necesite realizar modificaciones al interior de su hogar, para favorecer la comodidad y facilitar el desplazamiento de la persona con discapacidad al interior de este, asesorándolo mediante un arquitecto.
- ✓ La empresa debiera poseer convenios con las empresas que son clientes, destinados a recibir un descuento para comprar medicamentos o insumos, o poder comprarlos en grandes cantidades, o facilidades para comprar medicamentos de altos costos.

## Apoyo psicológico

- ✓ La empresa deberá contar con un profesional idóneo para entregar apoyo, contención, y asesoría, en los siguientes casos:
  - Presente un integrante de la familia con discapacidad.
  - Se entere de que su hijo recién nacido posee alguna discapacidad.
  - Un integrante de la familia sufre un accidente que lo discapacitara de por vida
  
- ✓ Buscar aportar a sus trabajadores, mediante asesorías y educaciones en cuanto a cómo enfrentar de mejor manera la situación ante la que se encuentran expuestos
  
- ✓ Formación de grupos de personas que poseen cargas legales con discapacidad, destinado a fomentar el apoyo mutuo, la contención y principalmente que esta sea una vía de canalizar lo que cada trabajador vive en sus hogares.

## Orientación sobre redes internas y externas

- ✓ Colocación de un profesional idóneo para entregar información a los trabajadores que lo demanden espontáneamente como también a toda la comunidad de funcionarios de la empresa por los medios utilizados comúnmente por Telefónica, diarios murales, vía online (correo electrónico), etc.
- ✓ La información que se entregaría estaría relacionada con:
  - Información de los beneficios con los que la empresa dispondría para los trabajadores que poseen cargas legales con discapacidad, esto también incluye la asesoría y explicación del funcionamiento, requerimientos (documentación), periodos de postulación, y duración de los beneficios.
  - Información de las redes externas a la empresa, se debe contar con un profesional que posea datos actualizados respecto a instituciones gubernamentales, no gubernamentales, con y sin fines de lucro, destinadas a prestar servicios y ayuda a las familias que tienen dentro de sus integrantes una persona con discapacidad.

## VII. Bibliografía

### 7.1 Documentos, libros y revistas

- Bienestar Laboral, Programas Sociales 2007, Vicepresidencia de Recursos Humanos. Subgerencia de Relaciones Laborales, Bienestar Laboral ,5 de Enero 2007.
- Metodología de investigación, Roberto Hernández Sampieri y otros, Segunda edición.
- Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, 1994.
- Política Pública para las personas con discapacidad en Chile, aprendiendo de las experiencias internacionales. Por William D. Savedoff. Social Insight, Maide, Estados Unidos.
- Caracterización de la población con discapacidad diagnosticada por la comisiones de medicina preventiva e invalidez en Chile; División Social Departamento de Estudios Sociales, Santiago 1999.
- Encuesta de caracterización socioeconómica nacional.
- Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez: organismo público de salud que articula la red asistencial garantizando el acceso a los beneficios de la protección social en salud.
- Estadísticas institucionales Servicio del Registro Civil e Identificación, información ingresada al 30 de noviembre de 2009.
- Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Aprobado el 13 de diciembre de 2006.
- Convenio 159 de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas, 1983.
- Gestión de las discapacidades, repertorio de recomendaciones practicas para la OIT, Ginebra 2002: El objetivo del presente Repertorio es proporcionar orientaciones prácticas sobre la gestión de las cuestiones relativas a las discapacidades en el lugar de trabajo.
- Responsabilidad Social Empresarial Prof. Christian Cancino del Castillo. Prof. Mario Morales Parragué. Serie documento docente N° 1, Diciembre 2008.
- “El Trabajo Social como Tecnología Social”: Nidia Aylwin, Liliana Briceño, Mónica Jiménez, Wanda Lado.
- Revista de Trabajo Social “Los Estados de necesidad como objeto del Trabajo Social” Patricio García Letelier, Asistente Social, docente de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1985.
- Mg. Helga Ticac, Facultad de derecho y ciencias Sociales, Universidad Nacional del Camahue, Argentina.
- Integración laboral de personas con discapacidad, Acción RSE, septiembre 2005.
- Organización Internacional del Trabajo, 1991.
- Sobre tesis y tesistas, lecciones de enseñanza – aprendizaje; Gloria Edel Mendicoa. Editorial Espacio, 2003.

### 7.2 Sitios de Internet

- [http://www.dipres.cl/574/articles-38676\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.cl/574/articles-38676_doc_pdf.pdf)
- [http://www.fonadis.cl/descargas/centro/legislacion\\_nacional/Reglamentos\\_que\\_regulan\\_Ley\\_19284.pdf](http://www.fonadis.cl/descargas/centro/legislacion_nacional/Reglamentos_que_regulan_Ley_19284.pdf)
- [www.bcn.cl/leyes](http://www.bcn.cl/leyes)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social\\_corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa)
- [http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id\\_Prod\\_Serv=84&Id\\_Sec=2](http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=84&Id_Sec=2)

### 7.3 Leyes

- Ley 19284
- Ley 20422



***ANEXOS***

## Encuesta

### Trabajo y Discapacidad en Telefónica Chile

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la situación de nuestros trabajadores discapacitados respecto a su realidad laboral. Además de conocer e identificar hijos y/u otros familiares de funcionarios que presenten algún tipo de discapacidad.

Solicitamos que conteste con la mayor sinceridad, debido a que estos datos serán de gran ayuda para nosotros.

#### Instrucciones

Debes marcar con una

la opción que lo representa y explique en aquellas ocasiones en que se le solicite.

¿Quién presenta discapacidad?

Solicitamos que indique con X quien presenta algún tipo de discapacidad (solo carga familiar).

Funcionario: \_\_\_\_\_

Hijo/a: \_\_\_\_\_

Ambos: \_\_\_\_\_

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

#### **I.- Antecedentes Personales (trabajador)**

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Si marcas la opción hijo o ambos se solicita responder la siguiente información

#### **Hijo:**

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

## II.- Antecedentes Laborales (trabajador)

Empresa: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Departamento o Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Trabajo o Función que desarrolla: \_\_\_\_\_

2.1.- ¿Qué tipo de Contrato mantiene con la empresa? :

\_\_\_\_ A plazo Fijo

\_\_\_\_ Indefinido

2.2.- ¿Cuál es el Periodo de tiempo que lleva trabajando en la empresa?

\_\_\_\_ Menos de un año:

\_\_\_\_ De 1 a 3 años:

\_\_\_\_ De 4 a 6 años:

\_\_\_\_ De 7 a 9 años:

\_\_\_\_ 10 y más años:

## III.- Ítem Discapacidad

A continuación se presentan cuatro clasificaciones de discapacidad (Física, Psíquica, Sensorial, y Mental o Intelectual) indique cual es la discapacidad que presenta de acuerdo a lo expuesto.

3.1.- Física: imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona

\_\_\_\_ Si

\_\_\_\_ No

Si su respuesta es "Si" indique cual

\_\_\_\_ Hemiplegia

\_\_\_\_ Displasia a la cadera

\_\_\_\_ Poliomiélitis

Otro (especificar) \_\_\_\_\_

**3.2.- Psíquica:** trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes ( si su respuesta es "Si" indique cual)

\_\_\_ Si

\_\_\_ NO

Si su respuesta es "si" especifique el tipo de discapacidad que presenta

\_\_\_\_\_

**3.3.- Sensorial**

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

Si su respuesta es "Si" indique cual

\_\_\_ Visual

\_\_\_ Sordera

\_\_\_ Lenguaje

\_\_\_ Comunicacional

Otro (especificar) \_\_\_\_\_

**3.4.- Mental o Intelectual:** limitaciones sustanciales en el funcionamiento intelectual. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que coexiste junto a otras limitaciones

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

Si su respuesta es "Si" indique cual

\_\_\_ Síndrome de Down

\_\_\_ Autismo

\_\_\_ Síndrome X frágil

\_\_\_ Alzheimer

\_\_\_ Fenilcetonuria

\_\_\_ Enfermedad generalizada del desarrollo (retraso)

Otro (especificar) \_\_\_\_\_

3.5.- Indique el grado de discapacidad que presenta (%)

\_\_\_\_\_

3.6.- Indique el nivel que se clasifica su discapacidad

\_\_\_\_ Leve            \_\_\_\_ Severo

\_\_\_\_ Moderado    \_\_\_\_ Profundo

3.7.- ¿Actualmente se encuentra en Tratamiento Médico?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

3.8.- Indique desde cuando presenta la discapacidad

\_\_\_\_\_

## V.- Seguridad social

5.1.- ¿Se encuentra Inscrito en el registro nacional de discapacidad (INRD)?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

5.2.- ¿Recibe algún tipo de beneficio de alguna Institución?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

Si su respuesta es "si" señale la institución de la cual recibe el beneficio

\_\_\_\_\_

5.3.- ¿Utiliza alguna ayuda técnica? (Utensilios, dispositivos, aparatos o adaptaciones, producto de la tecnología, que se utilizan para suplir movimientos o ayudar en las limitaciones funcionales de las personas con discapacidad; tales como, silla de rueda, bastón Ingles, etc.)

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

Si su respuesta es "si" señale la ayuda técnica que utiliza

\_\_\_\_\_

5.4.- ¿conoce las redes de apoyo y/o de información destinadas a de las personas con discapacidad?

Si

No

Si su respuesta es "si" indique cuales conoce

\_\_\_\_\_

5.6.- ¿se encuentra afiliado a algún sistema previsional de Salud?

Si

No

¿Cuál?

FONASA

Isapre

5.7.- ¿Percibe algún tipo de pensión por su discapacidad?

Si

No

Solicitamos que esta ítem sea respondido por trabajadores que presenten algún tipo de discapacidad, si al comienzo de la encuesta indico que quien presenta la discapacidad es hijo u otro familiar agradecemos su cooperación.

## VI. Ítem discapacidad en el trabajo

6.1.- ¿Cree que la empresa se preocupa por su discapacidad?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

6.2.- ¿Cree que el espacio físico donde desarrolla su trabajo está habilitado para su discapacidad?

Totalmente habilitado

Habilitado

Neutral

No habilitado

Totalmente no habilitado

**6.3.-** ¿Se siente integrado por sus compañeros de trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

**6.4.-** ¿Siente que sus compañeros interponen alguna barrera para relacionarse contigo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

**6.5.-** ¿Se integra con facilidad en situaciones extra laborales, como salidas, fiestas, etc.?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

**6.6.-** ¿Sus compañeros asumen con facilidad el hecho de que tengas necesidades diferentes?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

**6.7.-** ¿Ha sentido alguna vez que las demás personas tienden a sobreprotegerlo por ser discapacitado?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

**6.8.-** ¿Sabe si la empresa entrega algún beneficio a los trabajadores y/o hijos discapacitados?

Si

No

**6.9.-** ¿Cree que los accesos y vías de escape en casos de emergencia, consideran las necesidades de las personas con discapacidad?

Totalmente habilitado

Habilitado

Neutral

No habilitado

Totalmente no habilitado

**VII.** Comentarios y aportes relacionados con la discapacidad y el trabajo en su empresa.

Gracias por su colaboración.-

