

Sociología

Discapacidad

en el contexto
laboral
de Chile

1 edición

Editado en
Colombia

Editorial
**Corporación
CIMTED**

Dr. Nelson David Lay Raby
Dr. Reynier Israel Ramírez Molina
Dr. José Vicente Villalobos Antúnez

ISBN: 978-958-52097-5-6



Sociología y discapacidad en el contexto laboral en Chile

Primera Edición



Autores:

Dr. Nelson David Lay Raby
Dr. Reynier Israel Ramírez Molina
Dr. José Vicente Villalobos Antúnez

Página legal

Sociología y discapacidad en el contexto laboral en Chile

Autores:

Dr. Nelson David Lay Raby
Dr. Reynier Israel Ramírez Molina
Dr. José Vicente Villalobos Antúnez

ISBN: 978-958-52097-5-6

Materia: Investigación

Tipo de contenido: Libros Universitarios

Clasificación THEMA: Sociología del trabajo y el esfuerzo

Colección: Investigación

Público Objetivo: Enseñanza universitaria o superior

Tipo de soporte: Libro digital descargable

Formato: PDF (.pdf)

Tipos de acceso: Descarga y online

Editor: Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo.

Corporación CIMTED

Nit: 811043395-0

editorialcimted@gmail.com

Cuidado de la Edición: Juliana Escobar Gómez

Carrera 20 # 5 – 02 Código postal 055017

La Ceja, Antioquia – Colombia

www.cimted.org

www.memoriascimted.com

Las opiniones expresadas en este libro son responsabilidad de los autores y no indican, necesariamente, el punto de vista de la Corporación CIMTED. Todo el contenido de este Libro está protegido por la ley según los derechos Materiales e intelectuales del editor (corporación CIMTED) y de los autores, que participaron en este libro, Por tanto, no está permitido copiar o fragmentar con propósitos comerciales todo su contenido sin la respectiva autorización de los anteriores. Si se hace como un servicio académico o investigativo debe contar igualmente con permiso escrito de sus autores y citar las respectivas fuentes. Más informes editorialcimted@gmail.com, y con los respectivos autores, cuyas direcciones aparecen al inicio de la publicación

Agradecimientos

A mi amada esposa Marcela, por su irrestricto apoyo.

A mi amada hija Pascale, por iluminar cada día de nuestras vidas.

Al profesor Basaure, por su guía de la tesis doctoral de una forma tan prolija y minuciosa.

A Tania y Omar, por haberme cooperado tan fiel y lealmente en el terreno de la investigación que condujo a este libro.

A la organización investigada (XY), por abrirnos sus puertas y vivencias.

A la Universidad Alberto Hurtado, por el respaldo económico materializado como Beca a Trabajo en Terreno en el año 2012 y 2013.

A la colaboración de SENADIS, por la entrega de información relevante para esta investigación.

Nelson David Lay Raby.

Presentación

La investigación tiene como contexto el aumento de la Discapacidad en el mundo (WHO, 2001), la baja incorporación al mundo laboral de las personas con discapacidad y cambios legales chilenos que obligan a una mayor inclusión laboral (Planificación, 2010). Así, aparece como problemática la falta de descripción de lo que sucede en términos de inclusión laboral de personas con discapacidad desde las ciencias sociales y en particular desde la mirada crítica de la Sociología. Para ello se ocupa un marco referencial tomado desde la Sociología, Sociología de la Discapacidad y principalmente la Sociología pragmatista Crítica de Luc Boltanski (L. Boltanski & Thévenot, 2006; Luc Boltanski & Basaure, 2012; Luc Boltanski, Chiapello, & Elliott, 2005).

Para lograr una descripción de la discapacidad en Chile hacia la incorporación al mundo del trabajo se ocuparon datos cuantitativos de estudios gubernamentales y se complementó con un mapeo cuantitativo en 3 comunas de la V región. Se tomó esa información para orientar un estudio cualitativo etnográfico en una organización, de la misma región, en la cual existiera incorporación de personas con diferentes tipos discapacidad. Ambas producciones de datos fueron diseñadas para ser un estudio mixto que lograra visibilizar la situación de esta minoría social, en el estudio cuantitativo se hizo una descripción estadística univariada y en el estudio cualitativo un análisis categorial. Luego ambas producciones de datos fueron analizadas por los Órdenes de Grandeza de Boltanski.

De este estudio se concluye que las principales empleadoras en discapacidad son las empresas medianas y grandes quienes apelan a lógicas solidarias y paternalistas para la incorporación y manutención de estos trabajadores. También se concluye de lo observado que no son las barreras materiales los problemas más serios para la incorporación a la organización sino que tiene que ver en cómo la sociedad no se actualiza en comprender a las personas con

discapacidad como personas completas y funcionales. A partir de este estudio base, queda por ver en otras investigaciones como en otras categorías sociológicas más específicas se describe la discapacidad (género, clase) y también como la organización de Chile puede repensarse para lograr una incorporación de personas con discapacidad desde una forma inclusiva pero a la vez funcional y completa. A continuación se detalla un resumen de los capítulos del libro:

Capítulo I: contexto de la discapacidad en Chile y sociología de la discapacidad, donde se describe la situación de la discapacidad en Chile, las orientaciones normativas legales y cómo las organizaciones han abordado este tema, también muestra la evolución de la sociología de la discapacidad hasta llegar al modelo social. Se detalla cómo se consolidan recientemente perspectivas de estudio en ciencias sociales en discapacidad hacia lo Transformador y Emancipador. Son explicadas ideas que fueron en su momento teóricas y que lograron mostrarse como formas de investigar en el campo, al respecto muestra cómo la Sociología se posiciona dentro de esta nueva perspectiva. Adicionalmente se presentan los objetivos generales, objetivos específicos, supuestos, descripción de ambos estudios, producción y análisis de datos.

Capítulo II: sociología de la crítica y órdenes de grandeza, donde se describe el framework analítico de Boltanski & Thevenot (2006) y las pretensiones teórico pragmáticas de la sociología de la crítica. El Capítulo III: descripción de la discapacidad y la inclusión laboral en Chile, busca estar en sintonía con los estudios cuantitativos que intentan visibilizar la discapacidad y trabajo y hace emerger preguntas generales deductivas que más adelante sirvan para contrastar con el estudio cualitativo.

En este capítulo se describe, en orden deductivo, cuál es la situación de la discapacidad en nuestro país: prevalencia, género, edad, tipos de discapacidad, relación entre discapacidad y trabajo. Luego de tener una visión a nivel país, nos centraremos en una región en particular (V

región) para describir la situación de la discapacidad y el trabajo. Para ello ocuparemos tanto documentos públicos, como estadísticas de aparatos del estado. Seguido de eso, revisaremos un estudio que se hizo en el marco de esta investigación donde se sondean 3 comunas en específico con el fin de precisar los datos macro de forma de contextualizar con mayor precisión la realidad de los trabajadores con discapacidad (se utilizará la abreviación TCD para describir a los trabajadores con discapacidad en general; y PDC para referirnos a todas las personas que tienen discapacidad y TCDF para referirse a los trabajadores con discapacidad física). A la luz de los Órdenes de Grandeza de Boltanski, Thévenot y Chiapello se busca interpretar el presente capítulo, para esto se pretende dimensionar cuáles son las ciudades presentes para Inclusión laboral de TCD en Chile.

El Capítulo IV: descripción etnográfica de la inclusión laboral en contexto organizacional, se efectúa un estudio cualitativo, situado en una organización que incluye personas con varios tipos de discapacidades, se describen: las trayectorias laborales de las personas que ahí trabajan, la relación del trabajador con sus tareas y entorno, cómo el entorno físico se relaciona con la construcción y manutención del trabajador con discapacidad, y finalmente la relación entre personas con discapacidad y sin discapacidad. Posteriormente en este capítulo y al igual que en el capítulo anterior, se ocupa el framework de Boltanski & Thévenot para describir los hallazgos etnográficos. El Capítulo V: discusión y conclusiones, recoge las conclusiones de los capítulos anteriores y se integra lo expresado en los capítulos cuantitativos y cualitativos y de los Órdenes de Grandeza. Se busca encontrar ideas descriptivas relacionadas a la situación de las personas con discapacidad en el país y su inclusión laboral.

Los autores.

Tabla de contenido

Agradecimientos.....	4
Presentación.....	5
1. Introducción	14
1.1. Estudio 1: Mapeo, caracterización e inserción de trabajadores con discapacidad.....	19
1.2. Estudio 2: Etnografía en la organización	21
1.3. Aspectos éticos de la investigación.....	25
2. Capítulos.....	28
2.1. Capítulo I. Contexto de la discapacidad en Chile y sociología de la discapacidad	28
2.1.1. Cambios locales en discapacidad.....	28
2.1.1.1. La investigación en Latinoamérica y Chile	37
2.1.2. La Sociología de la discapacidad	38
2.1.2.1 Versiones sociológicas en torno a la discapacidad	41
2.1.2.2. Modelo social y modelo médico.....	45
2.1.2.3. Sociología de la discapacidad: años noventa a la actualidad	48
2.1.3. La progresión teórica hacia la investigación transformativa: comunidad y discapacidad	52
2.1.3.1. Cambios metodológicos en investigación en discapacidad	53
2.1.3.2. Perspectiva emancipadora: un viaje a la utopía	57
2.1.3.3. Paradigma transformativo en la investigación en discapacidad	62
2.2. Capítulo II. Sociología de la Crítica y Órdenes de Grandeza.....	66
2.2.1. Introducción.....	66
2.2.2. Orders of Worth (órdenes de grandeza).....	68
2.3. Capítulo III: Descripción de la discapacidad y la inclusión laboral en Chile.....	79
2.3.1. Aspectos introductorios.....	79
2.3.2. Descripción a nivel país	81
2.3.3. Descripción V región (datos tomados de otras fuentes).....	89
2.3.4. Descripción V región (datos recolectados dentro de la investigación).....	98
2.3.4.1. Clasificación de organizaciones entrevistadas	99
2.3.4.2. Clasificación de personas entrevistadas	101
2.3.4.3. Datos de intermediación laboral SENADIS 2005-2012	106
2.3.5. Síntesis de información y comentarios	115
2.3.6. Órdenes de grandeza y descripción de la discapacidad y la inclusión laboral en Chile	120
2.3.6.1. Contexto y situación de los trabajadores con discapacidad en Chile	120
2.3.6.1.1. Contexto de la discapacidad en Chile	120
2.3.6.1.2. Inserción laboral.....	123
2.3.6.2. Contexto y situación de los trabajadores con discapacidad en la V región	124
2.3.6.3. Sondeo provincia de la V región: las características de las personas con discapacidad y su vía de incorporación a la empresa	127
2.3.6.3.1. Descripción de las características generales y sociales de las empresas empleadoras con discapacidad	128
2.4. Capítulo IV: Descripción etnográfica de la inclusión laboral en contexto organizacional	130
2.4.1. Introducción al análisis categorial	130
2.4.2. Análisis categorías	131
2.4.2.1. Trayectoria del proceso inclusivo de los trabajadores con discapacidad dentro de la organización XY	131
2.4.2.1.1. Historia y vía de ingreso a la organización	133

2.4.2.1.2. Inducción laboral de los trabajadores con discapacidad	135
2.4.2.2. El entorno material y sus implicancias en el proceso de inclusión de los trabajadores con discapacidad	138
2.4.2.2.1. Descripción del entorno material: ubicación, infraestructura y espacio	139
2.4.2.2.2. Trabajadores con discapacidad y su vínculo con la materialidad del entorno laboral	142
2.4.2.2.3. La organización como mediador entre el contexto material y trabajadores con discapacidad	145
2.4.2.3. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad incluyendo la voz de sus compañeros de trabajo	147
2.4.2.3.1. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo.....	148
2.4.2.3.2. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad y las jefaturas y gerencia	153
2.4.2.4. Trabajador con discapacidad y su vínculo con el entorno laboral y relacional de la organización: a partir de la propia voz de los trabajadores	158
2.4.2.4.1. Relación entre el trabajador con discapacidad y el trabajo: tanto en las tareas que desempeña dentro del hotel como con el trabajo en general.....	159
2.4.2.4.2. Vínculo entre el trabajador con discapacidad y el entorno relacional dentro de la organización	165
2.4.3. Órdenes de grandeza y descripción etnográfica de la inclusión laboral en el contexto organizacional del hotel XY.....	170
2.4.3.1. Historia de la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad y su inserción dentro de la organización XY: análisis de intereses motivacionales y su proceso de implementación dentro del hotel.....	170
2.4.3.2. Entorno material organizacional y su relación con el trabajador con discapacidad.....	174
2.4.3.3. Relación entre los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo y jefaturas: una visión familiar de la organización	177
2.4.3.4. Visión de sí mismo: proceso de inclusión laboral dentro de la organización XY desde la propia mirada de los trabajadores con discapacidad	181
2.5. Capítulo V: Discusiones y Conclusiones.....	184
2.5.1. Principales hallazgos del estudio 1	184
2.5.2. Principales hallazgos del estudio 2.....	187
2.5.3. Relación entre estudios.....	190
2.5.4. Conclusiones.....	193
2.5.5. Consideraciones a futuro	199
3. Referencias Bibliográficas	201



Indice de cuadros

Cuadro 1 Resumen “El Nuevo espíritu del Capitalismo”	77
Cuadro 2: Resumen Ciudades Boltanski & Thévenot y Boltanski & Chiapello	78

Índice de tablas

Tabla 1 Personas con discapacidad según tipo de deficiencias. Distribución porcentual. Chile 2004.....	85
Tabla 2 Tasa de trabajo en personas con discapacidad entre los 15 y 64 años	88
Tabla 3 Personas con discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución por edad	89
Tabla 4 Porcentaje de personas con discapacidad en la V región versus el país	91
Tabla 5 Prevalencia de discapacidad según sexo. Tasa por 100 habitantes. V región	92
Tabla 6 Tipo de deficiencias en personas con discapacidad	94
Tabla 7 Prevalencia de discapacidad según trabajo. Tasa por 100 Habitantes (mayores de 15 años. V región	96
Tabla 8 Situación actual de estudios. Frecuencia y distribución porcentual. Chile y V región	96
Tabla 9 Personas con discapacidad según nivel de estudio completado. Frecuencias. V región	97
Tabla 10 Prevalencia de discapacidad según estudio. Tasa por 100 habitantes. V región	97
Tabla 11 Cantidad de personas con discapacidad con trabajo remunerado. Organizaciones entrevistadas V región	98
Tabla 12 Clasificación de organizaciones empleadoras según tamaño. V región.....	99
Tabla 13 Clasificación de organizaciones empleadoras de personas con discapacidad según tamaño. V región	100
Tabla 14 Clasificación de rubro de organizaciones empleadoras de trabajadores con discapacidad física según tamaño. V región	100
Tabla 15 Clasificación de personas con discapacidad según sexo. Porcentaje entrevistados. V región.....	101
Tabla 16 cargos de personas con discapacidad entrevistadas. Distribución porcentual. V región.....	105
Tabla 17 Clasificación personas con discapacidad según sexo. Base porcentual. SENADIS. V región	110

Índice de figuras

Figura 1 FONADIS (2005) Prevalencia nacional de la discapacidad en Chile. 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.	82
Figura 2 FONADIS (2005) Prevalencia discapacidad según grados. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.	83
Figura 3 FONADIS (2005) Discapacidad por sexo. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.	83
Figura 4 FONADIS (2005) Discapacidad por rangos etarios. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	84
Figura 5 Datos CASEN 2009-2011.....	85
Figura 6 FONADIS (2005) Discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	86
Figura 7 FONADIS (2005) Discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	87
Figura 8 FONADIS (2005) Personas con discapacidad que realizan trabajo remunerado según sexo. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	88
Figura 9 INE (2005) Prevalencia discapacidad en V región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.	90
Figura 10 INE (2005) Prevalencia discapacidad según grados en V Región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.	90
Figura 11 INE (2005) Hogares con al menos una persona con discapacidad en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	91
Figura 12 INE (2005) Discapacidad por sexo en V región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	92
Figura 13 INE (2005) Personas con discapacidad por tramos de edad en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	93
Figura 14 INE (2005) Tipo de Deficiencia en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	94
Figura 15 INE (2005) Personas con discapacidad mayores de 15 años que realizan trabajo remunerado en V Región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.....	95
Figura 16 Rango etario de personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 2012-2013 en la V región. Lay (2013). Valparaíso-Chile.....	102
Figura 17 Tipo de discapacidad, aparición y cantidad de personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en	

organizaciones entrevistadas durante el período 2012-2013 en la V región. Lay (2013) Valparaíso-C.....	103
Figura 18 Grados de discapacidad en personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 2012 - 2013 en la V región. Lay (2013) Valparaíso-Chile.....	104
Figura 19 Cantidad de años en su último empleo. Distribuidos por cantidad de personas con discapacidad. Personas con discapacidad entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 20	105
Figura 20 Cantidad de Intermediaciones con contratación de personas con discapacidad. Distribución por años. Antecedentes sobre personas con discapacidad que participaron en el programa de intermediación laboral de SENADIS 2005-2012. SENADIS (2013) Valparaíso - C.....	107
Figura 21 Personas con discapacidad en los principales rubros de contratación. Intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el programa de intermediación laboral de SENADIS 2005-2012. SENADIS (2013).....	108
Figura 22 Prevalencia discapacidad según grados en personas intermediadas SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013) Valparaíso - Chile	108
Figura 23 Discapacidad por rangos de edad intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013) Valparaíso - Chile.....	109
Figura 24 SENADIS. (2013). Discapacidad por sexo. Personas intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013). Valparaíso-Chile	110
Figura 25 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de Resultados. Publicados el 26 de abril 2015.....	111
Figura 26 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de Resultados. Publicados el 26 de abril 2015.....	112
Figura 27 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados publicados el 26 de abril (2015).....	113
Figura 28 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados. Publicados el 26 de abril 2015.....	114
Figura 29 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados. Publicados el 26 de abril 2015.....	114

Figura 30 Esta imagen fue tomada desde el cuaderno de repaso y caligrafía de Pa, quien debido a sus espasmos musculares tuvo que practicar caligrafía para poder escribir boletas e información de registro. Figura 31. Fotografía calculadora de Pa, la cual fue escoge..... 144

Sobre los autores

Nelson David Lay Raby: Doctor en Sociología (Universidad Alberto Hurtado, 2016), Master in Business Administration (Universidad Politécnica de Cataluña, 2012), Magíster en Administración de Empresas (Universidad Federico Santa María, 2006), Licenciado en Psicología y Psicólogo (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2005). Profesor Full Time, Facultad de Educación y Ciencias Sociales, Universidad Nacional Andrés Bello, Viña del Mar, Chile. Correo institucional: nelson.lay@unab.cl Correo personal: nelsonlay@gmail.com



Reynier Israel Ramírez Molina: Postdoctor en Gerencia en las Organizaciones (Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín - URBE, 2015). Doctor en Ciencias de la Educación (URBE, 2013). Magíster Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos (URBE, 2007). Licenciado en Comunicación Social, Mención Publicidad y RR.PP. (URBE, 2004). Profesor e Investigador Titular Tiempo Completo, del Departamento de Ciencias Empresariales de la Universidad de la Costa, Barranquilla-Atlántico, Colombia. Miembro del CNP:20478 – Zulia. Miembro del Grupo de Investigación: Administración Social, y Administración y Organizaciones de la Universidad de la Costa-COLCIENCIAS. Director Administrativo de la Fundación Villa Bernarda (FUNDAVIBE), Maracaibo-Zulia, Venezuela. Consultor de Servicios Gerenciales, Conferencista Internacional, Par Académico y miembro del Comité Académico y Científico de la Editorial CIMTED. Correo institucional: rramirez13@cuc.edu.co ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-5073-5158> Correo personal: reynieri.ramirez@gmail.com



José Vicente Villalobos Antúnez: Postdoctor en Estado, Políticas Públicas y Paz Social (Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín - URBE, 2015), Postdoctor en Ciencias Humanas (Universidad del Zulia – LUZ, 2015), Postdoctor en Gerencia de la Educación Superior (URBE, 2011), Postdoctor en Gerencia en las Organizaciones (URBE, 2007). Doctor en Derecho (LUZ, 2000). Especialista en Gerencia Financiera (LUZ, 1998). Abogado (LUZ, 1987). Licenciado en Filosofía (LUZ, 2000). Profesor e Investigador Titular Medio Tiempo Internacional, del Departamento de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de la Costa, Barranquilla-Atlántico, Colombia. Profesor e Investigador Titular de la Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela, Coordinador del Diplomado en Bioética y del Laboratorio de Filosofía de la Ciencia, Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia (LUZ). Profesor invitado de las Universidades Pedro de Valdivia; Católica de Temuco, de Los Lagos (Chile); Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México; Católica de Bogotá y Colegio Mayor de Cundinamarca (Colombia). Miembro del Grupo de Investigación: Derecho, Política y Sociedad de la Universidad de la Costa-COLCIENCIAS. Conferencista Internacional y Editor en Jefe de la Revista Opción. Correo institucional: jvillalo4@cuc.edu.co ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-3406-5000> Correo personal: jvillalobos@gmail.com



1. Introducción

El presente libro es en parte producto de la tesis doctoral en sociología culminada el año 2015 por el coautor Nelson Lay. Para generar una correcta adaptación se revisó el estilo de escritura, se actualizaron las fuentes de información y se contextualizaron algunos cambios que se han producido en los últimos años. La discapacidad en Chile, ha sido un tema que pocas veces ha sido considerado por los investigadores del área social, sobre todo en lo que refiere a la sociología y, en específico a la sociología de la discapacidad, las cuales se han mostrado poco reflexivas al respecto.

La investigación surgió como un interés por explorar este territorio y evidenciar un tema país relevante, sobre todo en cuanto a la inclusión de las personas con discapacidad, en esta ocasión, en el área del trabajo, área de gran relevancia para todos los ciudadanos y su relación con el entorno y con los otros. De este modo, la gran pregunta que inicia el tema de libro es ¿Cómo es descrita la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones en Chile en términos sociales?

Para responder a esta pregunta, primero se realizó un estudio cuantitativo para poder describir el contexto nacional, regional y de algunas provincias de la discapacidad y la inclusión laboral, donde se analizaron documentos oficiales, y se elaboró un mapeo en algunas provincias de la V región. Luego se prosiguió con un estudio cualitativo, el cual mediante una etnografía buscó describir el proceso de inclusión en una organización particular de la V región (Hotel XY₁). Esto mediante un trabajo de campo que tuvo una duración de 3 meses, haciendo registros mediante

¹ Es importante mencionar que los nombres de personas, organizaciones y lugares mencionados en este libro fueron modificados para mantener el anonimato y cumplir la eticidad investigativa.

notas de campo, revisión de documentos organizacionales y entrevistas a los trabajadores más representativos de la organización².

La investigación que generó la información para poder construir este libro tuvo una duración de casi tres años y contó con la asesoría de diversos docentes, además de apoyos de tipo técnico. Antes de explicar los estudios realizados en la investigación y los métodos mixtos empleados, vale la pena hacer una breve reseña de los Órdenes de Grandeza³ que se ocuparon para analizar los datos empíricos generados. Distintos “Órdenes de Grandeza” han servido para ilustrar empíricamente en las organizaciones como se aterriza el complejo marco conceptual de Boltanski & Thévenot y Boltanski & Chiapello (Jagd, 2011). No obstante este framework posee cierta difusión en forma de estudios aplicados en la organización, de los cuales Jagd da cuenta de al menos 30 investigaciones con fines no managerialistas como manageralista, no se han encontrado estudios donde se le emplee en un marco basal de la sociología de la discapacidad.

Junto con la novedad del uso de este framework en Sociología de la Discapacidad al interior de la organización, el framework de Boltanski y Thévenot está pensado como una teoría social que se focaliza en entender las dinámicas de la acción, y dota al sujeto de una mayor libertad que otros modelos, lo cual puede ser tremendamente útil para circunscribir cómo las personas con discapacidad luchan para poder relacionarse con grandezas que le son adversas o incompatibles, o que los asumen como un trabajador fetiche que cumple una función utilitarista pero no se considera como un trabajador reconocido socialmente.

² Es relevante mencionar que los objetivos se fueron reorganizando en la medida en que se avanzaba en la investigación, por lo que estos responden a los hallazgos intentando mantener la fidelidad al objetivo general del estudio, evitando perseverar en supuestos iniciales que se alejaban de lo hallazgos, por ejemplo que las barreras materiales para las personas con discapacidad eran algo central en el acceso al trabajo, de ahí que no hubo objetivos emergentes.

³ Más adelante, en el capítulo 2, se detallará más al respecto.

También considera el framework de Boltanski y Thévenot un entendimiento para los tipos de acuerdos a los que se pueden llegar entre los distintos ordenes de grandezas: la clarificación en el dominio de un mundo a expensas de otros ordenes en competencia, el arreglo local destinado a un acuerdo temporal en relación a una decisión específica, y el acuerdo de compromiso destinado como un acuerdo más durable construido en base a diferentes mundos (Jagd, 2011). Tal tipo de arreglo probablemente se puede encontrar en alguna organización donde ya esté instalado, legitimado y acostumbrada la práctica de personas con discapacidad.

Adicionalmente se encuentra aquí también un punto de interés que puede ser tremendamente útil a la Sociología de la Discapacidad ya que permite sondear más allá de los órdenes de grandeza, y poder ver a qué tipo de acuerdo o arreglo han llegado entre los mundos, para poder acoger, desprejuiciar, mirar como un igual a quienes tienen una cabida muy secundaria en ciertos tipos de grandeza que tienden a ser avasalladoras en la organización como la grandeza de lo industrial y la grandeza de lo comercial. Jeffrey Alexander comenta respecto al rendimiento que se le puede extraer al framework Boltanski y Thévenot: “Boltanski Thévenot son exitosos en mostrar una forma empírica al mundo concreto y parcializado del día a día, lo que Hegel llamó la esfera ética que es moral al mismo tiempo. Las sociedades que describen son humanas y al mismo tiempo tolerantes” (Alexander, 2000).

Así se considera en esta investigación muy importante el poder pesquisar acerca de los “Orders of worth” en una organización que tiene incorporada a las personas con discapacidad de forma de poder tomarlo como ilustración del contraste entre distintas grandezas y la relación que este contraste afecta sobre la incorporación de estos trabajadores. Antes de explicar en qué consistirán ambos estudios se comenta el tipo de estudio mixto que se empleó en esta tesis. En relación a estudios mixtos Creswell & Plano (Creswell J., 2011) son autores reconocidos y

validados, quienes plantean que habrían 3 tipos de diseños de estudio mixtos en relación a la perspectiva transformadora.

Como se relató anteriormente, el método a ocupar en la investigación que dio origen a este libro corresponde a un estudio cuantitativo y exploratorio y posteriormente una investigación en una organización con una perspectiva etnográfica de corte cualitativo. Tal relación entre ambos estudios corresponde de acuerdo a lo planteado por Creswell & Plano como a un estudio de método mixto con diseño secuencial. Según Creswell y Plano, el Diseño Secuencial (Explicativo) ocurre en 2 etapas, primeramente se recolecta y analizan los datos cuantitativos (Capítulo 3) que buscan responder la pregunta de la investigación. Posteriormente la segunda etapa, que es cualitativa sigue los resultados de la primera etapa (Capítulo 4)⁴. A continuación se presenta la descripción general de los dos estudios.

1.1. Estudio 1: Mapeo, caracterización e inserción de trabajadores con discapacidad

El lineamiento de la investigación tuvo una orientación deductiva, para lograr la descripción de la realidad social de la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad. Para esto se buscó en este primer estudio de carácter cuantitativo los datos formales del gobierno (SENADIS, ENDISC, CASEN) para investigar como en nuestro país y en una región en Chile, específicamente en 3 provincias, se insertan los trabajadores con discapacidad. En términos descriptivos: qué organizaciones los han incorporado, qué características generales poseen, cuál es su ocupación, desde cuándo están insertos, cómo han llegado a ese trabajo, cuándo adquirieron su discapacidad.

⁴ En concreto en la primera etapa cuantitativa, que es el capítulo 3, se llega la conclusión que son las empresas medianas y grandes, privadas, y sin planes formales de contratación las que más incorporan personas con discapacidad. En consecuencia a eso la etnografía tuvo que ser realizada en una organización con esas características pero “outlier” en el sentido que fuese la máxima variación del caso, que es por cierto la forma clásica de producir estudios de casos.

Como no se tuvo a ciencia cierta el acceso a toda la población de colaboradores con discapacidad se ocupó un muestreo bola de nieve. Se intentó tomar contacto con ellas por algún medio, de forma tal de poder identificar la organización a la que pertenece y concertar una entrevista. Se contactaron 461 organizaciones de las cuales se encontraron 13 organizaciones que tenían en total 36 personas en las que hubo empleadas trabajadores con discapacidad. Ya identificadas las organizaciones, se bosquejó cuál es el carácter de la organización (privada, estatal), el tamaño, dotación, orientación al mercado (bienes o servicios) y prácticas de contratación en discapacidad (formales o informales).

También se sondeó cómo en la V región funcionan los programas de intermediación laboral y (PIL) para ello se ocupó la base de dato que proporcionó de SENADIS. Al respecto se comentan los rubros de empleo, grados de discapacidad, rangos de edad, distribución por sexo. Este estudio permitió lograr una contextualización de la región en relación a la incorporación de trabajadores con discapacidad, y una visión panorámica de la situación de empleo, de las características de los empleados, una caracterización de las organizaciones, de los mecanismos de empleo, y de los mediadores para tal incorporación. Con esta visión panorámica se buscó levantar interrogantes cuantitativas que perfilen la investigación cualitativa respecto a como se describe socialmente la incorporación de trabajadores con discapacidad en la región.

El estudio 1, que es de carácter cuantitativo, busca describir el contexto de la inclusión laboral en discapacidad en Chile y en específico en la V región a través de 3 comunas. La información se procesó de forma descriptiva de acuerdo a los 4 objetivos específicos que comprendió el estudio. Dado que la información es meramente descriptiva se ocupó un programa simple computacional (Excel) para resumir los cuestionarios aplicados en tablas y gráficos y reducir la información que provenía de estadísticas gubernamentales. Puesto que el objetivo de

este estudio es más que nada describir la realidad social en cuestión y busca visibilizar la situación de los trabajadores discapacitados, los análisis numéricos realizados fueron la síntesis de los hallazgos realizados con cálculos de estadística descriptiva univariados y resumen de datos aislados a tablas de frecuencia.

1.2. Estudio 2: Etnografía en la organización

En este segundo estudio, se realizó una aproximación etnográfica a una organización de la V región que incorpora trabajadores con discapacidad desde hace varios años, de forma que ya está conformada un modo de relación social entre todos los trabajadores. Se escogió el caso ocupando el tipo de muestreo cualitativo de máxima variación (Miles & Huberman, 1994), lo que significa ver el caso “outlier” donde se busca ver si los patrones principales se mantienen. Es un caso crítico en el que se busca probar o ejemplificar si los hallazgos esbozados en el estudio anterior se mantienen o comprueban. En concreto la organización escogida desde todas las que se sondearon presentaba la característica convencional de ser una organización mediana (en términos de cantidad de personas y facturación), muy funcional (empresa de servicio), muy representativa de los rubros presentes en la región (turismo) pero muy distintiva respecto a la inclusión de personas con discapacidad ya que incorpora dos personas con discapacidad mental y dos personas con discapacidad física.

Un elemento importante para elegir la aproximación etnográfica tiene que ver con que nos permite dar cuenta de la materialidad, elemento particularmente relevante en la designación de personas con discapacidad, de cómo ella es identificada y de cómo inductivamente nos obliga a circunscribirla e integrarla en algo más amplio (Mauss, 1967, 2007). Como se vio en el comienzo

de esta Introducción, para los trabajadores con discapacidad física la relación con la materialidad es un aspecto que vale la pena de ser investigado en relación a lo social⁵.

Se intencionó que la elección de la organización fuese de un tamaño suficiente de ser observada, con un número de personas manejable, de forma de comprender bien cuáles son sus límites de funcionalidad y físicos de forma de poder observar la interrelación social. Anterior a la etapa etnográfica, se produjo un informe de caracterización de la organización que sirvió para enmarcar el funcionamiento de la organización y el lugar de los trabajadores con discapacidad. En tal informe se estudiaron los aspectos habituales funcionalistas de una organización: misión, visión, historia, estrategia organizacional, descripción de los procesos y servicios. Este tipo de encuadramiento suele realizarse en etnografías organizacionales (Stark, 2011), de forma de contextualizar la etnografía y comprender el funcionamiento y orientación de la organización y el lugar de los individuos y grupos en ella.

Posteriormente, se procedió a realizar la etnografía propiamente tal (Giddens & Sutton, 2009), la cual buscó recrear un estudio directo con las personas y los grupos que la componían durante casi cuatro meses de forma de poder ver lo más realísticamente posible los elementos del comportamiento social de los trabajadores, jefes y trabajadores con discapacidad. La técnica de producción de datos para el estudio etnográfico fue principalmente la observación etnográfica y la entrevista semi estructurada a los trabajadores con discapacidad y las personas relacionadas laboralmente.

Respecto al uso del método etnográfico en organizaciones y la idea de que es algo nuevo o reciente Neyland (2008), expone que no debe ser asumido que el reciente y creciente interés en etnografía en organizaciones esté planteando cuestiones prácticas por primera vez. De hecho, los

⁵ Veremos en el capítulo 4 que rol cumple la materialidad en esta organización. El rol no fue lo esperado pero despejó importantes preconcepciones de la investigación.

mismos inicios de la etnografía en antropología estuvieron muy ligados a las actividades coloniales (...) el trabajo pionero de Malinowski (Malinowski & Ellis, 1929) y Radcliffe-Brown (Radcliffe Brown, Pérez, Evans Pritchard, & Eggan, 1996), ha sido identificado por muchos como la base para el campo de trabajo en etnografía.

También basta recordar los ya clásicos estudios Hawthorne, entre 1920 y 1930, que también ocuparon muy bien logradamente el método etnográfico, o más actualmente a Stark (2011), que desde la sociología ocupa la etnografía para recrear organizaciones en busca de “worth” (valía) y otros conceptos propios de tradiciones sociológicas tanto francesas como alemanas. Adicionalmente se buscó en esta etnografía poder llegar a describir y comprender las múltiples “ordenes de grandeza” presentes en la organización observada (parte final del capítulo 3 y 4). Como se mencionaba anteriormente en la Introducción, este tipo de pesquisa se ha realizado anteriormente en organizaciones, incluso con perspectivas managerialistas (Jagd, 2011), pero la novedad es que no se ha visto empleada en relación a investigaciones en discapacidad.

Pesquisar respecto a esto tiene que ver con la idea de que existirían grandezas que podrían entrar en pugna, dándole por ejemplo excesivo énfasis a las características funcionales de la organización dejando poco o un extraño lugar a los trabajadores con discapacidad, el cual por default se le tiende a ver como poco funcional, pasando a ser como un objeto fetiche, o símbolo de alguna intención excesivamente managerialista, relacionada por ejemplo con una idea de marketing, mejora de reputación organizacional o idea de responsabilidad social empresarial (RSE)⁶.

Como lo explica Boltanski & Thévenot (2006), los diferentes órdenes de grandeza implican diferentes estructuras morales en la vida cotidiana, e implican una pluralidad de formas de justicia

⁶ Veremos más adelante como estas ideas que fueron basales a la investigación también pudieron tomar otro rumbo.

denominadas “worth” o valía. Lo interesante a rescatar es que puesto que los ordenes de valores no están ligados a esferas sociales cualquier miembro de la organización podría invocar estas grandezas para zanjar, rebatir o clarificar un argumento. Tales argumentos pueden modificar o influenciar la relación con personas catalogadas diferentes como es el caso de los discapacitados. De esta forma para esta investigación ocupó el Framework de Boltanski & Thévenot para describir las relaciones sociales en el trabajo para los trabajadores con discapacidad.

La investigación se realizó por medio de una unidad de análisis, que estuvo compuesta por una organización productiva y de servicios de la V región, en esta organización se trabajó con 4 personas trabajadores con discapacidad⁷, sus jefes y compañeros de trabajo, las técnicas empleadas en este proceso etnográfico contemplaron la observación etnográfica, entrevista semiestructurada y revisión de documentos. Se utilizó la observación etnográfica, ya que permitió acercarse al contexto mismo en el que se desarrollan los sujetos de investigación, a sus experiencias laborales, prácticas y relaciones cotidianas.

Todo esto se registró por medio de anotaciones de campo - registradas en cuadernos de campo, las que posteriormente fueron trianguladas y articuladas a modo de un solo relato. De esta forma las entrevistas semi-estructuradas nos permitieron profundizar en aquellos temas que estaban en relación con los objetivos específicos de la investigación. A modo de enriquecer la información, se utilizaron además registros fotográficos. Respecto a estos es necesario aclarar que el acto de fotografiar tiene un fuerte elemento subjetivo, en donde es el investigador quién escoge los elementos relevantes y simbólicos a ser registrados.

⁷ Hubo una quinta persona trabajadores con discapacidad que pertenecía a la empresa que no se sentía ni autodefinía como discapacitado. Es por ello que no quedó formalmente dentro de los participantes de la etnografía, pero si fue aparece en parte en la descripción de la observación etnográfica y entrevistas.

De este modo, en el presente estudio los registros fotográficos se utilizaron para apoyar las descripciones de la relación entre los trabajadores con discapacidad y la materialidad, mostrando así a estos trabajadores, su entorno laboral cotidiano y las herramientas materiales necesarias para realizar sus labores, algunas de estas adaptadas para cierta discapacidad. La fotografía se vuelve documento de este momento dentro de la organización y su estudios.

1.3. Aspectos éticos de la investigación

Inicialmente se contó con el consentimiento escrito y verbal de autorización de las personas a entrevistar y de la organización investigada. Por medio de este consentimiento y a lo largo del proceso se mantuvo de forma fidedigna e irrestricta la confidencialidad de toda la información extraída y analizada. También se hizo valer el derecho de que los participantes y la organización pudieran terminar el estudio en el momento que lo deseen, sin mayor obligatoriedad de continuidad.

Siguiendo a Suki & Kelly (2004) en “Researching Society and culture” se rescata la idea de Rawls de que las personas que participen en el estudio sean voluntarias, lo cual es muy importante para que no hayan personas que se sientan obligadas a participar. Esto en concordancia con las disposiciones éticas en general, para la recolección de la información de la etnografía se procedió con el estilo de las etnografías clásicas, se comenzaron haciendo observaciones etnográficas en general por toda la organización, esto aportó a que los futuros participantes entendieron que era un estudio para toda la organización no para algunas personas en específico.

Si fuese a la inversa, se podría haber pensado que se estaba haciendo un estudio para sondear la opinión, tolerancia o prejuicio respecto a algunas personas discapacitadas. El estudio realizado

⁸ Para fines de resguardo de identidad no serán puestas en este libro.

en la organización con la intención de velar por la eticidad del anonimato del investigado procuró ser manejado al estilo del rol privado⁹ según lo cual idealmente solo una persona¹⁰ en la organización supo cual era el vínculo total entre la etnografía organizacional y las entrevistas realizadas a las personas. Esto para cumplir con el deber de no causar algún tipo de daño a la imagen o reputación del participante del estudio, a la organización.

Lo anterior se realizó con el fin de evitar de que alguien piense que se puede encontrar o fabular información en contra de la organización investigada, junto con el investigado. Luego de terminada la etnografía se le hizo una devolución de información a la organización, y a las personas que la representaban. En ese momento ellos pudieron clarificar las dudas que tenían respecto del estudio y pudieron expresar sus opiniones de cierre de terreno. Tales comentarios fueron incorporados en la presente edición del libro. Finalmente cabe consignar cuales fueron finalmente las limitaciones que se hallaron en la investigación. A continuación, algunas de las limitaciones consignadas:

Este estudio fue el primero del que se tuviera registro en que la Sociología observara el fenómeno de la inclusión laboral de los discapacitados en Chile. Esto constituyó una limitante por cuanto la falta de información previa específica al respecto limitó el carácter del estudio (descriptivo exploratorio)¹¹. El acceso a las organizaciones para realizar la etnografía fue muy difícil, esto sumado a que no hay muchas empresas que actualmente cuenten con trabajadores con discapacidad produjo que el caso encontrado fuese la descripción de una realidad singular y difícilmente reproducible. Adicionalmente dadas estas restricciones, se puede pensar que de

⁹ Muy ocupado para ciertos fines en las organizaciones pero con fines funcionalistas.

¹⁰ Hasta donde se tiene conocimiento no existe en Chile bases de datos con esta información.

¹¹ Hubo falta de acceso a bases de datos con información referida al mercado laboral y personas con discapacidad e intermediadores laborales.

momento no está el contexto organizacional para poder realizar investigaciones de carácter transformativo.

En la organización estudiada se obtuvo un acceso general y amplio, salvo algunas áreas que fueron más restrictivas (e.g. el área de cocina del hotel) lo cual menguó la observación etnográfica. La etnografía se realizó en el período del año más productivo y álgido del hotel (fin de año y verano) lo cual permitió retratarla fielmente en el sentido en que se observó en su funcionalidad máxima, pero acarreó la limitante de que hubo momentos en que no estuvo la dotación completa trabajando simultáneamente debido a la intensificación estacional del trabajo. Por restricciones económicas tan sólo se pudo realizar el mapeo en 3 provincias de las 8 que componen la V región, esto puede haber parcializado o sesgado algunos hallazgos que se extrapolan a toda la región.

2. Capítulos

2.1. Capítulo I. Contexto de la discapacidad en Chile y sociología de la discapacidad

En este capítulo se abordarán tres elementos que son basales a la investigación realizada. Primero se explicará el contexto de la discapacidad en Chile (sus cambios legales, la visibilización de los discapacitados, su inclusión laboral, investigación en discapacidad), luego las versiones de la sociología de la discapacidad que han existido y finalmente como se realiza la investigación en discapacidad desde las ciencias sociales.

2.1.1. Cambios locales en discapacidad

Muchos han pensado que las organizaciones en Chile han tenido y siguen teniendo una influencia decisiva y no reconocida en la historia de la sociedad nacional (Ramos, 2009, 2013). Al mismo tiempo se ha venido a pensar que las organizaciones chilenas, como forma de operar reflexivamente han focalizado sus preocupaciones en problemas de tiempos pasados como la política económica (dicotomía de la libre competencia o estado interventor) (Ramos, 2013), pero no han atendido con suficiente sensibilidad y prestancia a problemas sociales como la fuerza de los trabajadores subcontratados, trabajadores inmigrantes (Tijoux, 2007), y condiciones políticas que afectan y norman su quehacer empresarial.

Recientemente han aparecido esfuerzos de sintetizar de forma sistemática, la observación que hacen las ciencias sociales en torno a la problematización del operar de la organizaciones en Chile y el objeto de su reflexividad (Ossandón, 2013; Ramos, 2009, 2013). Esto ilustra por un lado

que las preocupaciones de las organizaciones en Chile al parecer siguen remitiendo a elementos pasados con cierta miopía de elementos vigentes y futuros, y por otro la escasez de observación de las ciencias sociales respecto a la organización como un actor social y modelador societal.

Tomando en consideración al menos los dos puntos anteriormente, un tema poco descrito por las ciencias sociales en relación a la organización es el tratamiento que se le ha dado a la discapacidad. Un antecedente muy relevante en Chile, tal vez el más significativo, para entender cómo se empieza a visualizar, difundir y problematizar la cuestión de las vías de inclusión de discapacitados en el trabajo es la promulgación de la Ley 20.422 en Febrero del 2010 (Planificación, 2010), que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Esta ley en su formulación declara explícitamente que se inspira en las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad que fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su cuadragésimo octavo período de sesiones, mediante resolución 48/96, del 20 de diciembre de 1993.

En el detalle de esta ley ya se define a la persona con discapacidad. El artículo quinto menciona: 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 ley chilena se define una persona con discapacidad que es sustantivizada, autoconfinada respecto a su funcionalidad y participación en sociedad. En el artículo séptimo se hace referencia directamente al empleo, donde "...las personas con discapacidad deben estar facultadas para ejercer sus derechos humanos, en particular en materia de empleo...", tanto en lugares urbanos como rurales, teniendo éste trabajo la característica de ser productivo y remunerado. De

aquí se observa entonces cómo esta ley comunica para toda la sociedad que existe un principio normativo que afecta a las personas definidas con discapacidad y que apela a un debido derecho de ejercicio de los derechos humanos tipificado de forma privilegiada por medio de la inclusión al mundo del trabajo (en adelante inclusión laboral).

Se comparte respecto a la Ley 20.422 la idea que es relevante el ejercicio de los derechos humanos vía la inclusión laboral de las personas denominadas discapacitadas, más no la idea de sustantivizar la discapacidad y restricción social que se hace de las personas así definidas en la misma ley. En los restantes incisos de la Ley 20.422, en forma resumida se manifiesta en relación a:

- (1) La no discriminación ni legal ni reglamentaria en la inclusión de personas discapacitadas.
- (2) Que el estado debe apoyar activamente la integración, incluso estimulando a los empleadores para que hagan ajustes para la integración.
- (3) Los programas de medidas estatales incluyen la modificación material del entorno laboral, uso de tecnologías, prestar servicios de formación, colocación y apoyo.
- (4) El apoyo para campañas de sensibilización contra “las actitudes negativas y los prejuicios relacionados con los trabajadores aquejados de discapacidad” (Planificación, 2010).
- (5) Los múltiples agentes económicos deben cooperar para asegurar condiciones equitativas en múltiples aspectos de incorporación, remuneración, desarrollo, ascenso y otros para quienes hayan sufrido lesiones laborales discapacitantes (sic).
- (6) El lugar de empleo preeminente es el mercado de trabajo abierto.
- (7) Se deben adoptar medidas que faciliten inclusión de personas con discapacidad en el sector privado.

(8) Se debe cooperar con las organizaciones de personas con discapacidad para flexibilizar las oportunidades de formación y empleo (e.g. horario flexible, jornada parcial).

Se observa como novedad entonces el rol que cumple el Estado como promotor y difusor de esta idea normativa de ejercicio de derechos humanos vía la inclusión al mundo del trabajo, y también aparece como un empleador que debiera dictar ejemplo en la materia. Muy importante para esta investigación aparece la indicación en la ley que muestra claramente que es el mercado abierto el destino último de inclusión, lo que indirectamente refiere a la empresa privada la cual debería entonces acoger, acomodarse y flexibilizarse para incorporar a las personas llamadas discapacitadas, por ver en esta tesis si tales verbos se producen y en qué forma.

Otro antecedente importante a la ley 20.422 fue en el año 1994 (Avaria, 2001) donde a través de la ley 19.284 se crea el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), entidad de carácter autónomo dependiente del Ministerio de Planificación Nacional, pensada en el fomento de la integración social de las personas con discapacidad. Dejando lo legal e intentando visibilizar al grupo en cuestión, los estudios sociales del gobierno reflejan que tan solo el 29% de las personas con algún tipo de discapacidad en edad productiva realizan algún tipo de trabajo remunerado (569.745 personas)¹², lo cual es considerado tanto por el estado, como por observadores sociales como un porcentaje bajo en términos absolutos¹³, por lo que se percibe como muy necesario establecer “una línea de acceso al trabajo más activa y con metas de colocación laboral más concretas, que den respuesta inmediata a las necesidades actuales de las personas con discapacidad” (FONADIS, 2006).

¹² En el capítulo 3 se abordará con mayor detalle estas cifras.

¹³ En términos comparativos, en Chile hasta el momento no se ha normado la existencia de cuotas o reservas de empleo para la contratación de trabajadores en discapacidad, tan solo las leyes muestran elementos que aseguran la inserción laboral de las personas con discapacidad (FONADIS, 2006).

A través del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) se ha buscado facilitar el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad por medio de diversos fondos, instrumentos, e iniciativas. Es importante enfatizar que no se cuenta entre tales iniciativas el estudio con perspectivas sociales de las vías de inclusión de personas discapacitadas al mundo del trabajo, y mucho menos con un enfoque de investigación dirigido a las personas discapacitadas no únicamente acerca de ellas¹⁴. De esta forma, se ofrecen dos evidencias de normatividad local que afectarán el objeto sociológico a abordar en esta investigación.

La operación sociológica de esta investigación contiene la dualidad de un componente tanto normativo como un componente descriptivo. En síntesis, contiene en primer lugar la idea normativa universalista de que todos sin distinción deben ser incorporados en el mundo del trabajo y en segundo lugar que el trabajo es una vía privilegiada para la incorporación social de las personas a la sociedad moderna. Presenta también esta investigación componentes descriptivos, heredados de las ciencias naturales, que intentan por medio de los métodos de las ciencias del espíritu, describir la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad física en Chile en términos sociales.

En el siguiente apartado se repasará brevemente el origen de la idea de la inclusión vía el trabajo mencionado anteriormente tan sólo en términos legales, y se comentará el tratamiento dado por disciplinas más técnicas (o funcionalistas) como los recursos humanos y la responsabilidad social empresarial. Es necesario hacer tal tránsito del origen de la cuestión y su actualidad de forma de poder determinar el por qué tales perspectivas parecen ser insuficientes y poco reflexivas para la comprensión de la inclusión laboral en Chile de los trabajadores con discapacidad física.

¹⁴ De ahí lo importante de haber incorporado una perspectiva etnográfica en la investigación realizada, para poder darle una voz a los trabajadores con discapacidad.

Como se expuso anteriormente, las estadísticas en Chile han mostrado que las personas con discapacidades están significativamente sub representadas en las estadísticas de empleo. El mismo fenómeno se repite mundialmente, al respecto en Norteamérica: “las personas con discapacidades continúan siendo la minoría más significativa sin descubrir en la fuerza de trabajo total a pesar de las repetidas muestras de habilidad que han logrado para alcanzar trabajos remunerados” (Strauss, 2005).

Jacobs, en su libro “Pursuing Equal Opportunities: The theory and Practica of Egalitarian Justice” (Jacobs, 2004) toma como ejemplo la distinción entre impairment, handicap y disability (que se define más adelante) para ilustrar que tal distinción de orden siempre entraña una comparación con otros, y cuestiona firmemente la base para tal comparación. Piensa Jacobs que el problema radica en la noción básica de lo que es entendido como distinción humana, donde se hace diferencia en base a un funcionamiento que es planteado en términos de tener las características necesarias para ser un competidor normal para una posición deseable socialmente.

En otras palabras, Jacob prosigue que lo que constituye lo humano varía de sociedad a sociedad, o de mercado a mercado, dependiendo de lo designado como competitivo para la producción de ciertos bienes y servicios deseables. Así, prosigue Jacobs, el que personas denominadas con impairment, handicap o disability se encuentren excluidas del trabajo constituye una injusticia, pues se les ha relegado con una visión de sociedad orientada principalmente al mercado. Lleva el argumento más al extremo y piensa que incluso si a las personas excluidas se les entrega pagos en dinero que equivalgan a los que habrían ganado ejerciendo su trabajo se mantendría tal injusticia.

Coincidimos con la idea de Jacobs de que la distinción entre impairment, handicap o disability es una producción social, construida en la sociedad, y que tiene una impronta basada

principalmente en una funcionalidad exigida para un mercado¹⁵. También es muy importante incorporar para esta investigación la idea de que el trabajo no solo es importante para el individuo por una entrega de dinero a cambio, sino como anteriormente se señaló, le permite reconocerse en otros. Es central aclarar tal cuestión, puesto que en muchas sociedades modernas a las personas que se les ha definido con una menor funcionalidad se les entrega un subsidio que reemplaza al sueldo y que evita su incorporación al mundo del trabajo.

Para ilustrar sus planteamientos, Jacobs ejemplifica relatando lo que acontece con los grupos de derechos de discapacitados en Canadá, quienes recientemente se han esforzado en que las instituciones educacionales sean más accesibles para los discapacitados¹⁶ y eliminar las barreras que desaffan o impiden a quienes tienen discapacidades alcanzar ciertos empleos. Implícita en esta iniciativa está la observación de que el trabajo provee del mejor medio para los discapacitados en Canadá para lograr control de sus propias vidas. Esto refleja un cambio significativo en políticas sociales desde proveer dinero para discapacitados a transferir redistributivamente enfatizando el trabajo y oportunidades de entrenamiento o capacitación. La consigna que enarbola el grupo de discapacitados es que quienes tienen discapacidades tienen el derecho a emplearse. El bienestar laboral, así como los derechos de los discapacitados es radical porque propone tomar seriamente el derecho de los que no son empleados a poder emplearse.

Así finaliza comentando al respecto que las consecuencias de un programa equitativo de empleo solo se focalizan en el género como una forma de desventaja, lo que probablemente sólo beneficie principalmente a las mujeres blancas de “estrato social” (sic) más alto. Por esta razón es que piensa hace sentido tener un programa de acción afirmativo como el de la “Canadian Federal

¹⁵ Veremos en el Capítulo 2 que se relaciona con Órdenes de Grandeza de ciudad industrial y comercial.

¹⁶ Veremos en el Capítulo 3 como el tema de la educación de las personas con discapacidad es una barrera para empleo en Chile.

Employment Equity Plan” el cual no solo se focaliza en género como forma de desventaja en el mercado laboral sino también en el estatus social de la discapacidad, nacionalidad, orientación sexual.

Orienta así para esta investigación lo realizado en sociedades como la canadiense donde se observa mayor agrupación y cohesión de personas discapacitadas, y donde aparece más claro un reclamo y lucha por la inserción en la sociedad vía el trabajo. También provee de más elementos analíticos respecto a la discriminación en el ingreso al mercado laboral, el cual no solo es una discriminación de género, sino que también respecto a funcionalidad. Otra orientación que es importante recopilar es el tratamiento más técnico y funcionalista que se le ha intentado dar a la administración o manejo de la “diferencia” desde las disciplinas como los recursos humanos, o responsabilidad social empresarial.

Para los recursos humanos (RRHH), el tratamiento de las personas designadas con una funcionalidad limitada, se basa en un intento en ocuparlas como un activo personal, que es diferente, y que se le puede dar un uso adicional, distinto al común, e intentar ver qué lecciones o aprendizajes se pueden obtener de tal uso (Makharadze, 2010; Villalobos & Ramírez, 2018; Annía, Villalobos, Romero, Ramírez & Ramos, 2018). También al RRHH, le ha preocupado el poder entender cómo estratégica, táctica y operativamente se debe cumplir con el incorporar personas diferentes (sic) (Hause, 2011) y cómo se debe gestionar o administrar esta diversidad (Muyia, Roessler, & Kacirek, 2010), para incluirla, como para ver el modo más adecuado de retirarlo de la organización, o en el mejor de los casos reubicarlo (de producirse la discapacidad dentro de la organización).

Más específicamente dentro de RRHH viéndolo desde la especialidad de la salud organizacional, se ha enfocado de forma bastante funcional para procurar que las personas estén

poco tiempo discapacitadas y así no pasen a ser parte de los pasivos ocupacionales (sic) con el consiguiente e indeseado ausentismo (Wolff, 2003). Viendo de forma colateral la cuestión del tratamiento de la diversidad y a raíz de la Equal Employment Opportunity Commission (Comisión de equidad y oportunidad para el empleo), las investigaciones en RRHH advierten de los efectos psicosociales negativos o indeseables que se producen en trabajar en un ambiente que sea percibido como injusto, donde haya una percepción de discriminación alta (Jones, Wilson, & Jones, 2008).

Cercana a estas ideas de RRHH, dentro de la lógica funcional organizacional, en la especificidad de lo que se ha venido a llamar el Rendimiento Social Corporativo (Gond & Crane, 2010; Ramírez, Rincón & Prieto, 2017), una evolución de la RSE, apoyado en contextos del área de economía de organización industrial, comentan Greening & Turban (2000) cómo el hecho que una organización pueda comunicar en el mercado de valores sociales, que incluyen la diferencia, permite mejorar el reclutamiento de todo tipo de personas, haciendo la organización apetecible y deseada en el mercado laboral.

Esta idea en RSE, engloba la perspectiva estratégica de toda la organización, y puesto que está a la base de la orientación total de las organizaciones, algunos académicos dentro de las escuelas de negocios (Greening & Turban, 2000; Thomas, 2004; Ramírez, Avendaño, Alemán, Lizarazo, Ramírez & Cardona, 2018; Ramírez, Rincón, Alemán y Chacón, 2018), con difusión en el campo han reflexionado seriamente respecto a cómo las organizaciones deben cambiar la forma de operar en un escenario actual y futuro. Es importante tomar nota de estas proyecciones teórico - funcionalistas del managerialismo, porque probablemente actuarán de forma normativa para las organizaciones en el futuro, tanto así que, actualmente se ha empezado a explorar tal normatividad (Blasco & Zølner, 2010; Ramírez, Villalobos & Herrera, 2018).

Este tipo de nueva normatividad puede ser uno de los argumentos más importantes de base para la justificación desde una funcionalidad industrial o comercial de incorporación de personas con discapacidad. Es entonces importante recopilar lo expuesto y asumido en esta investigación que ya se estaría contando con una doble normatividad para las organizaciones en Chile, una que proviene de una sugerencia o conminación legal (ley 20.422) y otra que aparece dentro del campo de las proyecciones del managerialismo. Por ver si tales normatividades evidencian alguna influencia en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

2.1.1.1. La investigación en Latinoamérica y Chile

Como se mencionó anteriormente, la investigación mundial en discapacidad adolece de falta de información tanto cuantitativa como cualitativa. América Latina no es una excepción (Vásquez, 2006), contando sólo con mapeos generalizados, y alguna investigación específica que ilumina algún área en particular. Ejemplo aislado de un avance notorio es Colombia, donde ya se cuenta con modelos socio ecológicos comunitarios de integración social de personas con discapacidad (Alvarado, 2009), con un enfoque del talento humano estratégico, donde la responsabilidad social es un indicador presente en la gestión de gente (Ramírez, Chacón & El Kadi, 2018).

Estudios cuantitativos han revelado en Chile que el origen de las causas generales de discapacidad son enfermedades adquiridas por lesiones causadas por accidentes de tránsito (Vásquez, 2006).¹⁷ Han existido en Chile intentos aislados de investigación social respecto a discapacidad. Por ejemplo, Cañete reflexiona exploratoriamente respecto a un plan de negocio que contemple una forma viablemente económica de incorporar personas con discapacidad (Cañete,

¹⁷ En el capítulo 3 se verá que al menos en Chile esta es una media verdad.

2000). Salazar (2007) muestra cómo el teletrabajo puede ser un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad.

Otros más críticos reflexionan de los procesos de inclusión en Chile, por ejemplo, una investigación de campo realizada en la ciudad de San Felipe investiga en relación a la integración laboral de jóvenes con discapacidad, y se pregunta críticamente si es realmente factible la inclusión al mercado laboral. Se puede observar de esta forma que tanto en Latinoamérica como en el mundo y en Chile la información respecto a discapacidad es en general de una cobertura general, estadística, y en contraste estudios muy puntuales y aislados reflexionan de forma exploratoria respecto a la inclusión de personas con discapacidad (Manosalva, 2007).

Recopilando, hasta el momento hemos mostrado elementos legales y estatales que permiten la visibilización de un grupo de personas excluidas del mundo del trabajo, cómo se define desde lo legal una vía eminente de incorporación en el mundo del trabajo en el mercado abierto y el tratamiento actual de la incorporación de quien es diferente desde el managerialismo por medio de los campos RSE y RRHH. En los apartados siguientes, se inserta la cuestión acerca de cómo la sociología de la discapacidad ha asumido su objeto, cómo ha evolucionado desde sus orígenes, cómo ha recurrido a distintas perspectivas y cómo la perspectiva del modelo transformativo hacia la discapacidad ha influido en las ciencias sociales.

2.1.2. La Sociología de la discapacidad

Kutner (2007) relata que la discapacidad comenzó a ser un tema de interés después de la segunda guerra mundial. Los científicos sociales que trabajaban en medicina social, políticas sociales y rehabilitación comenzaron a centrarse en los aspectos sociales de las enfermedades crónicas y las discapacidades, ellos trabajaron con un interés importante en la discapacidad, aunque no contaban aún con una definición específica de ella. Los economistas se centraron en problemas

de origen nacional, tales como los beneficios a los discapacitados y el empleo, estructuración y funciones de los programas en discapacidad, rehabilitación vocacional y políticas públicas; estos temas también fueron de interés para la sociología.

Así, durante gran parte del siglo veinte la discapacidad fue definida principalmente desde un marco conceptual biomédico (Kutner, 2007) y entendido como una propiedad inherente a los individuos que son considerados diferentes, distintos a la normalidad. En los últimos años el debate en torno a las dimensiones políticas y sociales en relación a los personas con discapacidad se ha intensificado (Shakespeare, 1999). La exclusión de los discapacitados de la corriente principal de la economía y la vida social ha sido el objeto de manifestaciones políticas y movilizaciones sociales, y al mismo tiempo ha sido tema para legisladores y políticos en todo el mundo. Muchos políticos han introducido cambios legislativos con miras a combatir la discriminación para los impedidos o discapacitados.

Este nuevo foco político también ha atraído poderosamente la atención en un amplio espectro de disciplinas académicas, incrementándose -por ejemplo- los cursos académicos en “Disability Studies” y los Journal de especialidad (Shakespeare, 1999). Esto se ha complementado por un creciente aumento de literatura referida a muchos aspectos de los discapacitados, que incluyen los procesos y experiencias del discapacitado, las políticas referidas a ellos, su cultura y tomarlos como objeto de investigación. El trabajo realizado al respecto ha sido por un lado una respuesta y por otro un estímulo de dramáticos cambios en la percepción pública de las personas discapacitadas, y del significado y consecuencias que trae aparejada la discapacidad.

Es igualmente importante señalar que desde donde ha ocurrido a nivel mundial esta transformación de entendimiento de la discapacidad y políticas asociadas, no ha sido desde la Sociología, ni desde la sociología de la discapacidad ni de las organizaciones tradicionales para

personas discapacitadas sino que principalmente por el actuar de organizaciones que están en el centro de la gran actividad política más que a un nivel local (Shakespeare, 1999), lo que se ha denominado el Movimiento de las personas discapacitadas. Estos cambios han sido estimulados por un cuerpo significativo de escritos “no académicos”, producido tanto por personas discapacitadas como no discapacitadas, que han sido o bien asociadas con estas organizaciones de personas discapacitadas o bien se inspiran en ellos (Hunt, 1966).

Este modelo no debe ser confundido con la “teoría social comprensiva de la discapacidad” que se explicará más adelante. Sin embargo, los pasos necesarios para este trayecto han sido realizados (Shakespeare, 1999) con la incorporación de: Paul Hunt, Vic Finkelstein, Jo Campling, Mike Oliver, Paul Abberley y Jenny Morris. Se seguirá principalmente a Oliver, quien aparte de ser de los precursores de este trayecto aún se mantiene muy vigente discutiendo y criticando lo que acontece en sociología de la discapacidad.

Perfilado en varios niveles de insight para la sociología, esta literatura ha constituido un desafío directo al pensamiento y práctica convencional en relación a la discapacidad. El enfoque tradicional sociológico se concentró en el pasado en las limitaciones individuales como la principal causa de múltiples experiencias por las personas discapacitadas. En completo contraste, lo que ha venido a llamarse como una “teoría social de discapacidad” se sustenta en la idea de que las personas con un acreditado o percibido impedimento son incapacitados por una sociedad que falla brutalmente en acomodar sus necesidades.

2.1.2.1 Versiones sociológicas en torno a la discapacidad

Oliver (1998) observa que la sociología de la discapacidad ha estado muy influida por teorías funcionalistas como interaccionistas, siendo en ese sentido poco diferenciada la sociología de la discapacidad del mainstream sociológico. Por ejemplo, la mayoría de la literatura estadounidense que se ha producido en torno a discapacidad tiene como fundamento los trabajos de Parsons y el análisis de la conducta dentro de la discapacidad relacionado con una visión de enfermedad (Williams, 2000).

En sus estudios clásicos, Parsons (1991) que al aparecer en una enfermedad, los llamados “enfermos” deben adoptar el papel de tales, esto siguiendo la idea de que tanto la enfermedad y las dolencias impiden o pasivizan las capacidades tanto físicas como psicológicas. Considera Parsons que puesto que los enfermos no son responsables de su condición y no se espera de ellas que se puedan recuperar por mutuo propio, son incitados por otros a verse o autoperibirse aborrecibles e indeseables y que la expectativa que se tiene respecto a ellos es que busquen mejoría en una consulta a otros, tales como especialistas médicos u otros profesionales.

Adicionalmente, el modelo de Parsons, consigna que los individuos sin distinción de condiciones (e.g. socioeconómica) se comportarán de la misma forma, dejando así casi nula la atención a la interpretación subjetiva de quien “padece” la discapacidad, confiriéndole así una visión privilegiada a los médicos o a quienes son los especialistas en salud, encargados de la recuperación. De esta forma se posterga o deja de lado el rol o papel del enfermo (Ibarra & González, 2006; Oliver, 1998).

Una variante de este tipo de argumentación, es el papel de la rehabilitación (Abela, Ortega, & Perez, 2003; Oliver, 1998), modelo según el cual cuando la persona adquiere conciencia de la condición que posee debe poder ser capaz de aceptarla y poder vivir con ella. Así, el sujeto debe

poder asumir las condiciones normales lo más rápidamente posible. Este tipo de teorías o modelos fueron a posteriori criticados múltiplemente al menos en tres sentidos (Oliver, 1998), en primer lugar son esencialmente deterministas ya que se entiende la conducta de forma positiva sólo si es acorde con la idea de realidad de los profesionales, en segundo lugar se olvidan de otro tipo de factores extrínsecos (sociales políticos y económicos) y tercero restan autoridad y desconocen una interpretación subjetiva y de la subjetividad de quien posee la insuficiencia.

Oliver ha venido a designar esta perspectiva con una base en supuestos no discapacitados en relación a lo que debe suponer una experiencia de insuficiencia, una teoría de la tragedia personal. Este autor piensa que esta idea se ha mantenido en el tiempo puesto que es muy oportuna a nivel individual, o a nivel político. Si el individuo con insuficiencia no le es posible lograr mejoría o normalidad se le culpa o atribuye de toda la responsabilidad, excluyendo a quienes tienen el trabajo o cuidado de cooperarle o asistirle. De este modo, Oliver ve que el que tiene la tarea de asistir queda sin responsabilidad. Otros como Barnes (Barnes, 1990) van más allá del argumento de Oliver, mirando tal relación de una forma más abstracta, pensando que se está apelando a una mantención de una relación estructural, que no desafía el orden establecido de las ciencias sociales y que al respecto se debe al menos investigar:

Este clima de opinión proporciona el punto de partida para el presente estudio. Destaca la necesidad de investigar cómo los usuarios y proveedores entienden la provisión de centros de día como una base para promover el conocimiento limitado de su dinámica, comentando la crítica sobre las interacciones entre el ayudante y el ayudado, y formulando recomendaciones de política hacia el sistema mejora. Creo que este último es el principal concomitante para todos los análisis sociales y, en general, en línea con la visión tradicional de las ciencias sociales. (Barnes, 1990).

Continuando la revisión de versiones de sociología respecto a discapacidad aparece la teoría interaccionista, que observa la discapacidad como una desviación social, puesto que la discapacidad entrañaría una ausencia de obligaciones y de responsabilidades sociales que quedan de forma explícita en el rol del enfermo y en la visión negativa de la insuficiencia en el contexto de una sociedad industrial o postindustrial. Aparece como desviado quien no puede cumplir con los ideales liberales de responsabilidad individual, competición y trabajo (Oliver, 1998). Durante la década de 1960 fue fundamental para los sociólogos de esta corriente el análisis de la reacción social hacia las minorías menos favorecidas, buscando destacar el sentido, la identidad y el proceso de etiquetado para analizar la relación entre discapacidad y conducta socialmente proscrita. Lemert, famoso por su formulación clásica respecto a la desviación, estudió la discapacidad con profundidad, pero actualmente se le critica duramente el no poder haber diferenciado conceptualmente la enfermedad de la discapacidad.

Goffman, circunscrito también en la teoría interaccionista, en su obra clásica “Estigma: La identidad deteriorada” enfatiza la distinción entre las identidades sociales virtuales y las identidades sociales actualizadas (Smith, 2006). Las identidades sociales virtuales serían expectativas normativas de cómo las personas deben comportarse y las características que las personas deben poseer; y las identidades sociales actuales sería la conducta individual que poseen los individuos diariamente. Goffman pensó que las discrepancias entre las identidades sociales virtuales e identidades sociales actuales usualmente lleva a las personas a reclasificar un individuo desde una anticipada categoría social a otra categoría menos deseable.

Sin embargo, los atributos en sí mismo no causan estigma, sino que más bien son la circunstancia y el contexto social (social audience), de ahí que la desviación sería relativa: es evidente que los desviados endogrupales, los desviados sociales, los miembros de grupos

minoritarios y las personas de clase baja pueden funcionar en ciertas ocasiones como individuos estigmatizados, inseguros de la acogida que los espera en la interacción cara a cara y profundamente implicados en las diversas respuestas a esta situación (Goffman, 1970).

Oliver (1998), ve en la obra de Goffman en relación a su tratamiento en discapacidad, más que nada la reproducción del opresor que la reproducción del oprimido, puesto que retrae la idea de estigmata (idea con la que inicia Goffman su obra *Estigma: La identidad deteriorada*) a la costumbre griega de marcar a los esclavos por sus amos. Adicionalmente, le critica el no poder ir más allá en el sentido de trascender al individuo con su atención a los desacreditados (sic) y los desprestigiados (sic), dejando así presupuesta y en paz la segregación, pasividad en inferioridad de los estigmatizados en relación a otros individuos.

Hacia finales de los sesenta junto a un cuestionamiento del predominio del funcionalismo e interaccionismo en la sociología en Norteamérica, aparecieron dos textos que versaban respecto a la discapacidad y que ofrecían dos síntesis respecto a las dos tradiciones sociológicas en cuestión. Primero aparece el estudio de Scott acerca de la ceguera, “The making of blind men” (Scott, 1969), donde en palabras de Oliver aparece tanto el funcionalismo en el uso que hace de los valores básicos de una variedad de sociedades, como el interaccionismo en su análisis de cómo esos valores conformaron la experiencia de la ceguera (Oliver, 1998).

Segundo, el texto de Safilios-Rothschild “The Sociology and Social Psychology of Disability and Rehabilitation” que se mostraba como síntesis de ambas tradiciones, y para algunos adicionalmente a esto se exponía cierta apertura a las teorías de conflicto que empezarían a surgir en la sociología en general (Oliver, 1998). Otros lo ven como una obra precursora clave de la sociología médica (Anastasiou, 2011), y hay quienes han criticado el rol fijo que se le asigna a los “enfermos” de hacerse cargo de su mejoría para normalizarse (Barnes, 1990; Oliver, 1999). Un

contraste con la visión dominante de esta anormalidad médica (Oliver, 1990) o fisiológica, son los intentos de darle una nueva perspectiva a la discapacidad basado en la idea en que ésta es producida socialmente.

2.1.2.2. Modelo social y modelo médico

El modelo médico, es definido en un sentido general como la dominancia de aproximaciones médicas o expertas en relación a la discapacidad. En contraste UPIAS (Union of the Physically Impaired Against Segregation) se demarca de esto en su statement político de 1974-76 enfatizando: (...) nuestro sindicato rechaza totalmente cualquier idea de médicos u otros expertos que tengan el derecho de decirnos como tenemos que vivir, o que nos oculten información, o que tomen decisiones a nuestras espaldas (Shakespeare, 2006a).

El “modelo social” no niega el significado del impedimento en la vida de las personas, pero se concentra en aquellos en los cuales las barreras sociales están construidas por sobre el impedimento. De ahí, que la discapacidad está en relación a lo socialmente creado y la explicación de su carácter cambiante radica en la estructura social y económica de la sociedad y en la cultura en la cual se origina (Shakespeare, 1999). En vez de atribuir la discapacidad a una limitación individual, el modelo social identifica a la sociedad como el problema, y busca cambios políticos y sociales fundamentales para proveer las soluciones.

Lo que destaca Shakespeare, es que esta interpretación social de discapacidad no simplemente ha ganado mucha credibilidad y legitimidad en un corto período de tiempo, sino que se ha logrado con poca contribución de los sociólogos y la Sociología. De hecho, comenta que la disciplina ha mostrado más frecuentemente una mezcla de determinada oposición por algunos, y una general apatía e indiferencia por la mayoría (Shakespeare, 1999). Esto incluso aunque algunos sociólogos se han enorgullecido de su rol crítico en la sociedad: en primer lugar, la sociología nos

hace ser conscientes de las diferencias culturales, lo que nos permite contemplar el mundo desde diferentes perspectivas. Con frecuencia, si se entiende adecuadamente cómo viven los otros se adquirirá una mejor comprensión de cuáles son sus problemas (Giddens, 2006).

Aun cuando los sociólogos se han interesado en los procesos de discapacidad, típicamente no han observado esto como un ejemplo de exclusión social, u opresión, siendo en cambio referido como a un modelo de discapacidad relacionado a algo individual, médico o una tragedia personal. Esto ha concentrado la atención en estas limitaciones funcionales que son atribuidas a enfermedades, enfermedades crónicas o lesiones.

De esta forma en el pasado han tomado una posición central estudios sociológicos médicos, con aproximaciones a la discapacidad preeminentemente desde el interior de una perspectiva de enfermedad. Como producto de esto un sustancial cuerpo de trabajo ha sido producido el cual se distingue por ser una observación médica de la enfermedad como una condición biofísica anormal y el foco sociológico en la enfermedad como estados sociales. El estímulo inicial fue entregado por la aproximación funcionalista Parsoniana, la cual se dirigió a una interpretación sociológica de los roles de doctor y paciente, así como el examen de Parsons de la enfermedad como un estatus social y de los derechos y responsabilidades asociados con el rol de enfermo. Estas ideas ejercieron una poderosa influencia.

Sin embargo, esta perspectiva ha sido ampliamente superada por escritos que adoptan una aproximación interaccionista e interpretativa de la experiencia de enfermedad. Esto se extiende desde el impacto de síntomas específicos biofisiológicos y cambios en su significado social. Al mismo tiempo, ha existido una continua tradición de investigación sociomédica que ha sido menos guiada por debates teóricos en sociología y más por consideraciones de la práctica médica y de servicios de salud. El resultado total es una documentación rica en teoría y empiria que documenta

la prevalencia y carácter de discapacidad y enfermedad crónica, así como el impacto en el diario vivir, relaciones sociales y el sentido personal de “self” e identidad.

Parte de los estudios en discapacidad (Disability Studies) actuales están siendo pioneros en rechazar firmemente los modelos médicos, o médicos profesionales. Michael Oliver no utiliza tal distinción, conceptualizando en 1983 la distinción binaria entre lo que denominó el modelo individual y el modelo social. El modelo individual lo hace símil a la teoría de la tragedia personal, con predominio de diagnósticos médicos, que atribuyen el problema al individuo y que radica en limitaciones funcionales y pérdidas psicológicas; y en oposición el modelo social que ve a la discapacidad como una condición que emerge como una restricción de grupos opresores.

Sin embargo el modelo médico, o el modelo individual según Oliver, ya lleva tiempo y ha sido sujeto a críticas, de forma indirecta, muchos movimientos en discapacidad, activistas, terapeutas ocupacionales y otros se han afiliado en parte o totalmente a la perspectiva médica en discapacidad en la forma de ICIDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps) la que define de forma tripartita: (1) impedimento (Impairment) es definido como una desviación de una norma biomédica e incluye limitación funcional, (2) discapacidad (Disability) se define como una restricción o falta (consecuencia del impedimento) de habilidad para desempeñar una actividad en una forma o dentro del rango de lo que es considerado normal, (3) incapacidad (Handicap) una desventaja para un cierto individuo (resultante de su impedimento o discapacidad) que limita o le impide el cumplimiento de un rol normal para un individuo (dependiendo de la edad, sexo, y factores sociales y culturales) (OMS, 1980).

En este apartado se ha querido mostrar la voz alterna al modelo médico en discapacidad, que es el modelo social, y también se ha querido mostrar que no obstante el modelo médico ha sido sujeto a críticas, todavía presenta una gran adherencia, incluso de quienes han sido designados

como discapacitados. También es importante resaltar que a partir de los años 80 se desarrollan estudios con una mirada social en discapacidad, aun cuando siguen permaneciendo estudios desde una mirada médica.

2.1.2.3. Sociología de la discapacidad: años noventa a la actualidad

Fueron las actividades norteamericanas las que inicialmente ganaron mucha atención mundial, más notablemente con el crecimiento e impacto de ILM (Movimiento Independiente de Vida Americana) en los años setenta. Al mismo tiempo hubo una expansión muy fuerte en literatura americana en discapacidad, desde estudios académicos como el de Robert Scott “The making of blind men” (1969) y Gary Albrecht “The sociology of Physical Disability and Rehabilitation” (O’Toole & Albrecht, 1981) hasta Frank Bowe en su libro de 1978 más descriptivo y de gran popularidad “Handicapping America” e Irving Zola en su trabajo en el que hace un puente entre lo que respecta a personas discapacitadas y ciencia social, para crear “Missing Pieces: A chronicle of living with a disability” (1982).

Estos escritos focalizaron la atención acerca de las tendencias en discapacidad, pero dentro de los programas médicos de rehabilitación, así como en la sociedad norteamericana en general. Sin embargo, esta literatura norteamericana no adoptó la distinción fina entre impedimento y discapacidad que sustenta el enfoque de modelo social. Mientras presionaban por mejoras en las oportunidades para las personas discapacitadas, esta demanda se vinculó estrechamente a la negación de los derechos civiles para un grupo minoritario más que una explicación teórica de discapacidad y de exclusión de personas discapacitadas de la corriente principal de actividad económica y social (Shakespeare, 2006a, 2006b).

Sin embargo, a comienzos del año 2000 un punto de vista contrario y más radical fue elaborado por un pequeño pero creciente grupo de escritores de Norteamérica, Australia y Asia.

Ellos han hecho un llamado creciente para el desarrollo de un campo de investigación más crítico e interdisciplinario lo que ha estimulado un análisis de los discapacitados como un fenómeno sociopolítico y cultural (Shakespeare, 1999). Estas iniciativas entregaron un creciente piso común entre la discapacidad teórica, incluyendo un creciente interés internacional en el “modelo social” enfoque liderado por escritores británicos. Al mismo tiempo, esto generó - hasta el día de hoy - intensos debates en relación a las mejores maneras para avanzar en estudios en discapacidad en general y en particular para una sociología de la discapacidad.

El factor principal en la propagación mundial de los estudios de discapacidad con un enfoque en el modelo social ha sido el establecimiento y expansión de una comunidad dinámica de profesores e investigadores en discapacidad. Un estímulo muy grande (Shakespeare, 1999) fue la publicación de Len Barton y Mike Oliver de la revista “Disability and Society” en el año 1986, la cual ha sido prolífica tanto en versiones, cobertura y participación académica.

Una reciente característica de estos debates ha sido el compromiso de generar una sociología de discapacidad que explore la percepción y temas suscitados por aquellos que adoptan puntos de partidas muy distintos. Esto es particularmente importante dado que hay una particular conciencia entre sociólogos de la medicina y teóricos de la discapacidad de que sus preocupaciones se encuentran sobrelapadas y no son necesariamente mutuamente excluyentes. De ahí, cada grupo se encuentra buscando beneficios desde un análisis que se dibuja en ambas literaturas (Oliver, 1998, 1999; Shakespeare, 1999, 2006a, 2006b).

También se puede observar que la sociología en general se ha vuelto más ecléctica e inspirada en los descubrimientos de otras disciplinas (Latour, 2005), lo que se ha reflejado en el enfoque dado a la discapacidad. Al mismo tiempo, el análisis de la discapacidad despierta temas teóricos, metodológicos, y empíricos de amplia relevancia para el mainstream de la sociología. Por

ejemplo, el determinismo biológico, divisiones sociales, políticas, poder, bienestar, calidad y sentido de la vida, el “cuidado” y la dependencia, identidad y diferencia. Estos no son simplemente fundamentales para las investigaciones sociológicas más generales, pero se amplían a otras disciplinas académicas, así como suscitan temas éticos y normativos para la sociedad en general.

Muestra de la amplitud de miradas es el libro editado por Shelley Tremain titulado “Foucault and the government of disability” donde se exponen variados ensayos sobre la relevancia de Foucault para entender la discapacidad: El objetivo de este libro es proveer un análisis sociopolítico de discapacidad que ningún otro modelo, doctrina o vocabulario en relación al gobierno de la discapacidad puede contener. De hecho, en este momento histórico, una colección de escritos teóricos en discapacidad que incluye contribuciones de trabajo de autores que trabajan desde variados contextos y tradiciones culturales y geográficas debe necesariamente ser un producto ecléctico (Tremain, 2005).

Esta colección de ensayos, es ejemplo de obras contemporáneas que toman distancia del modelo social británico y trabajan más en la relación entre el impedimento y la manifestación social del impedimento. Mark Sherry recientemente investiga con esta mirada en Foucault el daño cerebral en “If I only had a brain: Deconstructing Brain Injury” (Sherry, 2006). Otro ejemplo de difusión reciente en discapacidad es el libro editado por Kroll, de nombre “Focus on Disability: Trends in Research and Application” en el que no obstante en el prefacio (Kroll, 2008) se hace mención al modelo social, e incluso se intenta brevemente pensar en un modelo en discapacidad ubicado en un momento postestructural o postmoderno, haciendo referencia a Zola o Shakespeare¹⁸, todo el texto se posiciona marcadamente en el modelo médico, tratando de hacer un puente entre discapacidad y salud.

¹⁸ Thomas también intenta ubicar a Shakespeare dentro de una perspectiva de sociología de la discapacidad como postmoderno (Thomas, 2004).

No obstante, este tipo de libros que aparecen como un retroceso en el pensamiento, teoría y práctica respecto a discapacidad, se puede ver que incluso otras áreas sociales ya están cimentando un camino hacia la discapacidad con influencia en autores que ya hemos revisado, como Oliver o Shakespeare, un ejemplo en el manual de Trabajo Social “Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice”, aparece el siguiente texto como arenga hacia las y los trabajadores sociales: Entregar a los clientes los recursos adecuados para lograr sus afirmaciones, reconocimiento, agencia y validación de su conocimiento basado en su experticia, a pesar del poder institucional y legislativo que favorece al profesional, es crucial para la práctica anti-opresiva (sic) (...) el trabajador social debe reconocer la naturaleza interactiva del proceso en el cual él o ella (...) los clientes no pueden ser tratados como objeto que simplemente responden pasivamente a la subjetividad del profesional (Dominelli, 2002).

Otro ejemplo de difusión mundial del movimiento social en discapacidad es el reciente libro que recoge la experiencia noruega, “Resistance, Reflection and Change: Nordic Disability Research”, Tom Shakespeare en un capítulo opina al respecto: encontrar riqueza en los estudios en discapacidad añade piezas al puzle. Por más de 30 años la comunidad de académicos - mayoritariamente no discapacitado, pero usualmente con experiencias personales de discapacidad - han desarrollado trabajo, mucho del cual es a la vez involucrado en lo político e intelectualmente rico. Como la útil introducción a este volumen lo sugiere, la contabilidad (sic) nórdica debe ser situada en la historia extensa característica de estos estados benefactores desde 1930 ((Shakespeare, 2005).

Por otro lado, respecto al modelo social preconizado por Oliver ya veinte años atrás, el mismo Oliver (2004), piensa que se ha pasado mucho tiempo hablando del modelo social su utilidad y limitaciones, pero se ha prestado poca atención a implementar o intentar implementarlo

en la práctica. Coincidimos con Oliver en priorizar y agilizar esta dimensión práctica en sociología de la discapacidad, vía el modelo social.

Como contrapunto al avance del estudio de las áreas sociales y discapacidad, otros en la actualidad y desde la sociología como Kutner, (2007), sostiene que el estudio de la discapacidad desde la sociología adolece de una teoría unificadora o una perspectiva única que otorgue bases conceptuales claras para hablar de una Sociología de la discapacidad: “puesto que hay infinitas permutaciones de la experiencia de ser físicamente diferente en una sociedad altamente normalizante”. Williams sostiene que el objeto del estudio debiera estar en los efectos reales de distintos tipos de “impedimentos” y cómo esto se traduce en la negociación de complejos aspectos de la vida social cotidiana.

2.1.3. La progresión teórica hacia la investigación transformativa: comunidad y discapacidad

En el texto reciente pero ya parte del mainstream en investigación en discapacidad “Disability Communities” Mertens y otros (Mertens, Sullivan & Stace, 2011) afirman que si toda la investigación que se ha realizado respecto a discapacidad en el siglo xix hubiese sido siguiendo los lineamientos planteados por la Justicia Social, muchas personas discapacitadas estarían mucho mejor tanto cuantitativa como cualitativamente. Precisan que en razón de la investigación en discapacidad, se han hecho cosas terribles, todas en el nombre de la ciencia: ingresarlas de forma privada de libertad a centros médicos, mutilaciones quirúrgicas, lobotomías, eutanasia, castraciones, shock eléctricos, negarles educación, negarles empleo y negarles vidas con sentido.

De ahí que como objeto de la investigación en ciencia los discapacitados se llevaron a una condición deshumanizada, o categorizado, un ejemplo de lo que hay que curar o aminorar, o ser

institucionalizado en vez de que sean personas a las cuales sean amadas o queridas por sus familiares o comunidades. Siguiendo el ejemplo mostrado por movimientos de los años 60 de antirracismo, feminismo y grupos gay las personas con discapacidad en el mundo occidental empezaron a organizarse para desafiar los estereotipos opresivos que limitaban sus existencias. Como se mencionó anteriormente, hubo una reconceptualización de la discapacidad pasando del modelo médico a un modelo social. Tal cambio conceptual también afectó la forma en la que se investiga en discapacidad.

2.1.3.1. Cambios metodológicos en investigación en discapacidad

De acuerdo a Mertens et al., (2011) la redefinición en la concepción de discapacidad produjo un cambio en la conciencia de las personas con discapacidad. La discapacidad ya no reside en sus cuerpos o mentes, sino que es un problema de opresión social y las personas con discapacidad se consideran una minoría oprimida. Como ejemplo se presente el estudio realizado por Groce (1985), en el cual se realiza un estudio antropológico retrospectivo donde se observa como en la comunidad de “Marthas Vineyard” en Massachusetts donde hay un alta carga genética de sordera. Ahí se observa que las personas con sordera que vivían en esa localidad no viven en una sociedad discapacitadora porque todos aprendieron a ocupar lenguaje de señas. De tal forma que una persona con sordera ya no es una persona discapacitada sino que un miembro incluido en la sociedad.

Como consecuencia investigativa importante, es que en los estudios en discapacidad (Disability Studies) se soslaya la diferencia entre una característica inherente a una persona y la responsabilidad de la persona a tal característica. Los miembros de las comunidades de discapacidad buscan dejar claro la diferencia entre una característica inherente de una persona y la respuesta de la sociedad a esa característica.

Por lo tanto, en los documentos gubernamentales (Shakespeare, 2006b) del Ministerio de Salud de Nueva Zelanda y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, encontramos las siguientes definiciones que proporcionan una explicación de esta separación: los individuos no tienen discapacidad. Lo que las personas tienen son impedimentos. Pueden ser física, sensorial, neurológico, psiquiátrico, intelectual u otros impedimentos. Discapacidad es el proceso que ocurre cuando un grupo de personas crea barreras mediante el diseño de un mundo sólo para su forma de vida, sin la consideración de las debilitaciones que otras personas tienen. La sociedad está construida de manera que se supone que todos pueden pasar rápidamente de un lado del camino al otro; que se pueden ver signos, leer instrucciones, escuchar anuncios, llegar a botones, tener fuerza para abrir pesadas puertas y tener percepciones y estados de ánimo estables (Mertens et al., 2011).

En la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad del año 2006, las personas con discapacidades son definidas como “aquellos que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que en interacción con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

En Estados Unidos los Defensores del movimiento por los derechos de discapacidad estuvieron de acuerdo con la importancia de hacer una distinción entre una característica inherente y la respuesta social de esa característica (Mertens et al., 2011). En los Estados Unidos, sin embargo, hubo mayor énfasis en las personas con discapacidad que representan dimensiones de la diversidad en la sociedad. Personas con discapacidad son obstaculizadas principalmente no por sus diferencias intrínsecas sino por las respuestas de la sociedad a esas diferencias (Mertens et al.,

2011). En lugar de decir que tienen un impedimento, los partidarios por los derechos de los discapacitados se buscan definir como discapacitados y orgullosos (Albrecht, 2006).

Con esta percepción radicalmente nueva vino el activismo por la discapacidad, la gente discapacitada comenzó a movilizarse por la igualdad de la ciudadanía en los Estados Unidos, el Reino Unido, Canadá, Europa, Australia y Nueva Zelanda para exigir su derecho a ser económica y socialmente productivo en lugar de existir en un estado de dependencia forzada del bienestar, la caridad y buena voluntad.

El modelo social era el polo opuesto frente al hegemónico modelo médico individual de discapacidad que había dominado la sabiduría convencional y creó un estado de dependencia para personas con discapacidad. El modelo médico falla al caracterizar la discapacidad como un problema personal donde los individuos debían buscar la intervención médica con la esperanza de curación, mejoría o cuidado. Tales percepciones medicalizadas se basan en la teoría de la tragedia personal de Oliver, (1990) que arroja a la gente discapacitada como las trágicas víctimas de una terrible circunstancia o acontecimiento y que, tiene derecho completamente, que se compadeció. Además, Mertens et al., (2011) creó un clima de ansiedad existencial y estética, en que la discapacidad y las personas discapacitadas debían evitarse a toda costa.

En Gran Bretaña se dictó el primer curso sobre estudios de discapacidad “La persona minusválida en la comunidad”, un miembro fundador de UPIAS fue clave en su desarrollo, antes de cerrar en 1994 el curso cambió su nombre a “La sociedad discapacitada” para ampliar su contenido. En los Estados Unidos existe un vínculo similar entre el activismo de la discapacidad, la Academia y la aparición de los estudios de discapacidad.

Después de la Conferencia de la Casa Blanca de 1977 sobre personas con discapacidad, que reunió a académicos y activistas de los derechos de la discapacidad, se ofreció el primer curso de

estudios de discapacidad en los Estados Unidos (Mertens et al., 2011). Fue en el área de sociología médica, centrado en vivir con una discapacidad, y su tutor principal era una persona con discapacidad. En 1981, el sociólogo discapacitado Irving K. Zola fundó la Estudios Trimestrales en Discapacidad y co-fundó la “U.S.-based Society for Disability Studies” (la sociedad basada en estudios de discapacidad – Estados Unidos).

No pasó mucho tiempo antes de que universitarios con discapacidad y estudiantes comenzaron a hacer preguntas sobre “qué, cómo y quién” de la investigación de la discapacidad. Oliver (1992), sostuvo que hasta ese momento la investigación sobre discapacidad fue dominada por el modelo médico individual de la discapacidad, amparada que necesita ser explorada con la esperanza de encontrar una cura o una explicación de por qué las personas con discapacidad no participaban en sus comunidades.

En la investigación positivista, se realizaron encuestas con preguntas del tipo: ¿qué causa tu dificultad para sostener, agarrar o girar las cosas? Compare esto con una pregunta alternativa: ¿qué defectos en el diseño de equipos como tarros, botellas y latas le causan dificultad todos los días para sostener, agarrar o girarlos? (Mertens et al., 2011). Oliver (1992) describió el desafío de los enfoques positivistas presentado por el paradigma interpretativo, que considera todo el conocimiento como socialmente construido y producto de un determinado tiempo y lugar.

Desde esta perspectiva, la discapacidad es un problema social que requiere educación, cambio de actitud y adaptación social por parte de personas con capacidades diferentes y minusválidas. Mientras Oliver admite que el paradigma interpretativo o constructivismo es un avance en el positivismo, no va lo suficientemente lejos ya que no cambia la relación entre el investigador y las personas investigadas o discapacitadas, dice que este tipo de investigación requiere otro contexto. Según Oliver, la investigación es muy alienante para los sujetos con

discapacidad, propuso un nuevo paradigma para la investigación de la discapacidad, el paradigma emancipatorio, en el que las relaciones sociales de producción de investigación fundamentalmente sean cambiadas.

2.1.3.2. Perspectiva emancipadora: un viaje a la utopía

En la investigación en discapacidad, los enfoques positivistas e interpretativo de los paradigmas antiguos se han ubicado predominantemente en el modelo médico (Oliver, 1992, 1998) con los supuestos e implicaciones descritos anteriormente y bajo la idea principal que la discapacidad es una patología individual. Los dos grandes problemas que se desprenden de esta dominancia investigativa es que la experiencia de la discapacidad ha sido profundamente distorsionada y simultáneamente los vínculos entre investigación y cambio social han sido relativamente simplistas y racionales, adoptando preferentemente un enfoque de ingeniería social lo cual ha afectado en particular el proceso de creación político (Oliver, 1992).

Puesto que a las personas discapacitadas se les considera como sujetos pasivos estas investigaciones no han contado con la participación activa de las personas discapacitadas (Oliver, 1992), incluso cuando se ha implicado la investigación aplicada, o la investigación acción no ha sabido cambiar las relaciones sociales de la producción de investigación. Oliver (1998), sentencia que la investigación en discapacidad nunca ha sabido como integrar a los discapacitados, tratándolos tan sólo como objetos pasivos por medio de entrevistas y observaciones que han sido diseñadas por investigadores sin experiencia y sin sensibilidad hacia la vivencia y cotidianidad de la discapacidad. Otorga créditos para los investigadores, en términos de producción científica, no hace nada por servir a los intereses de los discapacitados, de ahí que muchos de éstos se han alejado de la investigaciones, lo cual es un problema no poco habitual.

El aspecto que aparece importante habilitar es el posibilitar que el investigador sociológico en salud, y en este caso en discapacidad pueda identificarse con los sujetos de sus estudios (Oliver, 1998) de forma que se pueda fomentar la autoreflexión y una comprensión más profunda de la situación del objeto de investigación. Esto trae aparejada la idea de que los procesos de investigación pueden hacer una diferencia para las vidas de las otras personas investigadas cambiando las concepciones de las posibilidades que tienen para autoobservarse y orientarse a la acción. Otros, llevan el argumento más al extremo imputándole al investigador de la responsabilidad de entregar a otros las máximas oportunidades para desarrollar sus construcciones y oportunidades (Bryman, 2006).

Lo que se busca entonces es una redefinición de la naturaleza real del problema, donde lo que es necesario analizar no son los discapacitados sino la sociedad capacitada: no se trata de educar a discapacitados y capacitados para la integración, sino de combatir el minusvalidismo institucional; el campo de estudio no debería ser las relaciones de discapacidad, sino el minusvalidismo (Oliver, 1998).

Visto de este modo la investigación en discapacidad no puede ser tomada tan solo como un conjunto de técnicas, o procesos objetivos que son llevados por expertos en el área sino más bien como la lucha que llevan las personas discapacitadas para desafiar la opresión que experimentan diariamente, implicando que la tarea primordial para el futuro en la agenda investigativa en discapacidad es contar con los investigadores que deseen unirse a los discapacitados y usar su experticia y habilidades en esta lucha diaria de los discapacitados contra la opresión (Oliver, 1998).

La idea de estudios con miras a la emancipación es el reconocimiento y confrontación con poder a lo que estructura las relaciones sociales en la producción investigativa. Se mantiene la idea de que la investigación es una actividad desarrollada por quienes tienen control por sobre quienes

no lo tienen. Wright con anterioridad ya advertía respecto al tipo de “problemas sociales” que un grupo homogéneo de sociólogos produce más bien en pos de una justificación disciplinar que un descubrimiento de nuevos objetos, con distintas perspectivas. Liazos en su propia producción y siguiendo a Wright Mills comenta al respecto que habrían al menos tres parcialidades en el campo de la sociología de la desviación (Liazos, 1972).

(1) No obstante el intento de mostrar que el desviado no es diferente del resto de nosotros, el mismo énfasis en su identidad y subcultura puede anular este intento.

(2) Ciertas formas de desviación son descuidadas o desatendidas especialmente por la elite económica y política.

(3) El análisis de la sociología de la desviación no contiene exploración respecto al rol del poder en la designación de desviación no obstante las muchas declaraciones que apele en contra de tal designación.

La investigación con miras a la emancipación se diferencia de una investigación acción, participativa o aplicada; puesto que no aspira a que los grupos excluidos se integren al sistema o juego sino que busca que se pretenda tanto conceptualizar como inventar un nuevo juego, en el que nadie esté de forma predeterminadamente excluido (Oliver, 1998). Esta idea emancipatoria - en el contexto de discapacidad, pero con miras societales - llevada a un extremo, radicalizada, podría enfrentarnos a una idea de un mundo nuevo, alternativo, a una nueva sociedad, designada por Oliver (1998) como un juego, o por Abberley (1998) como una utopía.

Al respecto, Zarb (1992) innova y supera respecto a la distinción que Oliver se esfuerza en recalcar entre investigación emancipadora y participativa, puntualizando que tal distinción es al menos falsa desde el punto de vista que la emancipación tan sólo es posible en la medida en que lo material y las relaciones sociales de la producción en la investigación sean derrocadas, de forma

tal que mientras ello no se produzca tan sólo se cuenta con la investigación participativa para superar los enfoques positivistas o interpretativos.

Oliver contrargumentando y en cierta forma haciendo válida aún su distinción relativiza ambas ideas investigativas, subsumiendo la perspectiva de investigación participativa dentro lo emancipador, pensando que es válido investigar sociológicamente la discapacidad de forma participativa si y tan sólo si es entendido como un viaje a la Utopía (ocupando la metáfora de Abberley) (Oliver, 1998). De esta forma busca Oliver soslayar que una amenaza latente en la investigación sociológica en el campo de discapacidad es el olvido de tal utopía, intentando ver las estructuras de poder como un fin en sí mismo más que un medio para algo mejor.

Dentro de esta idea de Oliver cuesta conceptualizar algunas versiones más modernas, y al parecer más recurrentes respecto a investigación sociológica en discapacidad. Esto tiene que ver con las investigaciones en discapacidad que hacen los sujetos que son al mismo tiempo investigador y objeto de investigación. Marta Allué en su libro “DisCapacitados” (Allué, 2003) cuenta desde una perspectiva de autoetnografía como ha sido su relación vital en los planes personales, laborales y familiares. Tal estudio no cabría necesariamente dentro o fuera de la Utopía de Oliver, veremos más adelante que tampoco dentro del paradigma transformativo.

En síntesis, las principales características del paradigma emancipador son similares al modelo de acción participativa de la investigación e incluyen: (1) La investigación es política por naturaleza, sus raíces en el modelo social y su enfoque en la exposición y el cambio de estructuras incapacitantes para extender el control que las personas discapacitadas tienen sobre sus propias vidas, (2) La relación de poder entre el investigador y el investigado se resitúa y redirige colocando las habilidades del investigador al servicio de las personas con discapacidad, (3) El control está ahora en manos de personas con discapacidad, que pueden determinar el qué, el cómo y cuándo

del proceso de investigación, (4) Centrarse en las fortalezas y habilidades de afrontamiento de las personas con discapacidad, en lugar del déficit, y (5) La investigación examina los factores contextuales y ambientales que facilitan o impiden a una persona con una discapacidad la integración en la sociedad (Mertens et al., 2011).

Oliver (1992), plantea que otros desafíos adicionales incluyen el cómo asegurar que las personas con discapacidad sean los líderes en investigación y tengan la máxima participación en la investigación de forma tal de asegurar que la investigación rinda cuentas a las personas con discapacidad. No obstante, lo políticamente comprometido que se haya mostrado este modelo, en la última década han cobrado impulso, críticas del modelo social de discapacidad en los estudios de discapacidad. Estas críticas se basan principalmente en el pensamiento feminista y postestructural y parecen estar creando un espacio homónimo de su obra, CDS: Critical Disability Studies.

Helen Meekosha y Shuttleworth (2009) en su artículo “What’s so critical about critical disability studies”, trazan la evolución del término estudios de discapacidad crítica de varios artículos académicos de la última década y observan que el influjo cultural de Humanidades y estudios académicos y su inclinación postmodernista descentrado de la subjetividad en los años noventa, especialmente en los Estados Unidos ha permitido un enfoque más consciente de sí mismo en la teorización crítica para afianzarse en los estudios de discapacidad. Esto significa ir más allá del modelo social y la forma binaria de pensar sobre la discapacidad que surge de la distinción conceptual entre deficiencia y discapacidad.

2.1.3.3. Paradigma transformativo en la investigación en discapacidad

Los hilos históricos de la investigación en discapacidad en términos de la discapacidad como minoría grupo modelo y el modelo de opresión social forma las bases para el paradigma emancipatorio. El paradigma emancipador surge (Mertens et al., 2011) para responder a los modelos de discapacidad y enfoques cambiantes de investigación en las comunidades de discapacidad para dar prioridad en modos más participativos, poner el poder en manos de las personas con discapacidad y desafiar las relaciones de investigación opresivas.

Sin embargo, varias tensiones se presentaron en la implementación del paradigma emancipatorio, que condujeron al reconocimiento del paradigma transformativo por algunos como teniendo potencial para abordar las cuestiones de poder y privilegio que sostienen condiciones opresivas para las personas con discapacidad. El paradigma transformativo es un marco de presupuestos filosóficos que involucra directamente a los miembros de los grupos culturalmente diversos con un enfoque de mayor justicia social (Mertens et al., 2011). Las tensiones que surgieron en el paradigma emancipatorio se contraponen con la postura diferente del paradigma transformativo.

El paradigma transformativo proporciona un marco para la investigación en las comunidades de discapacidad que está más en sintonía con el manejo de la diversidad dentro de las comunidades, pretende construir sobre fortalezas dentro de las comunidades, desarrolla solidaridad con otros grupos que son marginados y cambio en la política de identidad a una perspectiva socio-cultural. De esta forma la Teoría crítica de la discapacidad es una teoría que está en consonancia con el paradigma transformativo, sin embargo, el paradigma transformativo proporciona un marco metafísico que cubre la intersección de la discriminación basada en discapacidad y género, raza,

etnia, edad, religión, origen nacional, condición indígena, inmigración y otras dimensiones relevantes de la diversidad que sirven de base para la discriminación y la opresión.

Define en términos de la promoción de los derechos humanos, la búsqueda de la justicia social, la importancia del respeto cultural y la necesidad de reciprocidad en la relación Investigador-participante. Por lo tanto, la investigación transformativa pretende desafiar el status quo de un sistema opresivo, hegemónico con el fin de lograr una sociedad más equitativa. Ontológicamente, el paradigma transformativo cuestiona la naturaleza de la realidad tal como es definida en el paradigma post-positivismo y constructivistas. El Post - positivismo sostiene que existe una realidad que está esperando por ser descubierta y que puede ser capturada dentro de un nivel específico de probabilidad. La visión del constructivismo de la realidad es que habrían múltiples realidades socialmente construidas donde el investigador y el investigado co-construyen el significado.

Sin embargo, la asunción ontológica del paradigma transformativo sugiere de que habría una realidad sobre la cual se tendrían múltiples opiniones y que el diferente acceso al poder influencia la versión de la realidad que es privilegiada (Mertens et al., 2011). El investigador tiene la responsabilidad de descubrir las diferentes versiones de la realidad y a interrogarlos para determinar qué versión está más de acuerdo con fomentar la justicia social y derechos humanos. Esto plantea interrogantes sobre cómo el investigador llega a ser competente en cada contexto cultural para revelar con precisión cuestiones relacionadas con la opresión y la resistencia.

Dado el enfoque del paradigma transformativo que a menudo pasa por alto los puntos fuertes que se encuentran en las comunidades, no es de sorprenderse que la óptica teórica en la cual se basan la justicia social, derechos humanos y resistencia se encuentran en consonancia con la

postura del paradigma transformativo, incluyendo teorías indígenas y postcoloniales, teorías queer, teorías de la crítica de la raza y teorías feministas (Mertens et al., 2011).

Por ejemplo, un punto de superposición entre los pueblos indígenas y personas con discapacidad se manifiesta en la adaptación de los Indigenous Terms of Reference (términos indígenas aborígenes de referencia, ITR) que se propusieron dentro de la comunidad de lenguaje de señas americano. Lo que la comunidad considera deben tenerse en cuenta (al determinar el foco de la investigación), cómo se abordará el tema y cualquier requisito especial que pone la comunidad sobre el tema. De esta manera, la comunidad está facultada para determinar lo que la cuestión es, cómo debe tratarse y qué cosas deben tenerse en cuenta, la combinación de las directrices y punto de vista de las comunidades es lo que hace a los términos indígenas de referencia.

Los investigadores que están interesados en el estudio de las comunidades de lengua de señas deben ser siempre conscientes de la complejidad de las personas sordas y la comunidad de lengua de signos. Estos términos de referencia de discapacidad conducen a consecuencias metodológicas consistentes con el paradigma transformativo. La asunción metodológica del paradigma transformativo emana de los puntos que la comunidad haya consensuado con la implicancia de que lleva el foco a centrarse en las dimensiones contextuales relevantes en diversidad e involucramiento de los miembros de la comunidad discapacitada.

De esta forma la investigación en el paradigma transformativo se constituye en un lugar de múltiples prácticas interpretativas. No cuenta en específico con un conjunto de métodos o prácticas propias. Este enfoque de investigación se basa en varias teorías, métodos y técnicas. Pueden utilizarse métodos cuantitativos, cualitativos o mixtos; sin embargo, la inclusión de una dimensión cualitativa en la metodología es fundamental para establecer un diálogo entre los investigadores y

miembros de la comunidad (Creswell J., 2011; Herrera, Guerrero & Ramírez., 2018). Diseños de métodos mixtos pueden ser considerados a fin de abordar las necesidades de información de la comunidad. Sin embargo, las decisiones metodológicas se hacen con un conocimiento consciente de factores contextuales e históricos, especialmente en relación con la discriminación y la opresión, así la formación de alianzas con investigadores y comunidades de discapacidad es un paso necesario en cuestiones metodológicas en la investigación.

En general, el paradigma transformativo ofrece un marco útil para abordar el papel que los investigadores al abordar cuestiones relacionadas con la opresión, discriminación y diferencias de poder. Este paradigma da un lugar de importancia central en la dinámica de las desigualdades de poder que han sido el legado de muchos miembros de las comunidades de discapacidad con respecto a que versión de la realidad es privilegiada.

Finalmente Mertens, reflexiona respecto de lo que le depara al paradigma transformativo en los próximos años. En primer lugar, un enfoque en justicia social sugiere la necesidad de una redistribución de los recursos en términos de que es compatible para la investigación y bajo qué condiciones. En segundo lugar, la declaración de las Naciones Unidas (presentada unas páginas atrás) que ilumina la necesidad de un enfoque de derechos humanos en términos de dignidad individual y grupal. En tercer lugar, la investigación con comunidades de discapacidad debe basarse en la apropiada participación cultural que toma en cuenta la diversidad de la configuración cultural y étnica en la que estas comunidades existen así como la diversidad encontrada dentro de esas comunidades.

2.2. Capítulo II. Sociología de la Crítica y Órdenes de Grandeza

2.2.1. Introducción

En este capítulo se profundizará respecto a las dos obras que describen el framework sociológico - reciente pero ya clásico o postclásico¹⁹ de los Órdenes de Grandeza de Boltanski y Thévenot (en adelante framework) Boltanski & Thévenot (2006) y Boltanski & Chiapello (2005). Los dos textos principalmente ocupados son “On Justification: Economies of Worth” (Boltanski & Thévenot, 2006) y “New Spirit of Capitalism” (Boltanski et al., 2005). Ambos textos, precisa Basaure, comprenden el segundo período de la obra de Boltanski, donde se da inicio a un programa investigativo teórico y empírico, que es una sociología pragmatista²⁰ de la crítica: En el centro de ese programa está el mencionado trabajo de Boltanski y Thévenot, De la justification, y también los desarrollos conceptuales animados por el esfuerzo por complejizar y expandir el modelo presentado en dicha obra (...). Este segundo período alcanza, cabe decirlo de modo general, hasta El nuevo espíritu del capitalismo, obra de Boltanski y Chiapello de fines de los 90.

La sociología pragmatista de la crítica está orientada hacia el juicio de forma tal que pueda criticar a los actores sociales con base en investigación empírica localizada en situación que son parte de la vida cotidiana especialmente en situaciones que implican una diferencia o disputa (Boltanski & Basaure, 2012). En este programa se buscó superar algunas dificultades que fueron observadas en la teoría de Bourdieu, en palabras de Boltanski refiriéndose al programa de sociología pragmatista de la crítica: (...) En ella fue particularmente rechazada la asimetría entre

¹⁹ O postclásico (Susen & Turner, 2014).

²⁰ El mismo Boltanski resalta la diferencia de lo pragmatista en la sociología francesa a diferencia de la escuela de Frankfurt que consideró principalmente lo teórico (Luc Boltanski & Basaure, 2012).

el sociólogo ilustrado por las luces de su ciencia y las personas ordinarias sumidas en la ilusión. Al ofrecer mejores descripciones de la actividad de los actores en situaciones, queríamos continuar y, a la vez, ampliar el arraigo de la sociología crítica en una sociología empírica rigurosa (Luc Boltanski & Basaure, 2012).

La forma de poder realizar esta sociología pragmatista de la crítica estuvo basada en volverse sobre el objeto social, para describirlo y poder interpretarlos, especialmente cuando las personas son sujetas a crítica (en las disputas). Así fue como se investigaron diferentes contextos, casos de dominio público²¹ e incluso dominios teóricos distantes como la teoría de la administración (Basaure, 2011). Con esto se buscó hacer una sociología que observara a los actores sociales de forma diferente a la propuesta por Bourdieu: “Los actores que han dejado ver estas investigaciones distan bastante de los agentes que figuraban en la sociología crítica de la dominación. Aquellos son siempre activos y no pasivos como estos. Los actores son resueltamente críticos e incluso lo eran un poco a la manera de los propios sociólogos críticos. (...) Hacían valer sus reivindicaciones, denunciaban injusticias, producían pruebas que respaldaban sus denuncias o forjaban argumentos para justificarse frente a las críticas de las cuales ellos mismos constituían el objeto (Luc Boltanski & Basaure, 2012).

De esta forma el programa investigativo iniciado por Boltanski pudo volverse sobre el actor social cotidiano, o en otras palabras microsociológico (Basaure, 2011) lo cual le ganó diversas críticas por ciertos sociólogos quienes extrañaron en “On Justification” una descripción macrosociológica e incluso críticas desde los historiadores quienes echaron en falta una dimensión histórica. En cierto sentido Boltanski piensa que de algún modo se pudo avanzar al respecto en “New Spirit of Capitalism” (Basaure, 2011).

²¹ Boltanski, ejemplifica con el caso conocido mundialmente como el Dreyfus Affaire, popularizado tanto en la televisión como en la literatura (Read, 2012).

2.2.2. Orders of Worth (órdenes de grandeza)

El autor principal de los Órdenes de Grandeza (en adelante OFW) es Luc Boltanski, quien es referido mundialmente como uno de los sociólogos líderes y como un intelectual muy reconocido. Existen dos obras centrales que describen los OFW, el libro *On Justification: The Economies of worth* (Boltanski & Thévenot, 2006) que es de coautoría con Laurent Thévenot, y el libro “*The new spirit of capitalism*” (Luc Boltanski et al., 2005) escrito en conjunto con Eve Chiapello.

La teoría explicada en *On Justification* (OJ) sustenta la obra “*El nuevo espíritu del capitalismo*” y les sirve a los autores para explicar tal teoría y hacer sentido a tal libro. Se presentan las relaciones sociales basadas en desigualdades que reflejan un estatus de diferencia. La creación y continua reproducción de relaciones sociales requiere justificaciones morales de diferente estatus. Se identifican empíricamente en OJ seis formas principales en la que estas diferentes esferas sociales se han construido, las cuales las llaman ciudades (cité, en francés). Se argumenta que la ciudad de la inspiración es donde los actores afirman poseer un estado de gracia, o inspiración artística, de ahí el tratamiento diferenciador como ciudad.

Estas justificaciones no son únicamente discursos que racionalizan lo que existe, de forma weberiana, Boltanski, Chiapello & Elliott (2005) entienden que estas justificaciones son algo constitutivo del estatus de las jerarquías. También argumentan que la misma existencia de las desigualdades llama a una crítica de las relaciones de aquellos implicados en el sistema social. La justificación y crítica de un estatus dado de orden refleja un diálogo entre participantes que causa constante modificaciones de orden en el estatus y bajo raras condiciones, transformación de ese orden (ideal normativo, o deontológico comentado más adelante). “*The new spirit of capitalism*”

es una obra bastante extensa y con variadas aristas que la complejizan, lo que permite ser entendida de distintas formas.

Por un lado es un intento para usar el modelo teórico propuesto en “On Justification” para entender cómo la justificación de el estatus de administrador en el capitalismo ha cambiado en los últimos 30 años. También puede ser visto el objeto de la investigación como el comprendimiento del debilitamiento de la crítica al capitalismo en los últimos quince años en Francia. O dicho de otra forma, cómo es posible que en las instancias políticas tan sólo se cuenten con dos modelos o soluciones a seguir: una utopía de retorno a un pasado idealizado o por otro lado el acompañamiento entusiasta de las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales asociado una sociedad más liberal (Boltanski & Thévenot, 2006).

El texto es intencionado más allá del mero conocimiento acumulativo, inintencionado, ya que se busca el relanzar la acción política entendida como la elaboración y puesta en marcha de una voluntad colectiva, donde se replantea la forma de vivir. En cierto sentido toman los autores una posición valórica respecto a lo que sucede con la instalación acrítica del capitalismo: porque, como enseñaba Max Weber, sin el recurso a un punto de vista que implica valores, ¿cómo sería posible simplemente seleccionar, en el enredado flujo de cuanto acontece, aquello que merece ser destacado, analizado y descrito? (Boltanski et al., 2005).

Se valen del concepto de ideología de Dumont, quien la conceptualiza como un conjunto de creencias compartidas, inscritas en instituciones, comprometidas en acciones y de esta forma anclada en lo real. Así busca una relación dinámica entre la idea de capitalismo y la idea de crítica (entendido como con un alto poder movilizador y orientado a la acción). Se discute teóricamente cuales han sido las ideas privilegiadas del capitalismo (Weber, Marx), para pasar a entender que

hay un espíritu del capitalismo, comprendida como la ideología que justifica el compromiso con el capitalismo (Boltanski et al., 2005).

Para Max Weber el “espíritu del capitalismo” hace referencia al conjunto de elementos éticos que si bien ajenos en su finalidad a la lógica capitalista, inspiran a los empresarios en sus acciones a favor de la acumulación de capital, en consecuencia las personas poseen importantes razones morales para adherirse al capitalismo. Ocupan la idea de Hirschman de que el pensamiento laico de la Ilustración justifica las actividades lucrativas en términos de bien común para la sociedad, mostrando de este modo que estas prácticas fueron reinterpretadas como una relajación de las costumbres y un perfeccionamiento del modo de gobierno (Boltanski et al., 2005). De esta forma se tienen justificaciones tanto de tipo individual (Weber) como grupales (Hirschman).

El espíritu del capitalismo se manifestaría como un conjunto de creencias que se asocian al orden capitalista, y contribuiría al orden capitalista a justificar ese orden y a mantener legitimando ese orden de acción y las disposiciones que son coherentes con él. Así centran su propósito investigativo en estudiar las variaciones observadas y no la descripción exhaustiva de todos los componentes del espíritu del capitalismo. Encuentran en su revisión histórica que el espíritu del capitalismo fue fuertemente impulsado por la economía que se autoconfirió un carácter positivista y alejado de siquiera alguna idea ideológica, mostrándose como una representación más adecuada, y apolítica de lo que debe ser.

Revisan la idea capitalista de que una organización económica tiene mayor rendimiento que una no orientada económicamente, de ahí la superioridad y privilegio de una por sobre la otra. A partir de ello es que empiecen a caracterizar cómo el capitalismo se autoargumenta como superior. Los autores ven tres pilares en la justificación del capitalismo: progreso material, eficacia y eficiencia en la satisfacción de necesidades y un modo de organización favorable al ejercicio de

las libertades económicas y compatible con regímenes políticos liberales. Resaltan los investigadores que el tipo de discurso que se mantenga al respecto es fundamental para la buena marcha de la empresa y para la formación de beneficios. Así el capitalismo se justifica orientándose hacia los cuadros presentes y hacia los futuros cuadros, de ahí que les interese analizar las justificaciones que se dan con cara a esos cuadros.

Para que resulte atractivo a los cuadros se les presenta con motivaciones que varían históricamente como la libertad o la autorrealización. La primera descripción en las etapas históricas del capitalismo resalta la figura del burgués emprendedor y en la descripción de los valores burgueses a finales del siglo XIX. La segunda descripción ubicada en el período entre 1930 y 1960 gira en torno a la organización centralizada y burocrática con aspiraciones de lograr un crecimiento desmedido, y ahí se resalta la figura del director.

Consideran desde el punto de vista pragmático que la idea de capitalismo implica una referencia en dos niveles lógicos diferentes: un actante capaz de llevar a cabo acciones que conducen a la realización de un beneficio, y el segundo nivel lógico un actante dotado de un nivel de reflexividad superior que juzga en nombre de principios universales los actos del primero, identifica a continuación seis ciudades, o seis lógicas de justificación: inspirada, doméstica, renombre, cívica, comercial e industrial (las ciudades de OJ).

Dentro de la idea de capitalismo le es de provecho y necesidad el lugar de los críticos, para así encontrar los puntos de apoyo morales para incorporar a sus dispositivos de justicia. Se distinguen tres tipos de crítica: (1) capaz de deslegitimar los espíritus anteriores y privarles de su eficacia, (2) obliga a quienes actúan como sus portavoces a justificarlo en términos de bien común y (3) bajo determinadas circunstancias el capitalismo puede escapar a la exigencia del reforzamiento de los dispositivos de justicia social haciéndose cada vez más difícil de descifrar.

Así el espíritu del capitalismo, responde, negocia y se vuelve a dibujar en torno a estos tipos de crítica. La noción articuladora entre estos tres tipos de crítica sería la prueba (Boltanski et al., 2005). Existe la prueba de fuerza en la que al final de la prueba la revelación de las potencias se traduce en la determinación de un cierto grado de fuerza. Por otro lado, está la prueba legítima que es un juicio respecto a la grandeza de las personas.

A su vez habría dos formas de criticar las pruebas: (1) intención correctiva, (2) intención radical. Así analizan los discursos de la gestión empresarial en la década de los 90. Hace una analogía, trasvasije entre la literatura empresarial como normatividad del capitalismo. Buscan ver los dos planos del capitalismo en los textos: la acumulación de capital y los principios de legitimación.

Dividen dos cuerpos compuestos por unos sesenta textos cada uno que datan en la década de 1960 (1959-1969) y el otro grupo 1990 (1989-1994), y se les analiza de forma clásica para estudiar la demarcación de los autores y posteriormente se analizan los textos por medio del programa Prosperos para confirmar y verificar hipótesis mediante indicadores específicos que atraviesen el conjunto de los textos. De esta forma se busca comparar ambos cuerpos de textos.

Así se dan cuenta que los textos se centran en movilización de los cuadros, en el reclutamiento de las personas más aptas de la sociedad para ocupar tal “empresa”. En la década de 1960 vieron los siguientes elementos: (1) estuvieron los alegatos a favor de la dirección por objetivos y (2) la excitación del progreso y la seguridad de la carrera. En la década de 1990 vieron los siguientes elementos: la realización personal mediante la multitud de proyectos. Resumiendo, la mayor evidencia del cambio de visión del capitalismo, proviene de los dos tipos de análisis de contenidos de los libros escritos para los administradores en los dos rangos de fechas mencionadas anteriormente.

Su argumento es que el espíritu dominante del capitalismo (como los managers justifican el obrar organizacional) es que su trabajo resulta de la satisfacción material de todos los ciudadanos, o puesto de otro modo del progreso material de la ciudad. Así tiene sentido que trabajar para una organización, seguir órdenes, ser leal haya sido un objetivo noble. En cambio el nuevo espíritu del capitalismo se focaliza en la idea de que el trabajo debe ser significativo de forma personal e íntima para los administradores.

El concepto clave en este *The New Spirit of capitalism*, es el espíritu del capitalismo, el cual les sirve para conjugar con los otros dos conceptos que ocupan en su estudio, el capitalismo y la crítica al capitalismo. Pero la definición no sólo pretendía una descripción novedosa de ambos períodos, sino que también busca proveer de un marco teórico para entender como las ideologías que son asociadas a actividades económicas pueden ser modificadas. No se presentan indicios en la obra de que hubiera un modelo de destino o *telos*, en el sentido de que existiera un orden establecido temporal o epocalmente, sino que se presenta la idea de criticismo como una labor constante, infinita.

Intentan los autores presentar en el libro un modelo de cambio basado en un análisis pragmático, por ejemplo en modelos que son capaces de dar cuenta de variadas formas en que las personas se comprometen en la acción, sus motivaciones y sus significados. Otra forma de ver el estudio es como una revisión al concepto weberiano de espíritu del capitalismo, analizando el discurso a través de cómo el orden social es legitimado y los individuos son automotivados (o han naturalizado) a involucrarse en tareas y ocupaciones. Desde una mirada más amplia, se puede decir que el libro es un escrito general de una teoría crítica moderna.

Así, logran ver que la literatura empresarial de la década de los 90 ha cambiado respecto a lo propuesto en los 60, pero aparecería con menos fuerza que antes por la fuerza movilizadora que

logró la figura anterior especialmente desde el punto de vista de la justicia y la seguridad. No obstante aparecen réplicas o apologías respecto a lo que ha sido sometido a crítica, por ejemplo incremento de la autonomía laboral como respuestas a un pasado uso común de jerarquía laboral en un contexto de burocratización. Analizan los dos corpus de textos agrupados a través de la gramática de las ciudades desarrolladas en el libro OJ, y adicionalmente agregaron una nueva ciudad (ciudad por proyectos), la que describen en este nuevo texto.

Este cambio es producido según los autores por los movimientos de 1960, en particular el estudiantil, los movimientos contrarios a la guerra y movimientos hippies, lo que el autor llama el criticismo artístico del capitalismo. El contenido de esta crítica es que el capitalismo crea desencanto, es inauténtico, y no permite que las personas se involucren significativamente con su trabajo. De esta forma se complicaba el reclutamiento de los egresados que debían elegir su diploma o educación superior para poder ser incorporados como administradores, porque aparecía como poco apetecible convertirse en parte de la maquinaria de puestos laborales. Así, se hizo necesario o se produjo que el trabajo administrativo se tuvo que hacer más interesante, significativo, enriquecedor, basado más en trabajo cooperativo y democrático.

Plantean que esta ciudad se apoya en la actividad de mediador que se puso en marcha con la formación de las redes. Así, la ciudad por proyecto se divide en tres tiempos: (1) se consagra a la ilustración del principio de equivalencia que permite ordenar las cosas y las personas y de esta forma enunciar juicio en calidad de grande o pequeño, (2) se centra en las formas de justicia puestas en funcionamiento en la ciudad por proyectos y hace referencia a las condiciones que deberían ser satisfechas para que la jerarquía de los estados sea transformado en un orden cuantificable, (3) el arraigo de la sociedad por proyectos en una definición de la naturaleza.

La extensión de la red es la vida misma y se le suma la adaptabilidad, flexibilidad, polivalencia. Uno de los aspectos más interesantes de este libro es el desarrollo de larga data y crítica de los autores de los individuos en red y del foco corporativo en los individuos, proyectos y equipos. De hecho argumentan, que uno de los propósitos principales en este libro es comenzar la crítica de este nuevo orden. Una idea importante que se puede releer del texto es que los cambios sociales producidos en la década de los que produjeron cambios en las organizaciones altamente jerarquizadas fueron llevados por la crítica artística.

Una explicación alternativa de lo sucedido es que las organizaciones en los años setenta tuvieron una baja en el rendimiento lo que les produjo poco crecimiento y bajos márgenes, de ahí que el contexto obligara a que los administradores fueran forzados por los dueños del capital de maximizar el valor del capital. Esto resultó en la reorganización del trabajo que empujó a los administradores a mirar sus carreras no ligada a una única organización, pero a cambio debieron trabajar más horas, en un trabajo más inestable, pero con un mayor pago. O dicho de otra forma, que los elementos contextuales (macroambiente, sociales, económicos) de la crisis del capitalismo en los años setenta produjeron un ambiente propicio para la aparición de un nuevo espíritu del capitalismo.

Si hubiera que caracterizar el enmarcamiento paradigmático de la obra en cuestión, y ocupando las distinciones hechas por Ramos (2008), se observaría simultáneamente la presencia de una obra interpretativa y crítica. Se ubica desde lo interpretativo puesto que busca entender cómo el espíritu del capitalismo es construido socialmente en la comprensión de los sujetos, o dicho de forma más operativa cómo la idea de espíritu del capitalismo es plasmado y transmitido socialmente de forma ideológica en el discurso de los textos dirigidos a los administradores en períodos de tiempo distinto. Para Boltanski, Chiapello & Elliott (2005), lo que hacen es construir

una interpretación sobre interpretaciones que hacen algunos de los difusores del capitalismo mundial (autores de textos pro capitalismo: administración, Management), efectuando una interpretación de segundo orden que no cuenta con un referente objetivo como en el caso del postpositivismo. No obstante, es interesante que en algún pasaje de la investigación se haga una mención relacionada con lo “objetivo”, planteada casi como algo deseable por Boltanski et al., (2005):

“...En un segundo momento, hemos utilizado el programa de análisis prospero (Anexo 3) para confirmar nuestras hipótesis y verificar, mediante indicadores específicos que atraviesan el conjunto de los textos, si nuestro análisis reflejaba, en efecto, un estado general del corpus (y no un sesgo personal relativo a determinados temas que corre el riesgo de incrementar su importancia) y, por consiguiente, un estado general de la literatura de gestión empresarial de los años respectivos (p.102).

La idea de sesgo personal relativo así como el uso del programa prospero pareciera ser un desliz de intento de objetividad. Por otro lado la investigación también se circunscribe dentro del paradigma crítico, dado que los autores, intentan ver la producción nacional francesa respecto al espíritu del capitalismo, y básicamente argumentan a favor de la falta, o menguamiento de la crítica respecto a dicho espíritu. En ese sentido se ubican deontológicamente, como un deber ser respecto al espíritu del capitalismo.

Además se sitúan en una tradición que ha sido influida teórica (e.g. por Weber), histórica (Mayo 1968) y políticamente (e.g. política sin gran contestación del capitalismo, mas que revertir a una época lejana precapitalista). Además enfatizan que su investigación social es además una forma de acción sobre el mundo y un modelo de cambio. Por ejemplo, como se mencionó anteriormente ocupan el concepto de ideología de Dumont, el cual apela a que la acción social no es un modelo estático de ideología, o basado en superestructuras como la versión de Althusser.

La idea de intervención social en el caso de los autores tiene un marcado acento en el cambio del status quo, puesto que es percibido como desigual, injusto, preocupante, explotador, adjetivos que ocupan amplio lugar en su investigación. Así la investigación que realizan tiene un fuerte componente liberador, que buscaría reducir la desigualdad y eliminar las formas de explotación. Otro componente crítico, es que los investigadores producen un rastreo histórico desde donde emerge este foco de problemas, revisando el espíritu del capitalismo in extenso, desde sus orígenes siglos atrás hasta la actualidad. De forma de caracterizar toda la obra “El nuevo espíritu del capitalismo” se obtiene el cuadro 1, resumen (creación propia):

Cuadro 1 Resumen “El Nuevo espíritu del Capitalismo”

Elemento a considerar/Obra	El nuevo espíritu del capitalismo, Boltanski & Chiapello
Tradición investigativa.	Sociología europea (Durkheim, Weber, teoría de red, Lakatos).
Foco investigación.	Transformación de el espíritu del capitalismo.
Tesis principal.	Declinación de la crítica respecto al espíritu del capitalismo.
Investigación convoca a la acción.	Si directa y explícitamente.
Incluye un planteamiento deontológico.	Si.
Período de tiempo estudiado.	1959-1969, 1989-1994.
Total tiempo estudiado total.	25 años.
Cantidad de países investigados	1.
Paradigma en que se sitúa	Interpretativo-Crítico.
Referencia material	Análisis textos, revisión teórica, revisión histórica.
Posee intención política	Bastante.
Inclinación política	“Anticapitalista”.
Corresponde a proyecto investigativo de largo aliento ²²	No.
Uso de teorías sociológicas y de ciencias sociales para respaldar la investigación	Intensiva.
Carácter (tenor) de la obra	Disruptiva.

Fuente: elaboración propia (2019).

A continuación se presenta el cuadro 2 que resume todas las ciudades encontradas en los dos textos de Boltanski que anteriormente fueron descritos.

²² Que continua investigando directamente sobre lo mismo, y que gana fuerza al ser cada vez más longitudinal.

Cuadro 2: Resumen Ciudades Boltanski & Thévenot y Boltanski & Chiapello

Características/Mundo	Inspiración	Doméstico	Fama	Cívico	Mercado	Industrial	Proyecto
Principio común.	Proliferación de inspiración.	Engendramiento o a través de la tradición.	Opinión pública.	La preeminencia del colectivo.	Competencia.	Eficiencia.	Proliferación de vínculos y multiactividad.
Estado de valor.	Inexpresable y etéreo.	Superioridad jerárquica.	Fama.	Gobierno regulado y representantes.	Deseable.	Eficiente.	Comprometido, atrayente, móvil.
Dignidad.	Ansiedad de la creación.	Posarse en el hábito.	Deseo de ser reconocido.	Aspiración de derechos civiles.	Interés.	Trabajo.	Necesidad de conectarse.
Sujetos.	Visionarios.	Superiores e inferiores.	Estrellas y sus fans.	Personas colectivas y sus representantes.	Competidores.	Profesionales.	Mediador, jefe de proyecto.
Objeto	Soñar despierto.	Reglas de etiqueta.	Nombres en los medios.	Forma legal.	Riqueza.	Medios (medios de trabajo).	Todos los instrumentos de conexión.
Inversión.	Escapar de los hábitos.	Rechazar el egoísmo.	Renunciar a los secretos.	Renuncia a lo particular.	Oportunismo.	Progreso.	Adaptabilidad.
Relación de valía.	El valor universal de lo único.	Respecto y responsabilidad.	Ser reconocido e identificado.	Relación del delegado.	Posesión.	Control.	Redistribución de las conexiones.
Relaciones.	La alquimia de los encuentros inesperados.	La compañía de los bien criados.	Persuasión.	Unión para la acción colectiva.	Interés.	Función.	La conexión.
Figuras.	La realidad de lo imaginario.	El alma de la casa.	Imagen pública.	La república democrática.	Mercado.	Organización.	La red.
Test.	Vagabundeo de la mente.	Ceremonias familiares.	Presentación de los eventos.	Demostración de una causa justa.	Trato.	Intento (prueba).	Finalización de un proyecto y comienzo del otro.
Juicio.	El golpe del genio.	Saber conceder confianza.	El juicio de la opinión pública.	El veredicto o el voto.	Precio.	Efectividad.	Ser llamado a participar.
Evidencia.	La certeza de la intuición.	La anécdota ejemplar.	Evidencia del éxito.	El texto legal.	Dinero.	Mesura.	Ser llamado a participar.
La caída.	La tentación de caer a la tierra.	Falta de inhibición.	Indiferencia y banalidad.	División.	Esclavitud al dinero.	Acción instrumental.	Cierre de la red.

Fuente: elaboración propia (2019).

2.3. Capítulo III: Descripción de la discapacidad y la inclusión laboral en Chile

2.3.1. Aspectos introductorios

Como se planteó en los capítulos anteriores, la investigación tuvo el doble objetivo de describir la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad en Chile y posteriormente analizarlo a la luz de los órdenes de grandeza de Boltanski, Thévenot y Chiapello (Boltanski & Thévenot, 2006; Luc Boltanski et al., 2005). En el presente y en el capítulo siguiente, se describirá la empiria y luego como tal situación es vista a través del framework sociológico de los Órdenes de Grandeza de Boltanski y Thévenot (en adelante framework) Boltanski & Thévenot, (2006) y Boltanski & Chiapello (2005) en adelante framework B.T.& B.Ch.

Así en este capítulo primero se describirá empíricamente la inclusión laboral en discapacidad en Chile desde una perspectiva macro (a nivel país y regional en el capítulo 3) y micro (dentro de una organización, en el capítulo 4) segundo se comenta los hallazgos empíricos de forma de visibilizar la situación social de las personas con discapacidad y su contexto para terceramente bosquejarlo de acuerdo al framework B.T.& B.Ch.

Para ello, en este capítulo describiremos en orden deductivo, cuál es la situación de la discapacidad en nuestro país: prevalencia, género, edad, tipos de discapacidad y relación entre discapacidad y trabajo. Luego de tener una visión a nivel país, nos centraremos en una región en particular (V región)²³ para describir la situación de la discapacidad y el trabajo. Para ello inicialmente ocuparemos tanto documentos públicos como estadísticas de aparatos del estado para iniciar la descripción, seguido de eso, revisaremos un estudio que se hizo en el marco de esta investigación donde se sondean 3 comunas en específico con el fin de precisar los datos macro de

²³ La descripción de discapacidad en el país para posteriormente focalizarse en la V región está en concordancia con la ubicación física de la etnografía que se realiza en el capítulo siguiente.

forma de poder contextualizar, o a modo de contextualizar con mayor precisión la realidad de los trabajadores con discapacidad.

Recordando lo visto en la introducción de este libro,²⁴ actualmente las empresas comienzan a incorporar el tema de la discapacidad desde un paradigma de negocio de responsabilidad social empresarial, donde la visión de negocios intenta integrar en forma armónica en la gestión de empresa, el respeto por los valores éticos, las personas, comunidad y ambiente. Desde las perspectivas más funcionalistas organizacionales se sostiene que la habilidad de las empresas para valorar y celebrar las diferencias individuales les permite tener una ventaja competitiva frente al mercado y, en definitiva, mejorar la calidad de sus empleados y acercarse en forma más efectiva a estos potenciales miembros de su organización.

La realidad de nuestro país, a través de los datos presentados a continuación nos demostrará que las personas que presentan alguna discapacidad, deben enfrentar una serie de obstáculos para encontrar un espacio en la sociedad (Acción - RSE, 2005) y en el mundo del trabajo. Como se comentaba anteriormente, esto tiene por objeto más inmediato el poder dar cuenta de las ciudades en que habita la inclusión laboral en discapacidad en Chile - como reflejo de los datos empíricos encontrados- para poder comprender cuales son las argumentaciones o justificaciones que se ocupan para dar cuenta de tal habitar. Otro objeto aledaño y prospectivo es el de poder dar cuenta de cuales deberían ser las ciudades que deberían favorecer la inclusión laboral, esto tendría el sentido de poder dar una orientación normativa y teórica con miras a la sociedad de forma de poder pensar cómo orientarse hacia una mayor inclusión laboral.

²⁴ Desde la teoría.

2.3.2. Descripción a nivel país

La aparición del Primer Estudio Nacional de la Discapacidad ENDISC (2004)²⁵ marcó un antes y un después en términos de visibilización de la realidad social de la discapacidad e instaló una preocupación por retratar una realidad de nuestro país. Con este estudio, se obtuvo un panorama más cercano a la realidad de la discapacidad, permitiendo trabajar a favor de las personas con discapacidad, enfrentando nuevos desafíos y requerimientos que permiten mejorar el enfoque de la discapacidad mediante mejores herramientas teóricas y empíricas, para avanzar hacia un modelo integral de funcionamiento humano, y así poner a disposición de todos los chilenos, una pieza de vital importancia en el desarrollo de esta nueva forma de entender la discapacidad (Zondek, 2006). Los hallazgos más relevantes del ENDISC 2004, se presentan a continuación:

La prevalencia nacional de la discapacidad es del 12,9% de la población, correspondiente a 2.068.072 personas, quienes declaran alguna discapacidad. Actualmente existe un aumento de personas con discapacidad, que gracias a los avances médicos han aumentado sus expectativas de vida. Por la misma razón, es necesario reconocer a la diversidad como una característica muy presente en nuestra sociedad chilena.

²⁵ Al momento del cierre del terreno de la investigación no se había publicado todavía la ENDISC 2015, la cual apareció en febrero 2016.

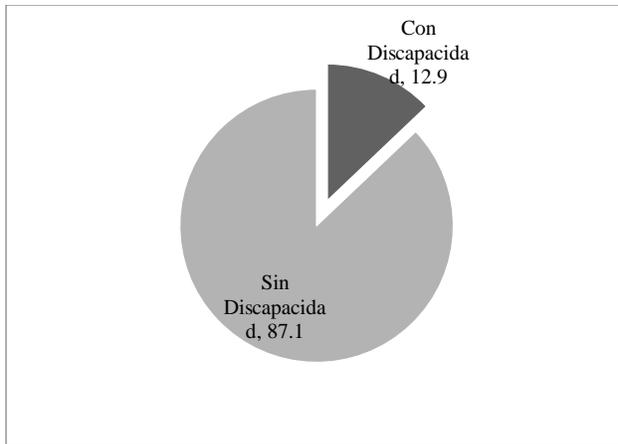


Figura 1 FONADIS (2005) Prevalencia nacional de la discapacidad en Chile. 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En cuanto a los grados de discapacidad, del total de personas con discapacidad, un 7,2% presenta un grado leve²⁶ de discapacidad, un 3,2% moderado²⁷ y un 2,5% severo²⁸. En tanto, 1.150.133 personas presentan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, sin embargo la persona se declara en el cuestionario del estudio como independiente y puede superar obstáculos del entorno (discapacidad leve).

²⁶ Discapacidad leve es entendida como una dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, sin embargo la persona es independiente y puede superar obstáculos del entorno.

²⁷ Discapacidad moderado quiere decir, una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades diarias, llegando incluso a requerir apoyo en labores básicas de auto cuidado y superar con dificultades sólo algunas barreras del entorno.

²⁸ Discapacidad severa significa que la persona está gravemente dificultada o imposibilitada en la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona y no logra superar las barreras del entorno o lo hace con gran dificultad.

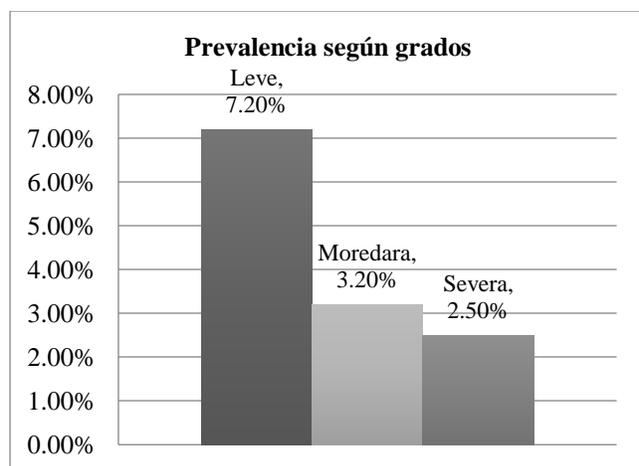


Figura 2 FONADIS (2005) Prevalencia discapacidad según grados. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En Chile, las mujeres con discapacidad alcanzan el 58,2% de la población. A su vez, los hombres con discapacidad en Chile, representan el 41,8% de las personas con discapacidad.

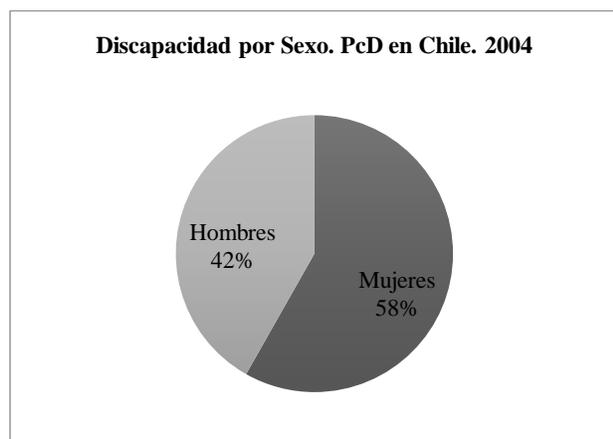


Figura 3 FONADIS (2005) Discapacidad por sexo. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

El gráfico de distribución por grupos etarios permite apreciar que el 51% de las personas con discapacidad se encuentran en edad adulta (entre 30 y 64 años) y que el 86,1% de la población con discapacidad en Chile tiene más de 29 años. En relación a la posible ocupación en el mercado laboral el 58,3% está en edad de trabajar (de 15 años a 64 años).

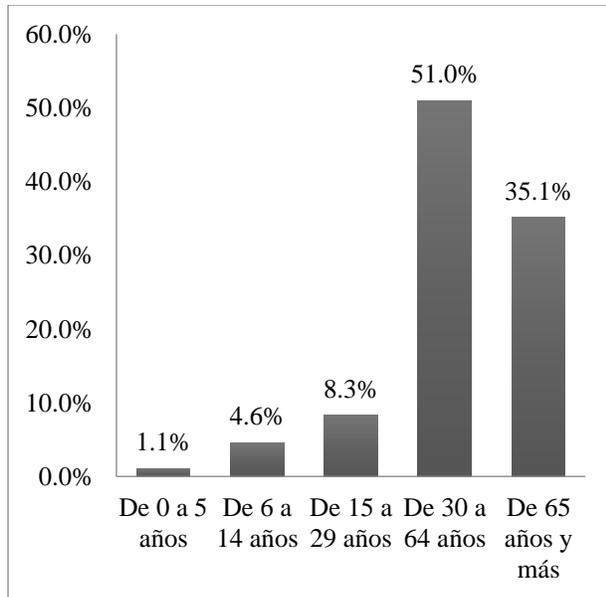


Figura 4 FONADIS (2005) Discapacidad por rangos etarios. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

La relación entre discapacidad y nivel educacional no aparece en el estudio de ENDISC 2004, de ahí que hubo que recurrir a los datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2009-2011. El grado de escolaridad con mayor frecuencia para las personas con discapacidad es Básica Incompleta (30%) y luego casi en el mismo nivel porcentual (145% a 16%) sin educación, básica completa, media incompleta y media completa. Cabe destacar el difícil acceso de las personas con discapacidad para lograr una educación superior completa, tan solo el 6% puede lograrlo. Esto es una fuerte barrera para el acceso de las personas discapacitadas a trabajos de mayor remuneración y de mayor calificación.

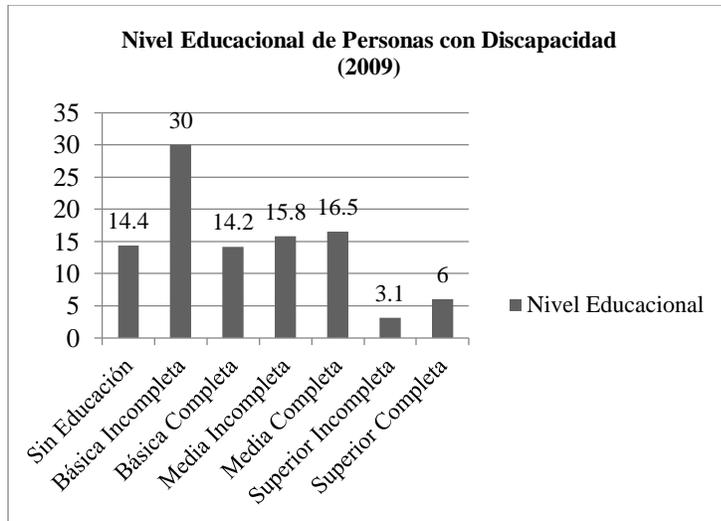


Figura 5 Datos CASEN 2009-2011.

En la tabla 1, se aprecia cómo se distribuyen los tipos de discapacidad en la sociedad chilena, como se mencionó en el capítulo 1 de este libro, la discapacidad física es el tipo más común por lejos con un 31,2%, le sigue la discapacidad visual con un 18,9% (que en otras clasificaciones también se contabiliza como física) y la visceral²⁹.

Tabla 1 Personas con discapacidad según tipo de deficiencias. Distribución porcentual. Chile 2004.

	Nº Deficiencias	% Deficiencias
Física	1.048.347	31.2
Intelectual	301.591	9
Visual	634.906	18.9
Auditiva	292.720	8.7
Psiquiátrica	262.151	7.8
Viscerales	466.584	13.9
Multidéficit	343.797	10.2
TOTAL DEFICIENCIAS	3.350.096	100%

Nota. Recuperado. Primer Estudio Nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el Instituto Nacional de Estadística (FONADIS, 2005). Santiago-Chile.

²⁹ En la categoría de visceral se consideran a las personas que producto de alguna deficiencia en el funcionamiento de algún órgano interno se ven impedidos de desarrollar su vida con la plenitud total y convencional, por problemas en el aparato respiratorio, cardiovascular, digestivos, genitourinario, endocrino - metabólico y hematopoyético, (e.g. diabéticos, problemas cardiovasculares, personas que deben someterse a diálisis).

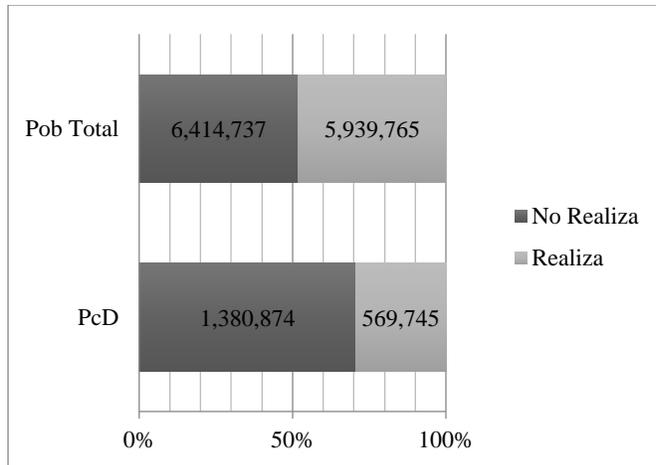


Figura 6 FONADIS (2005) Discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En Chile, el porcentaje de la población total (figura 6) que realiza trabajo remunerado llega al 48,1% el porcentaje de personas, y el mismo cálculo aplicado a la población con discapacidad revela que tan sólo el 29,2% (569.745 personas) tiene un trabajo remunerado. Por tanto, existe una diferencia cuantitativa en el acceso al mundo del trabajo para las personas con discapacidad en Chile en relación a la sociedad total chilena.

Pormenorizando la relación entre tipos de discapacidad y su acceso al trabajo remunerado, observamos en la figura 8 que se comprueba, en términos generales una relación matemática directa entre severidad de discapacidad y falta de acceso a trabajo remunerado. También es importante recalcar que no existe una diferencia tan sustantiva entre la discapacidad moderada y leve respecto del acceso a un trabajo remunerado (brecha de 10%). Respecto a ese punto, según los datos, el acceso al trabajo tendría menos que ver con lo severo de la discapacidad sino con otros elementos fuera del estudio de SENADIS.

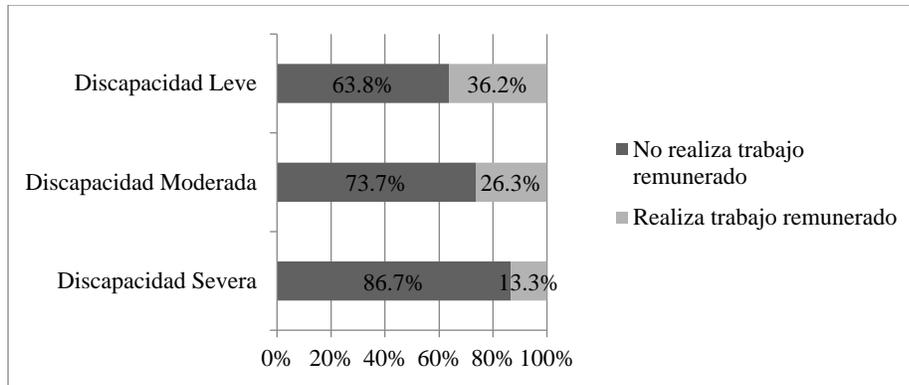


Figura 7FONADIS (2005) Discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile

De esta forma, 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 discapacidad severa, sólo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente. El 14,4% de las personas que no trabajan en Chile, entre 15 y 64 años, corresponden a personas con discapacidad (tabla 2). En cambio, de las personas que realizan trabajo remunerado en el país, sólo el 8,8% son personas con discapacidad. Esto representa una diferencia de prevalencia de 5 puntos porcentuales entre las personas con discapacidad que no trabajan y las que sí lo hacen. Por lo tanto, cada 4 personas con discapacidad que trabajan remuneradamente, 7 personas con discapacidad no lo hacen. De cada 3 personas de la población general que no trabajan hay 4 personas con discapacidad que no trabajan.

Tabla 2 Tasa de trabajo en personas con discapacidad entre los 15 y 64 años

	Personas con discapacidad	con	Tasa x 100 (Personas con discapacidad)	Población Total
No Trabaja	724.814		14,4%	5.007.908
Trabaja	500.494		8,8%	5.414.737

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el Instituto Nacional de Estadística (2005). Santiago-Chile.

Pasando a la relación entre sexo e incorporación al mundo del trabajo para personas con discapacidad (figura 9) tenemos que más del 60% de la población mayor de 15 años que presenta algún tipo de discapacidad y que realiza trabajo remunerado, corresponde a hombres (349.348 personas). Sólo el 38,7% (220.397 personas) de las personas con discapacidad en edad productiva y que realizan trabajo remunerado son mujeres. Si contrastamos este dato con lo comentado anteriormente para la figura 3 (la población con discapacidad en Chile distribuida por sexo corresponde a un 58,2% para mujeres y hombres un 41,8%) tenemos el alarmante resultado que una mujer con discapacidad en Chile pareciera encontrar más dificultades para acceder al mundo del trabajo. Con esto podríamos suponer una discriminación adicional a la discapacidad que es la del sexo.



Figura 8 FONADIS (2005) Personas con discapacidad que realizan trabajo remunerado según sexo. Distribución porcentual. Chile 2004. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En cuanto a la distribución por edad de las personas con discapacidad que realizan trabajo remunerado (tabla 3) se observa que el tramo que va desde los 30 hasta los 64 años concentra el 80% de las personas con discapacidad que trabajan (457.546 personas con discapacidad). Sorprende que haya también personas con discapacidad que trabajen más allá de los 64 años (12,15%).

Tabla 3 Personas con discapacidad según realiza trabajo remunerado. Distribución por edad

	No realiza trabajo remunerado		Realiza trabajo remunerado		Total	
15 a 29 años	128.346	9.29%	52.948	7.54%	181.294	8.78%
30 a 64 años	596.468	43.19%	457.546	80.31%	1.054.014	54.03%
65 años y más	656.060	47.51%	69.251	12.15%	725.311	37.18%
Total	1.380.874	100%	569.745	100%	1.950.619	100%

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el Instituto Nacional de Estadística (2005). Santiago-Chile.

2.3.3. Descripción V región (datos tomados de otras fuentes)

En el siguiente apartado mostraremos inicialmente datos recopilados de ENDISC (2004) y posteriormente datos más específicos que se recolectaron en algunas comunas de la V región. La prevalencia de discapacidad en la quinta región es de un 8,5% de la población regional, alrededor de 139.399 personas con discapacidad. En la V región se presenta una tasa de discapacidad mucho menor que la tasa nacional de discapacidad (12,9%). Dado que en términos generales el poseer discapacidad es un dato que aparece con la misma probabilidad (equiprobable) en poblaciones que están exentas de guerra, epidemias, migraciones u otros motivos externos que pudieran influir en la discapacidad, cabe pensar que está subdimensionada la cantidad de personas con discapacidad en la V región.

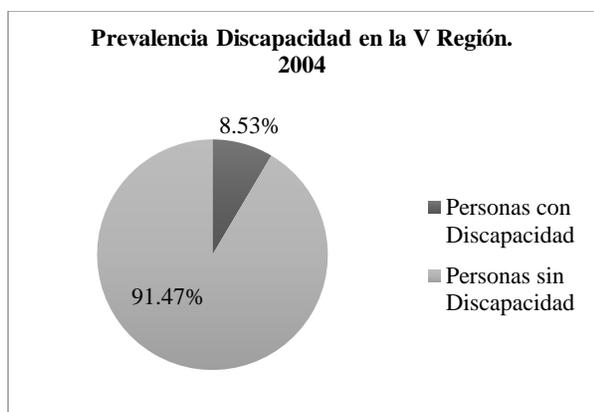


Figura 9 INE (2005) Prevalencia discapacidad en V región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

De las personas de la región, un 4,3% presenta un grado leve de discapacidad, un 2,3% muestra un grado moderado y 2,0% un grado severo. Es decir, 69.425 personas presentan discapacidad leve, 37.491 personas presentan una discapacidad moderada y 32.483 personas discapacidad severa.

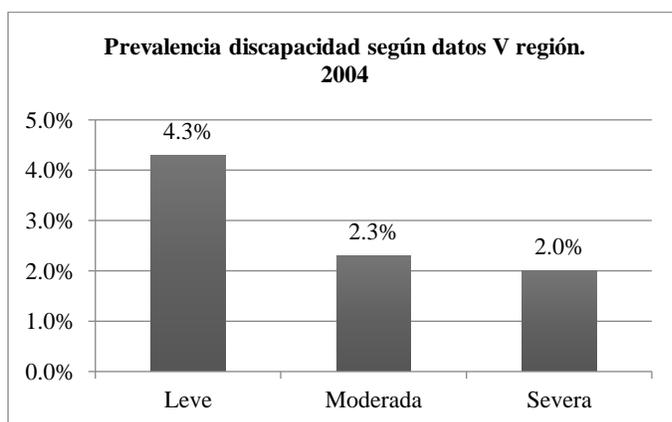


Figura 10 INE (2005) Prevalencia discapacidad según grados en V Región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

Tabla 4 Porcentaje de personas con discapacidad en la V región versus el país

	Leve	Moderada	Severa
Chile	7,2%	3,2%	2,5%
V región	4,3%	2,3%	2,0%

Fuente: Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

En la tabla 4, se puede observar que un total de 464.632 hogares en la región, en 110.676 hogares vive al menos una persona con discapacidad, es decir, 1 de cada 4 hogares, presenta al menos un miembro con discapacidad, lo que representa el 23.8% de los hogares de la región.

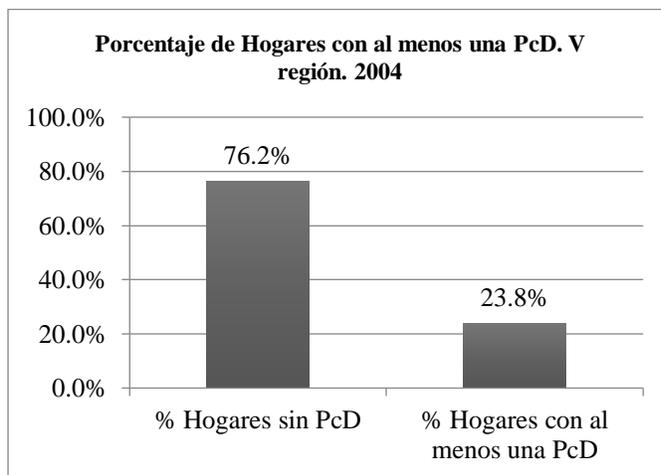


Figura 11 INE (2005) Hogares con al menos una persona con discapacidad en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

Este es un dato importante porque muestra que la discapacidad en la región es algo habitual en un número importante de familias, presente en casi un 25% de la sociedad. Esto trae aparejado interesantes implicancias, como que la discapacidad es un tema difundido y muy presente en la cotidianidad de las familias de la V región, que la sociedad por un lado tiene conocimiento cercano y familiar de la discapacidad pero por otro lado (como se vio anteriormente) es una sociedad que perpetúa la discapacidad (modelo social de la discapacidad).

La distribución de la discapacidad por sexo de la V región presenta mínimas diferencias con la distribución por sexo de la discapacidad a nivel nacional. En la V región las mujeres con discapacidad representan el 59,6% de las personas con discapacidad (en Chile es el 58%) y los hombres con discapacidad en la región, alcanzan un 40,4% (en Chile un 42%). En números, las mujeres con discapacidad en la región son 83.031 y los hombres 56.368.

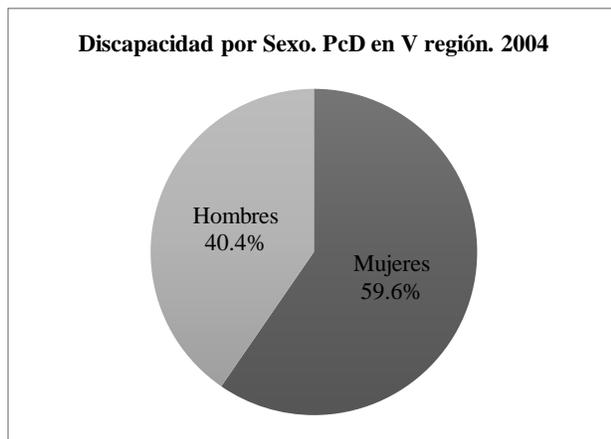


Figura 12 INE (2005) Discapacidad por sexo en V región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

Tabla 5 Prevalencia de discapacidad según sexo. Tasa por 100 habitantes. V región

Sexo	Personas con discapacidad	Tasa x 100 (Personas con discapacidad)	Población Regional
Hombres	56.368	7.0	802.610
Mujeres	83.031	10.0	830.892
Total	139.399	8.5	1.633.439

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

De acuerdo a la tabla 5, la tasa de prevalencia de discapacidad en las mujeres de la V región, es de 10, mientras que en los hombres de la región, es de 7, es decir, el 7% de los hombres de la V región son discapacitados. Mientras que en la V región, 1 de cada 14 hombres presenta discapacidad, 1 de cada 10 mujeres de la región es discapacitada. Dado que la diferencia de tasas de prevalencia de discapacidad entre hombres y mujeres es estadísticamente significativa, es

atingente promover las oportunidades de inclusión, con una concentración de los esfuerzos mayormente en las mujeres con discapacidad.

La distribución de las personas con discapacidad de la V región según rangos etarios, permite apreciar que el 49,6% de las personas con discapacidad se encuentran en edad adulta (entre 30 y 64 años) y que prácticamente el 90% de la población con discapacidad de la región tiene más de 29 años. Es decir si calculamos el porcentaje de personas que están en edad de trabajar (más de 15 años) tenemos que más del 96% de la población con discapacidad en la V región está al menos en edad de trabajar.

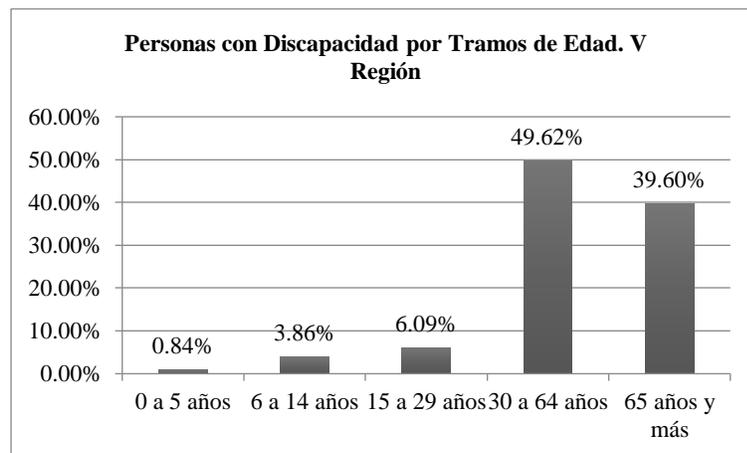


Figura 13 INE (2005) Personas con discapacidad por tramos de edad en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

La tasa de prevalencia en los menores de 6 años de la V región, así como la de los niños/as de 6 a 14 años, son muy bajas en comparación a la tasa de prevalencia del total de las personas con discapacidad de la V región. Sin embargo, destaca la discapacidad en adultos mayores, concluyendo que 1 de cada 3 adultos mayores que hay en la V región, presenta discapacidad. El 5% del total de personas de la V región declara tener una deficiencia física (figura 13), equivalentes a 82.305 personas, el 2,2% deficiencia visual (36.445 personas), el 1,8% de la población regional

deficiencias viscerales. Las personas de la V región que señalan tener más de dos deficiencias representan al 1,2% de la población regional. Como se vio anteriormente en las gráficas nacionales, la discapacidad más recurrente es la discapacidad física, la V región no es una excepción.

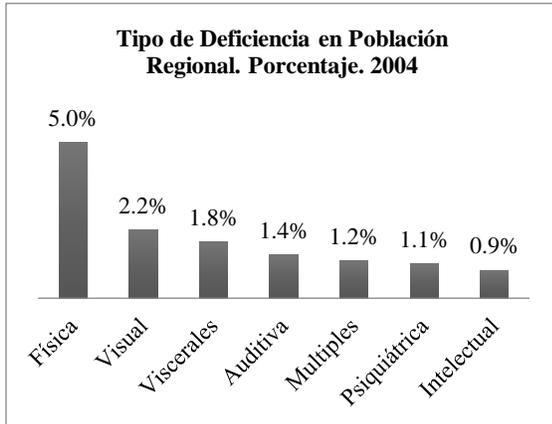


Figura 14 INE (2005) Tipo de Deficiencia en V Región. Distribución porcentual. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En la tabla 6, se muestra el peso relativo del tipo de discapacidad en relación a la población total. Nuevamente aparece que la discapacidad física ocupa la proporción mayoritaria con un 37%, siendo incluso mayor que la proporción nacional que se describió anteriormente (31,2%).

Tabla 6 Tipo de deficiencias en personas con discapacidad

TIPOS DE DEFICIENCIAS EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	Nº Deficiencias	% Deficiencias
Física	82.305	37,04
Intelectual	14.910	6,71
Visual	36.445	16,40
Auditiva	22.346	10,06
Psiquiátrica	17.462	7,86
Viscerales	29.895	13,46
Multidéficit	18.816	8,47
TOTAL DEFICIENCIAS	222.179	100%

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

En la V región, 1 de cada 4 personas con discapacidad mayores de 15 años, realiza trabajo remunerado, muy por debajo de la situación nacional, donde 1 de cada 3 personas con discapacidad mayores de 15 años realiza un trabajo remunerado (figura 7). Al respecto, se pueden establecer desde ya algunos intentos de hipótesis, como que la V región al ser diferente al grueso de las

personas que están radicadas en Santiago, presenta características más cercanas a una comunidad que a una sociedad, y que las personas cuentan con un mayor respaldo familiar para sustentarse.

Se empieza a pensar que la V región no es el caso de una sociedad muy desarrollada y exigente que ponga trabas a la contratación de personas con discapacidad, sino más bien un lugar donde es tolerado que alguien no trabaje porque otros lo respaldan. Esta hipótesis se puede respaldar por la configuración regional de organizaciones, según la cual respecto a Santiago es un conjunto de organizaciones menos complejo, de menor tamaño y menor dotación (Ramos, 2009). En total, 33.006 personas de las 132.852 personas con discapacidad mayores de 15 años, realizan un trabajo remunerado, hay más de 5 puntos porcentuales de diferencias con las personas con discapacidad que realizan trabajo remunerado en todo Chile.

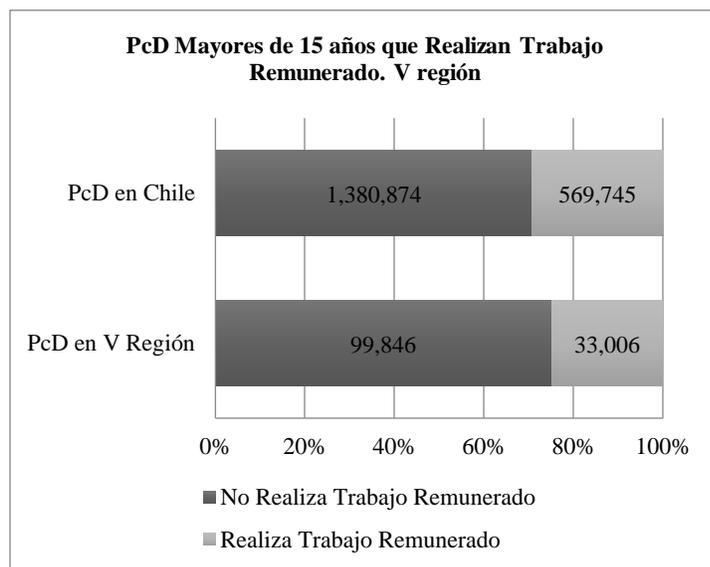


Figura 15 INE (2005) Personas con discapacidad mayores de 15 años que realizan trabajo remunerado en V Región. Chile 2004. Informe ejecutivo primer estudio nacional de la discapacidad en Chile. Santiago-Chile.

En la región de estudio y dentro de la población con discapacidad, las personas que están en edad laboral (mayor de 15 años) tan sólo el 5,8 % trabaja remuneradamente (tabla 7) y el 14,3% no trabaja. Si lo comparamos con la población total regional, de cada 7 personas que no trabajan

en la V región, hay 1 que presenta discapacidad, en cambio 1 de cada 17 personas que trabajan, presenta discapacidad.

Tabla 7 Prevalencia de discapacidad según trabajo. Tasa por 100 Habitantes (mayores de 15 años. V región

	Personas con discapacidad mayores de 15 años	TASA x 100 (Personas con discapacidad)	Pob. Regional Mayor de 15 años
No trabaja	99.846	14,3%	698.636
Trabaja	33.006	5,8%	566.286
TOTAL	132.852	10,5%	1.264.922

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

En la tabla 8, se muestra la situación actual de estudios, evidenciando que el Chile un 8,5% de las personas con discapacidad se encuentran actualmente estudiando (172.282 personas), a diferencia del 27,4% de la población total del país. En el caso de la V región, el comportamiento es exactamente igual al del total de personas con discapacidad del país. El 91,5% de las personas con discapacidad de la región de Valparaíso no se encuentra estudiando actualmente.

Tabla 8 Situación actual de estudios. Frecuencia y distribución porcentual. Chile y V región

	TOTAL POBLACIÓN		Personas con discapacidad		Personas con discapacidad V Región	
No Estudia	11.604.697	72.54%	1.892.790	91.52%	127.584	91.52%
Estudia	4.394.176	27.46%	175.282	8.48%	11.815	8.48%
TOTAL	15.998.873	100%	2.068.072	100%	139.399	100%

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

Según ENDISC (2005), existe una gran brecha educacional entre las personas con discapacidad. En la V región un 7% no cuenta con ningún año de estudio aprobado, mas de un tercio de las personas con discapacidad no ha logrado completar la enseñanza básica, el 13% ha terminado la enseñanza media y un escaso 1,6% ha logrado acceder a la universidad (independiente si logró terminarla) (tabla 9).

Tabla 9 Personas con discapacidad según nivel de estudio completado. Frecuencias. V región

	N	%
Sin estudios aprobados.	10.074	7.23%
Educación Básica incompleta.	51.475	36.93%
Educación Básica completa.	20.978	15.05%
Educación Media incompleta.	26.738	19.18%
Educación Media completa.	18.403	13.20%
Educación Técnica, CFT, incompleta.	622	0.45%
Educación Técnica, CFT, completa.	1.326	0.95%
Educación Universitaria incompleta.	1.314	0.94%
Educación Universitaria completa.	996	0.71%
Educación diferencial.	3.755	2.69%
Nivel de estudios ignorado.	3.718	2.67%
TOTAL	139.399	100%

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

En la V región, por cada 1 persona con discapacidad que estudia, existen 12 personas con discapacidad que no lo hacen. Estos datos nos parecen muy importantes porque revelan nuevamente que al igual que en el resto del país, en la V región el acceso a la educación superior es muy bajo, y adicionalmente se detalla que tampoco hay un acceso expedito a educación técnica. Con esto la población de personas con discapacidad queda relegada a trabajos de baja cualificación y bajo ingreso (tabla 10).

Tabla 10 Prevalencia de discapacidad según estudio. Tasa por 100 habitantes. V región

PREVALENCIA DE DISCAPACIDAD SEGÚN ESTUDIO. TASA POR 100 HABITANTES. V REGIÓN, 2004			
	Personas con discapacidad	TASA x 100 (Personas con discapacidad)	Población Regional
No estudia.	127.584	10.85%	1.175.096
Estudia.	11.815	2.57%	458.370
TOTAL	139.399	8.53%	1.633.439

Nota. Recuperado. Primer estudio nacional de la discapacidad en Chile, realizado por el instituto nacional de estadística (2005). Santiago-Chile.

2.3.4. Descripción V región (datos recolectados dentro de la investigación)

Durante la investigación hacia la inserción de personas con discapacidad, se hicieron varios levantamiento de datos, entre ellos, un sondeo puerta a puerta, que tuvo por objetivo, visualizar de manera más directa las organizaciones empleadoras y los trabajadores con discapacidad física. Se seleccionaron 3 provincias (Valparaíso, San Felipe de Aconcagua, Los Andes) de las 8 que contiene la V región (excluyendo Isla de Pascua, San Antonio, Marga Marga, Quillota y Petorca) por poseer un equilibrio en los rubros y giros de principal producción para la región. Entre ellos, puerto terrestre, puerto marítimo, turismo, minería, agrícola, vitinícola, transporte, retail en general, entre otros. Se entrevistaron 461 organizaciones de diversos rubros y clasificación, que emplean en total 30.656 trabajadores remunerados, de los cuales, sólo 36 personas presentan un grado de discapacidad (tabla 11).

Tabla 11 Cantidad de personas con discapacidad con trabajo remunerado. Organizaciones entrevistadas V región

Provincias	Organizaciones Entrevistadas	Total Trabajadores	Personas con discapacidad (fi, %)
Valparaíso y Marga Marga.	153	10.360	12 0,1%
San Felipe.	176	12.264	16 0,13%
Los Andes.	132	8.068	8 0,09%
TOTAL	461	30.656	36 0,12%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región.

El total de organizaciones entrevistadas, equivale a un 0.46% del total de organizaciones registradas de la V región en las bases del servicio de impuestos internos (100.558 empresas registradas septiembre 2014). Y los trabajadores que presentan alguna discapacidad, al 0,12% del total de trabajadores dentro de las entrevistas realizadas. De este sondeo, con muestreo bola de nieve, nos sorprende que la proporción encontrada de personas que trabajan es muy baja tan solo 36 personas de 30.656 trabajadores (0,12%). De todas formas se sospechaba que se encontraría

una pequeña proporción producto de lo que se comentaba respecto a la falta de incorporación al mundo del trabajo para las personas con discapacidad en la V región.

2.3.4.1. Clasificación de organizaciones entrevistadas

La clasificación de las organizaciones, fue según su facturación económica³⁰ pudiendo así determinar si las organizaciones se encuentran en un tamaño micro, pequeña, mediana o empresas grandes. Pudiendo así, clasificar las empresas entrevistadas y contrastar la representatividad con el total regional. Como se puede apreciar en la tabla 12, los empleadores más entrevistados en términos absolutos son las micro y pequeñas empresa. Si es que se superpone el porcentaje de distribución de la clasificación de las organizaciones respecto a la distribución de empresas regionales, aparece que las microempresas están subrepresentadas (57,27% vs 78,2%) y todas las demás están sobrerrepresentadas respecto al porcentaje regional.

Tabla 12 Clasificación de organizaciones empleadoras según tamaño. V región

Tamaño	Empresas Entrevistadas	%	Empresas región. 2014	V %
Micro.	264	57.27%	78.636	78.20%
Pequeña.	116	25.16%	18.704	18.60%
Mediana.	47	10.20%	2.313	2.30%
Grande.	34	7.38%	905	0.90%
TOTAL	461	100%	100.558	100%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región, y base de datos del servicio de impuestos internos de empresas registradas a Septiembre (2014).

Respecto de cuales son las organizaciones que en definitiva incorporan personas con discapacidad aparece el hallazgo relevante y a contrario sensu de que son principalmente las organizaciones medianas a grandes las grandes empleadoras (31% y 62%) y no las de menor tamaño (tabla 13).

³⁰ En general en Chile, económicamente, las empresas se clasifican o por facturación (clasificación SII) o bien por cantidad de personas y facturación (clasificación CORFO).

Tabla 13 Clasificación de organizaciones empleadoras de personas con discapacidad según tamaño. V región

Tamaño	Empresas que incorporan personas con discapacidad	%	Empresas V región. 2014	%
Micro.	0	0%	78.636	78,20%
Pequeña.	1	8%	18.704	18,60%
Mediana.	4	31%	2.313	2,30%
Grande.	8	62%	905	0,90%
TOTAL	13	100%	100.558	100%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región, y base de datos del servicio de impuestos internos de empresas registradas a septiembre (2014).

Adicionalmente el mapeo logró determinar que del total de empresas empleadoras de trabajadores con discapacidad el 92% es privada y el 8% pública, el 92% está orientada a servicios y el 8% a producción de bienes. Respecto al rubro al cual pertenecen estas organizaciones se aprecia en la tabla siguiente que en general el gran empleador es el comercio concentrando un 61% (46% comercio al por mayor y 15% comercio al por menor) (tabla 14).

Tabla 14 Clasificación de rubro de organizaciones empleadoras de trabajadores con discapacidad física según tamaño. V región

Rubro	%
Transporte, Almacenamiento y comunicaciones.	8%
Comercio al por mayor.	46%
Agricultura y ganadería.	8%
Comercio al por menor.	15%
Explotación de minas y canteras.	8%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones.	8%
Administración pública y defensa.	8%
TOTAL	100%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región.

En otro sentido, tan sólo el 8% de las empresas empleadoras de trabajadores con discapacidad tiene un método formal de contratación de personas con discapacidad, los demás o bien tienen un método de selección no formal, o su método de selección no considera una distinción para personas con discapacidad.

2.3.4.2. Clasificación de personas entrevistadas

De las personas con discapacidad entrevistadas el 25% corresponden a mujeres y el 75% restante a hombres (tabla 15). Por tanto, 1 de cada 4 trabajadores con discapacidad es mujer. Muy por debajo de los datos del ENDISC 2004, que expone que el 38,7% de las personas discapacitadas que trabajan remuneradamente son mujeres.

Tabla 15 Clasificación de personas con discapacidad según sexo. Porcentaje entrevistados. V región

	Personas con % discapacidad Entrevistadas		Personas con % discapacidad Total País	
Mujeres.	9	25%	220.397	38.7%
Hombre.	27	75%	349.348	61.3%
TOTAL	36	100%	569.745	100%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región.

La edad de las personas con discapacidad de las organizaciones entrevistadas se concentran casi en su totalidad entre los 30 y 64 años (figura 14), rango equivalente al 49% de las personas con discapacidad que trabajan remuneradamente en la V región.

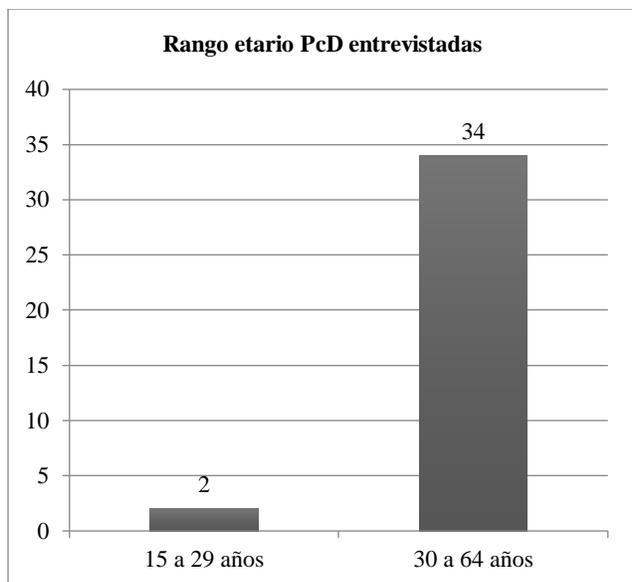


Figura 16 Rango etario de personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 2012-2013 en la V región. Lay (2013). Valparaíso-Chile.

La principal discapacidad presentada entre los entrevistados es física, y de acuerdo a nuestras entrevistas a las personas esta discapacidad se adquirió en un 50% desde el nacimiento (figura 14). Por otro lado 1 de 5 trabajadores con discapacidad, adquirió esta condición por un accidente laboral, así como 1 de cada 5 de los entrevistados, presenta una discapacidad física a raíz de un accidente automovilístico.

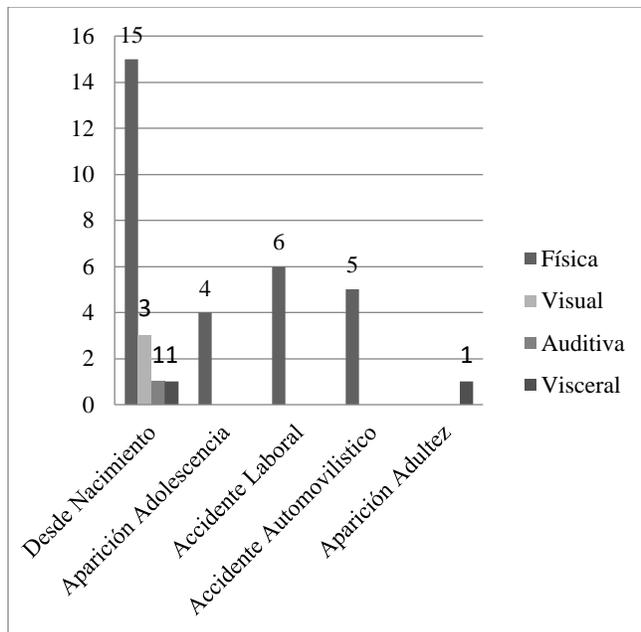


Figura 17 Tipo de discapacidad, aparición y cantidad de personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 2012-2013 en la V región. Lay (2013) Valparaíso-C

La mayoría de las personas con discapacidad entrevistadas, presentan discapacidad en un nivel leve (figura 18). Este dato nos parece bastante elocuente, por cuanto se muestra que en general, de acuerdo al levantamiento de datos realizado, las empresas en la V región contratan más personas con discapacidad leve que moderada (más de 4 veces) y más leve que severa (14 veces más). Esto nos habla de que el rótulo del tipo de discapacidad en la práctica excluye al trabajador de la organización, o dicho desde el lado de la organización: la organización no pareciera tener la flexibilidad suficiente como para incorporar el trabajo de personas con discapacidad en general, y aún menos con un grado moderado a severo. Respecto a este punto los datos recolectados son más pesimistas que los de ENDISC (2004).

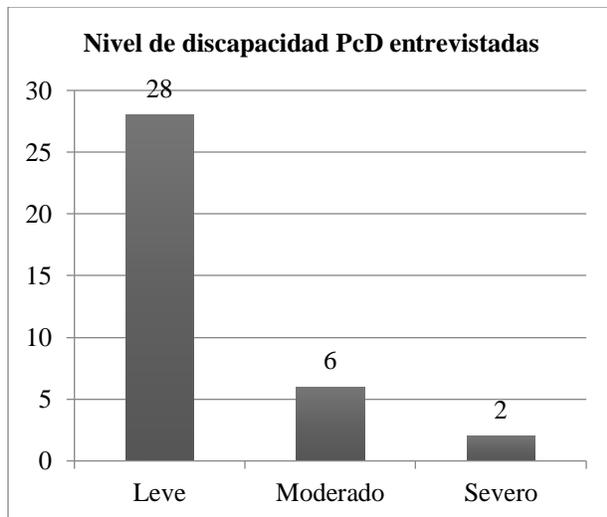


Figura 18 Grados de discapacidad en personas con discapacidad, entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 2012 - 2013 en la V región. Lay (2013) Valparaíso-Chile.

El promedio de tiempo trabajando con discapacidad de nuestros entrevistados es de 5 años, siendo 4 meses el mínimo y 18 años el máximo, concentrándose mayoritariamente entre el año y los 4 años de trabajo en su último empleo. Como se aprecia en la figura 19, el promedio no revela gran cosa pues la asimetría de los datos es notoriamente hacia la izquierda, teniendo la moda en 2 años. Esto en particular significa que las organizaciones tienen recientemente trabajando a las personas con discapacidad.

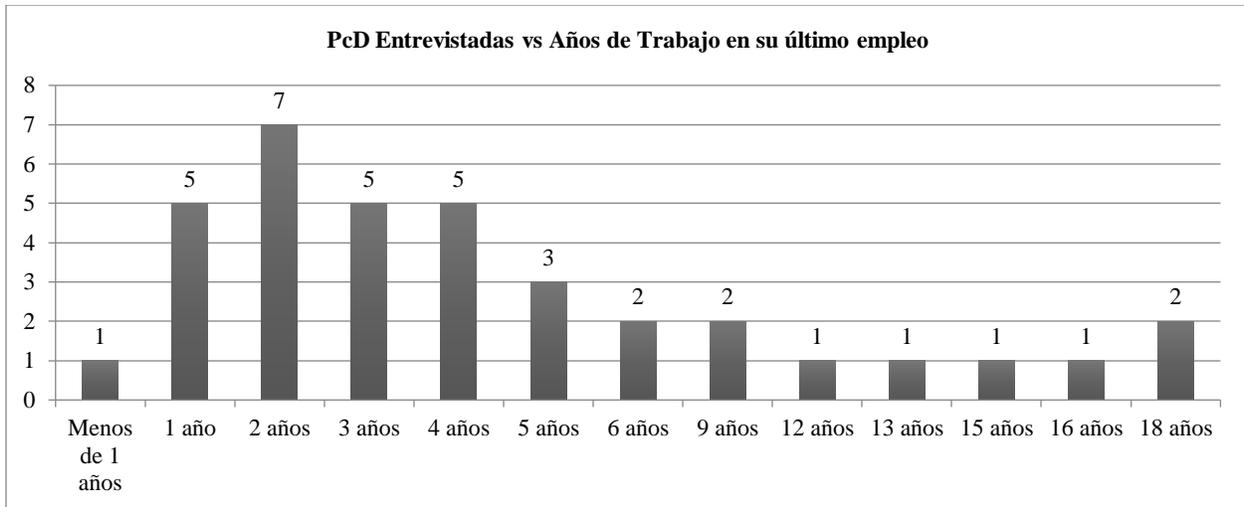


Figura 19 Cantidad de años en su último empleo. Distribuidos por cantidad de personas con discapacidad. Personas con discapacidad entrevistadas entre 2012-2013. Antecedentes sobre trabajadores con discapacidad en organizaciones entrevistadas durante el período 20

Los trabajos más frecuentes dentro las entrevistas realizadas fueron: operador telefónico y vendedor, con un 27,7% del total de trabajos (tabla 16), mencionados en las entrevistas. Esto confirma lo señalado anteriormente, según lo cual, más que la organización se adapte a los individuos para crear un puesto de trabajo en específico, ocupa a las personas en los puestos que tiene disponibles. A esto, es relevante agregarle que los dos puestos mencionados como los de mayor recurrencia de empleo son puestos que en general no requieren mayores adaptaciones para trabajadores con una discapacidad leve a moderada.

Tabla 16 cargos de personas con discapacidad entrevistadas. Distribución porcentual. V región

Cargo	Cantidad de Personas con discapacidad Entrevistados en este cargo	% del total Personas con discapacidad encuestado
Auxiliar.	1	2.78%
Auxiliar de aseo.	2	5.56%
Auxiliar de cocina.	2	5.56%
Auxiliar de ventas.	1	2.78%
Ayudante administrativo.	2	5.56%
Cartero.	1	2.78%
Chofer.	1	2.78%
Contador.	1	2.78%
Coordinador técnico.	1	2.78%
Diseñador gráfico.	1	2.78%
Directivo.	1	2.78%
Encargada probadores.	1	2.78%

Gerente.	1	2.78%
Guardia.	1	2.78%
Ingeniero comercial.	1	2.78%
Inspector de liceo.	1	2.78%
Maso terapeuta.	1	2.78%
Operador telefónico.	5	13.89%
Portero.	1	2.78%
Profesora.	1	2.78%
Recepción documentos.	2	5.56%
Reponedor interno.	1	2.78%
Vendedor retail.	5	13.89%
Vendedor de seguros.	1	2.78%
TOTAL	36	100%

Nota. Datos obtenidos mediante entrevistas realizadas en el periodo 2012-2013 en la V región.

2.3.4.3. Datos de intermediación laboral SENADIS 2005-2012

SENADIS como organismo gubernamental responsable de realizar un acercamiento de la discapacidad hacia la sociedad debe fomentar la inserción de personas al medio educacional y laboral. Es en este último, que desde el año 2002 el servicio nacional de la discapacidad posee un Programa de Intermediación Laboral (PIL)³¹, programa que establece un vínculo permanente con los empresarios y departamentos de Recursos Humanos, brindando servicios de orientación, evaluación y descripción de los puestos de trabajo disponibles y la obtención de un trabajador o trabajadora acorde a los requerimientos del cargo ofertado por la empresa. Es por esto, que el ámbito de las intermediaciones laborales, posee organizaciones aliadas, que le permiten cumplir el facilitar el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. Se obtuvo acceso a la siguiente información gracias a la ley de transparencia del estado, que permitió que SENADIS nos compartiera privadamente pero para uso público algunos datos requeridos para este estudio.

Dentro de los datos obtenidos de la base de datos del servicio, encontramos la cantidad de intermediaciones realizadas a personas con discapacidad física durante el periodo 2005-2012, con

³¹ P.I.L. = Programa de Intermediación Laboral.

un total de 58 intermediaciones con contratación. A primera vista, se podría desconfiar de los datos presentados, puesto que aparecen frecuencias dispares a través de los años, pero no hay que obviar que la variable interviniente que permite la contratación es externa a la misma organización (e.g. ciclo económico, rendimiento del rubro de la organización). De ahí que la organización como se rige por lógicas a su vez externas (e.g. ciclos económicos) e internas afecta finalmente la variable dependiente (contratación).

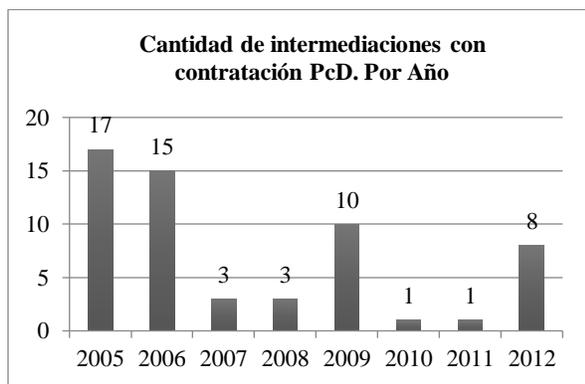


Figura 20 Cantidad de Intermediaciones con contratación de personas con discapacidad. Distribución por años. Antecedentes sobre personas con discapacidad que participaron en el programa de intermediación laboral de SENADIS 2005-2012. SENADIS (2013) Valparaíso - C

Se puede observar que existe un gran número de rubros sin especificar, donde principalmente encontramos a trabajadores independientes o trabajos esporádicos. Dentro de los trabajos independientes, el comercio al mayor y menor, restaurantes y hoteles encabezan la inserción laboral mediante PIL, seguidos de servicios comunales, sociales y personales.

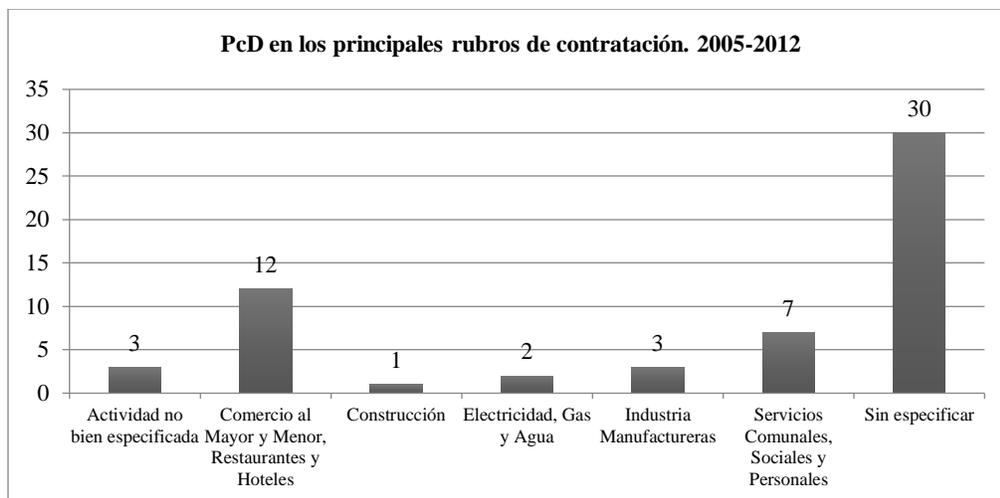


Figura 21 Personas con discapacidad en los principales rubros de contratación. Intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el programa de intermediación laboral de SENADIS 2005-2012. SENADIS (2013)

Se destaca que un 60% de personas que ha sido contratada mediante un programa de intermediación laboral, presentan un nivel moderado en su discapacidad, esto quiere decir, que las intermediaciones principalmente ayudan a este grado de discapacidad. Es interesante que los PIL al parecer favorezcan a la categoría intermedia de discapacidad y no a la categoría más leve, esto puede tener que ver con la naturaleza de la aplicación del programa. Por otro lado, nuevamente aparece como más postergado la incorporación de personas con discapacidad severa.

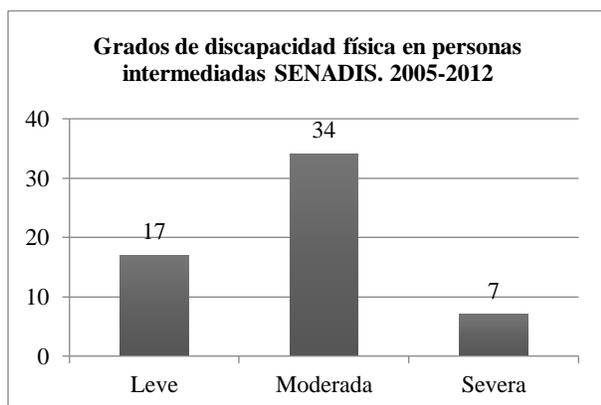


Figura 22 Prevalencia discapacidad según grados en personas intermediadas SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013) Valparaíso - Chile

Existe una concentración entre los 30 y los 64 años de un 65% de los beneficiados con los PIL durante los años 2005-2012 (figura 23). Cabe resaltar que es notable que los PIL también permitan el acceso a personas mayores de 65 años, al respecto se puede decir que los programas también son inclusivos con personas de la tercera edad.

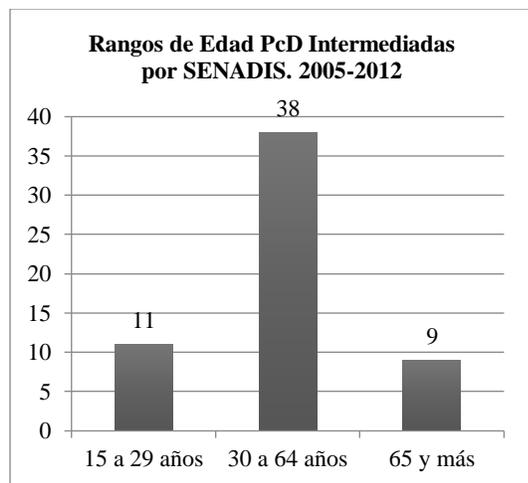


Figura 23 Discapacidad por rangos de edad intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013) Valparaíso - Chile.

Dentro de los datos entregados por SENADIS, es posible observar que el 59% de los beneficiados por los PIL son hombres (figura 24), mientras que un 41% mujeres, esto sigue la línea nacional de la distribución de trabajadores totales a nivel país. Esto puede deberse a que la cantidad de personas que postulan son mayoritariamente hombres (autoselección estadística) o bien aún existe un mayor grado de interés por la contratación de hombres que de mujeres en el país.

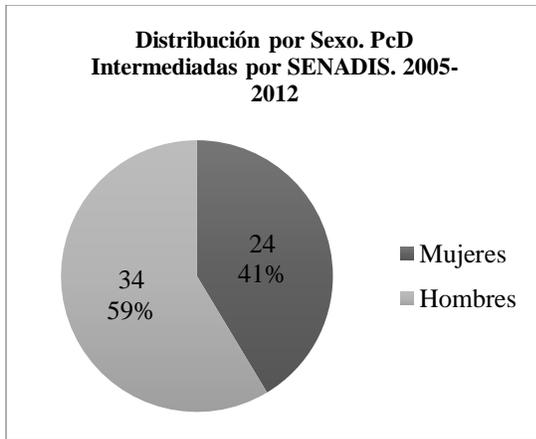


Figura 24 SENADIS. (2013). Discapacidad por sexo. Personas intermediadas por SENADIS. 2005 - 2012. Antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el Programa de Intermediación Laboral de SENADIS 2005 - 2012. SENADIS (2013). Valparaíso-Chile

Tabla 17 Clasificación personas con discapacidad según sexo. Base porcentual. SENADIS. V región

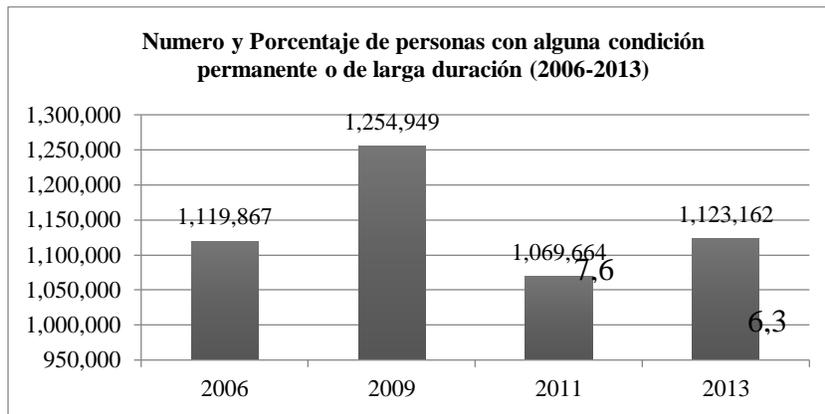
	Personas con discapacidad Entrevistadas	con %	Personas con discapacidad Total País	con %
Mujeres.	24	41%	220.397	38.7%
Hombre.	34	59%	349.348	61.3%
TOTAL	36	100%	569.745	100%

Nota. Recuperado de los antecedentes sobre personas con discapacidad física que participaron en el programa de intermediación laboral de SENADIS en el periodo 2005 - 2012. Valparaíso - Chile.

De forma de complementar y actualizar los datos mostrados en los apartados anteriores también se incluye en este capítulo los datos aportados por CASEN 2013. Se muestran estos datos en un apartado final, puesto que incorpora algunas distinciones conceptuales respecto a la discapacidad de reciente aparición (abril 2015). El Ministerio de Desarrollo Social ha aportado con nuevos antecedentes a la discusión, presentando resultados de la encuesta CASEN (2013) en los que se incorporan dos perspectivas complementarias: (1) la mirada tradicional basada en el análisis de condiciones permanentes y de larga duración; y (2) una nueva mirada enfocada en un conjunto más amplio de personas que experimentan diferentes tipos de dificultades o limitaciones en la realización de actividades cotidianas debido a su estado de salud.

La encuesta CASEN ha medido a la población en situación de discapacidad a través de un solo indicador relativo a condiciones permanentes y/o de larga duración, abordando el tema desde

el ámbito de las deficiencias. Además, considera cambios en las definiciones y políticas sobre discapacidad, observando dificultades para construir un indicador de discapacidad que aborde este concepto de manera integral. Esta presentación agrega la identificación de limitaciones en la actividad, para ello, se enfoca en caracterizar a dos grupos de población: personas con condiciones permanentes y de larga duración y personas que experimentan dificultades en la realización de actividades de la vida diaria debido a su estado de salud. Con respecto a este segundo grupo, se analiza su inclusión social en los ámbitos educativos, laboral, sanitario y de participación en organizaciones.



6,5

Figura 25 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de Resultados. Publicados el 26 de abril 2015.

Se identifica (figura 26) que existe un promedio de 6,8% de personas durante los últimos años en la población que presenta alguna condición permanente o de larga duración. Sin embargo, es posible identificar que la encuesta CASEN 2009, demuestra un alza en la cantidad de personas que presentan una condición permanente o de larga duración.

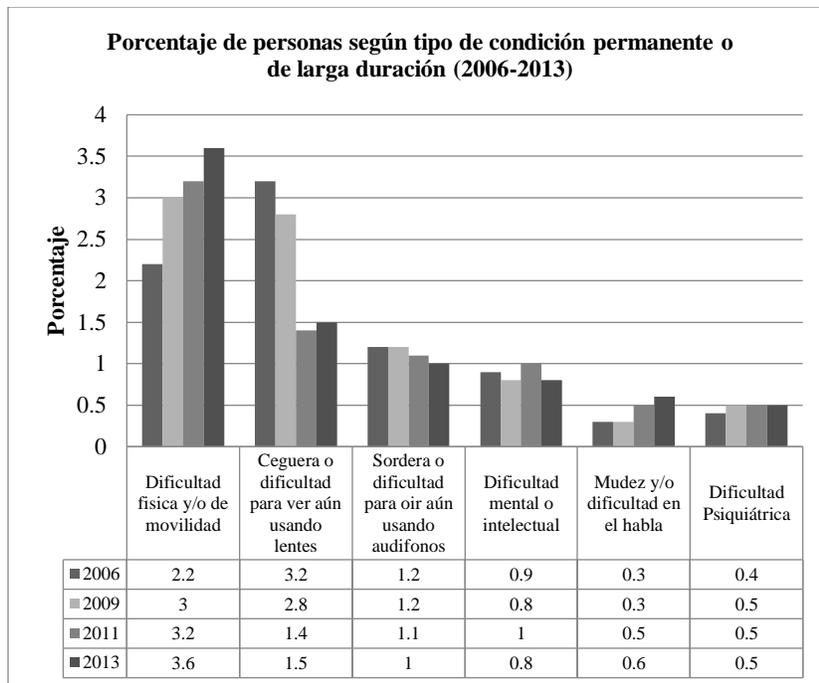


Figura 26 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de Resultados. Publicados el 26 de abril 2015.

En esta gráfica se puede determinar que la predominancia en cuanto al tipo de condición permanente o de larga duración se encuentra en las dificultades físicas y/o de movilidad, aumentando considerablemente desde el año 2006 hasta el 2013, donde en el intervalo 2006 - 2009 la ceguera o dificultad para ver aún usando lentes era en cantidad superior a la anterior descrita. En específico la dificultad física o de movilidad ha presentado un aumento sostenido a lo largo de los años evaluados.

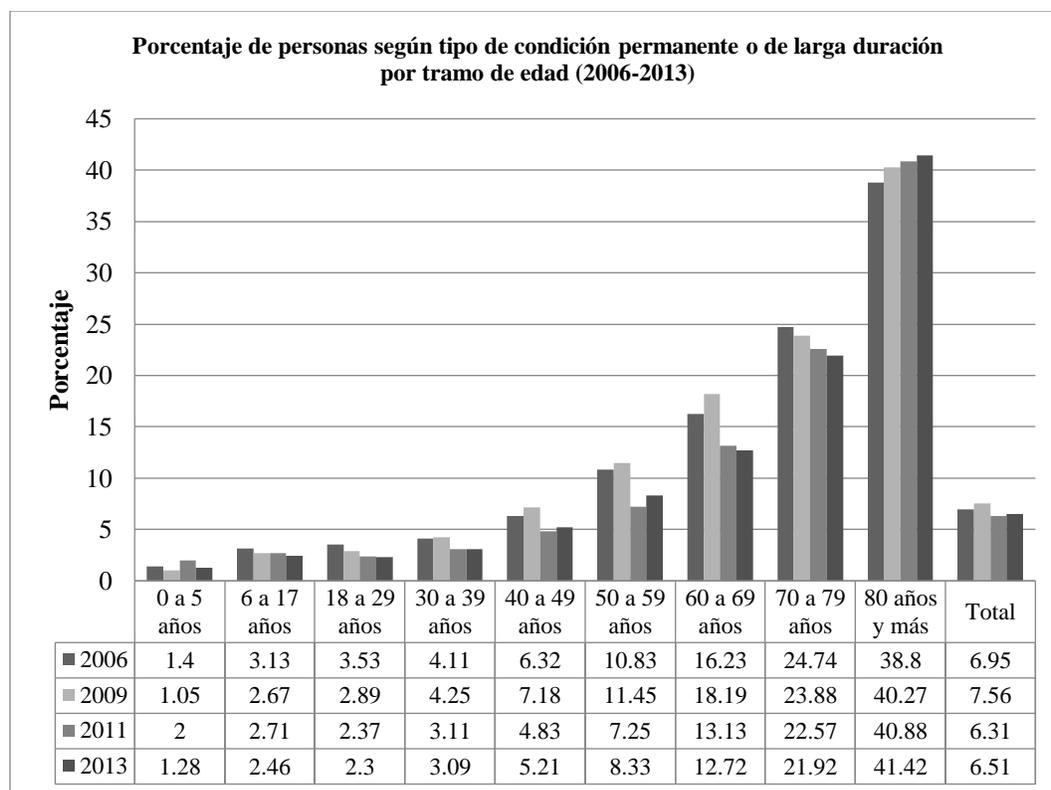


Figura 27 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados publicados el 26 de abril (2015).

Si bien, es posible visualizar en la figura 27 el crecimiento exponencial de la condición permanente o de larga duración en relación a la edad, es importante ver cómo cada año se concentra en mayor cantidad sobre la tercera edad. Es interesante observar cómo de acuerdo a la definición dada por CASEN para su estudio casi la mitad de las personas de 80 años y más presenta dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración en adelante (DCPLD).

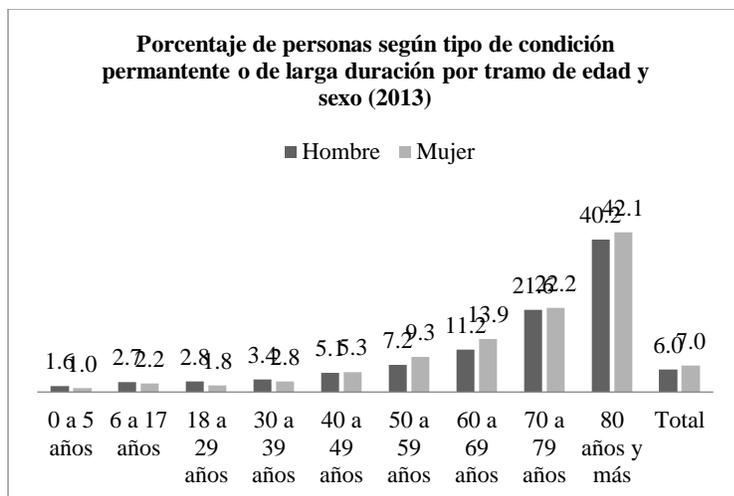


Figura 28 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados. Publicados el 26 de abril 2015.

Durante la edad de 0 a 49 años es posible determinar que los hombres presentan una mayoría en DCPLD, pero la comparación por sexo demuestra que posterior a los 50 años, existe una pequeña predominancia de parte de las mujeres en presentar algún tipo de condición.

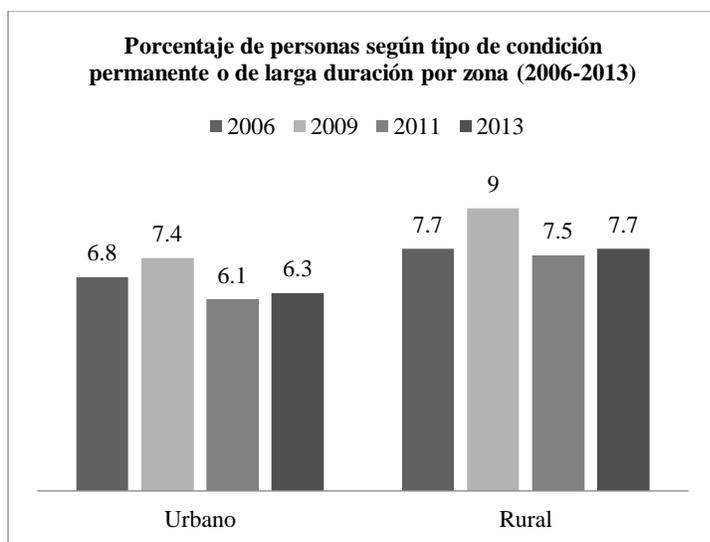


Figura 29 MinisteriodeDesarrolloSocial (2015). Inclusión social de personas con dificultades y/o condiciones permanentes o de larga duración. Síntesis de resultados. Publicados el 26 de abril 2015.

Existe mayor cantidad de personas con algún tipo de condición permanente o de larga duración en zonas rurales que en zonas urbanas. Esto puede ser debido a las distintas condiciones

ambientales a las que se puede ver enfrentado una persona, o la diferenciación de recursos disponibles para la prevención de condiciones permanentes o de larga duración. Otra hipótesis pudiera ser que las personas con DCPLD tienen menos acceso a trabajo en el sector rural por lo manual de la característica del trabajo.

2.3.5. Síntesis de información y comentarios

El presente capítulo fue abordado en un orden deductivo, describiendo la situación de discapacidad en el país, luego en la V región y finalmente en 3 comunas de esta región. Para ello se valió de la ENDISC 2004, documentos de SENADIS, CASEN 2009 - 2011 y datos generados en específico para el estudio. En el mundo la prevalencia de la discapacidad es de alrededor del 15% (WHO, 2001), y Chile tiene una cifra semejante: 12,9% lo que equivale a 2.068.072 personas (FONADIS, 2005). Respecto del grado de discapacidad, la discapacidad prevalente es la leve (7,2%), luego la moderada (3,2%) y finalmente la severa (2,5%) (FONADIS, 2005). Se presenta la discapacidad mayoritariamente en mujeres (58,2%) en contraposición con los hombres (41,8%), el tipo de discapacidad más común en Chile es la física (31,2%) (FONADIS, 2005).

Entre la edad de 30 a 64 años se encuentra la mayor cantidad de personas con discapacidad (51%) y en relación a la posible ocupación en el mercado laboral el 58,3% está en edad de trabajar. Es decir, hay un importante número de personas con discapacidad en el país, y muchas de ellas con edad suficiente para poder trabajar. No obstante, las cifras respecto del nivel educacional de personas con discapacidad son desalentadoras, pues reflejan que tan sólo el 6% de ellas logra terminar sus estudios superiores. Esto constituye una fuerte barrera para el acceso de las personas discapacitadas a trabajos de mayor remuneración y calificación.

Si tomamos la población general del país el 48,1% de las personas trabajan, en cambio del total de personas con discapacidad solo el 29,2% lo hace. De ahí que se puede señalar fehacientemente que existe una diferencia cuantitativa en el acceso al mundo del trabajo para las personas con discapacidad en Chile en relación a la sociedad total. Elaborando más allá el argumento, las estadísticas revelan que las mujeres con discapacidad presentan una mayor postergación laboral que un hombre con discapacidad, presentando probablemente una discriminación por sexo (aunque mayoritariamente se presente la discapacidad en mujeres, tan solo el 38,7% de las mujeres trabaja en comparación con el 61,3% de los hombres). Se cumple adicionalmente que a mayor gravedad de la discapacidad existe menor propabilidad de inserción en el mercado laboral, llegando tan solo a un 13,3% para la discapacidad severa.

En particular, en la V región la prevalencia de la discapacidad es de un 8,5% (menor que en Chile y que en el mundo), presentándose mayoritariamente del tipo de discapacidad leve (4,3%) seguido de la moderada (2,3%) y leve (2,0%). Las personas con discapacidad tienen una importante presencia en la cotidianidad de la sociedad de la V Región, cerca de uno de en cuatro hogares habita una personas con discapacidad. Respecto al sexo hay mayor cantidad de mujeres con discapacidad que hombres (59,6% versus 40,4%). En relación a la edad el 96% de las personas con discapacidad está en una edad de trabajo (15 a 64 años) lo cual significa que potencialmente muchos podrían acceder a un empleo remunerado. Al igual que en el mundo y el resto del país, en la V región el tipo de discapacidad más recurrente es la discapacidad física (37,04%) (FONADIS, 2005).

En relación al mundo del trabajo y discapacidad en la V región el panorama es bastante sombrío, en proporción a la estadística nacional, los discapacitados se emplean menos (1 es a 4 versus 1 es a 3 para los mayores de 15 años). Al respecto se piensa que tal vez la configuración

social y económica de la V región al ser diferente al grueso de las personas que están radicadas en Santiago presenta características más cercanas a una comunidad que a una sociedad, y que las personas cuentan con un mayor respaldo familiar para sustentarse.

Se empieza a pensar que la V región no es el caso de una sociedad muy desarrollada y exigente que ponga trabas a la contratación de personas con discapacidad, sino más bien un lugar donde es tolerado que alguien no trabaje porque otros lo respaldan. Esta hipótesis se puede respaldar por la configuración de las organizaciones en regiones, según la cual respecto a Santiago es un conjunto de organizaciones menos complejo, de menor tamaño y menor dotación (C. Ramos, 2009). Si se observa la V región desde una posición de la sociedad regional completa, es más común una persona con discapacidad que no trabaja (1 de cada 7) que una que si trabaja (1 de cada 17).

Parte de los factores que pudieran explicar la baja inserción laboral es el acceso a estudios superiores, donde un escaso 1,6% ha logrado acceder a la universidad (independiente si logró terminarla). Con esto, la población de personas con discapacidad queda relegadas a trabajos de baja cualificación y bajo ingreso. En el estudio en terreno realizado en 3 comunas de la V región se corrobora que la principal discapacidad presentada entre los entrevistados es física, y de acuerdo a nuestras entrevistas a las personas, esta discapacidad se adquirió en un 50% desde el nacimiento (figura 14). También se logró precisar el origen de la discapacidad donde 1 de 5 trabajadores con discapacidad, adquirió esta condición por un accidente laboral³², así como 1 de cada 5 de los entrevistados, presenta una discapacidad física a raíz de un accidente automovilístico. Esto entrega

³² Dado que en función de las entrevistas realizadas puerta a puerta, es posible revelar que un tercio de las personas con discapacidad, adquirieron esta condición luego de un accidente de tránsito o laboral, para luego las organizaciones en apoyo a sus colaboradores, adaptaron mínimamente sus espacios físicos o existió una gestión que permitiera que las personas no se desvincularan, y continuarán desempeñándose dentro de la misma organización.

información relevante que nos permite circunscribir el origen de la discapacidad en relación a su trayectoria laboral.³³

La mayoría de las personas con discapacidad entrevistadas, presentan discapacidad en un nivel leve (figura 17). Este dato nos parece bastante elocuente, por cuanto se muestra que en general, de acuerdo al levantamiento de datos realizados, las empresas en la V región contratan más personas con discapacidad leve que moderada (más de 4 veces más) y más leve que severa (14 veces más). Esto nos habla de que el rótulo del tipo de discapacidad en la práctica excluye al trabajador de la organización, o dicho desde el lado de la organización: la organización no pareciera tener la flexibilidad suficiente como para incorporar el trabajo de personas con discapacidad en general³⁴³⁵, y aún menos con un grado moderado a severo, respecto a este punto los datos recolectados son más pesimistas que los de ENDISC (2004).

En específico de las organizaciones que emplean personas con discapacidad, se obtuvo de que son principalmente las organizaciones medianas y grandes las que incluyen (31% y 62% respectivamente), adicionalmente el mapeo logró determinar que del total de empresas empleadoras de trabajadores con discapacidad el 92% es privada y el 8% pública, el 92% está orientada a servicios y el 8% a producción de bienes. El gran empleador de personas con discapacidad es el comercio concentrando un 61% (46% comercio al por mayor y 15% comercio

³³ Como veremos en el capítulo siguiente, es muy importante en la relación de la persona con el trabajo como la persona se orienta en torno a su discapacidad. Si es que la discapacidad fue algo de nacimiento es muy diferente a un accidente del cual la persona se pudiera esforzar por normalizar su situación. El matiz del origen de la discapacidad y la relación con el su trabajo no estuvo incorporado hasta ya desarrolladas las entrevistas etnográficas para explorar la trayectoria laboral.

³⁴ En el próximo capítulo se describe un caso excepcional, una organización totalmente “outlier” respecto a empleo en múltiples discapacidades, donde este punto que aparece aquí como un dato menor se transformará en un punto central: ¿Cómo mi organización incorpora a una persona con discapacidad? ¿Lo incorporo tan solo por buena intención? ¿Es un trabajador que se mantiene gracias a su funcionalidad o a mi buena voluntad?

³⁵ En cuanto a la forma de incorporación de personas con discapacidad, la selección de personal también fue plana y homogénea, en general igualitaria para la gran mayoría. Procesos de selección estándares, sin generar diferencias por la condición de discapacidad. Y aquellos que han sido incorporados sin un proceso de selección previo, es debido a convenios con instituciones mediadoras o programas de intermediación, quienes son ellos los que evalúan las habilidades para así poder ofrecer a las empresas, personas idóneas para los cargos propuestos.

al por menor). A pesar de esto, tan sólo el 8% de las empresas empleadoras de trabajadores con discapacidad tiene un método formal de contratación de personas con discapacidad, los demás o bien tienen un método de selección no formal, o su método de selección no considera una distinción para personas con discapacidad.

Respecto de la ocupación de plazas laborales, los trabajos más frecuentes dentro las entrevistas realizadas fueron: operador telefónico y vendedor, con un 27,7% del total de trabajos, mencionados en las entrevistas. Esto confirma la idea de que más que la organización se adapte a los individuos para crear un puesto de trabajo en específico, ocupa a las personas en los puestos que tiene disponibles. A esto agregarle que los dos puestos mencionados como los de mayor recurrencia de empleo son puestos que en general no requieren mayores adaptaciones para trabajadores con una discapacidad leve a moderada³⁶.

El escenario actual³⁷ que Chile presenta respecto al contexto laboral general no es muy alentador: el desempleo ha aumentado, también los despidos en las organizaciones y la economía da señales de estancamiento y/o retroceso. Esto puede significar un gran retroceso en los ya alicaidos programas de intermediaciones laborales expuestos anteriormente o el desinterés de las organizaciones por incorporar personas con discapacidad.

Por otro lado ya desde el 2012, se realiza un reconocimiento a las empresas e instituciones públicas y privadas que hayan implementado acciones de inclusión laboral, accesibilidad universal en entornos y accesibilidad web. Este Sello Chile Inclusivo, permite a las empresas concretar ese valor agregado a su imagen corporativa, y es por esto que del año 2012 hasta el presente, entidades

³⁶ Caracterizando de otra forma estas ocupaciones, podemos diferenciar en dos los puestos más recurrentes, uno con características estáticas, dando seguridad al trabajador de no tener que realizar desplazamientos largos, como operarios telefónicos, auxiliares administrativos. Y aquellos que requieren un desplazamiento moderado dentro de un lugar determinado, como lo son vendedores o ayudantes de oficio.

³⁷ Comentario ubicado temporalmente en el momento de escritura de esta investigación, en septiembre 2015.

como Aramark Chile, Nextel S.A., BCI, Falabella Retail, CorpBanca, CorpVida, Asociación Chilena de Seguridad, SMU División Unimarc, Universidad Andrés Bello, entre otros han recibido este sello. Las empresas en distintos medios plantean en su discurso que además de obtener reconocimiento social, mejoran su funcionalidad³⁸: imagen corporativa, fidelización de sus clientes, usuarios y beneficiarios, contribuyendo a que la discapacidad y la inclusión social sea asumida como un tema país³⁹.

2.3.6. Órdenes de grandeza y descripción de la discapacidad y la inclusión laboral en Chile

2.3.6.1. Contexto y situación de los trabajadores con discapacidad en Chile

2.3.6.1.1. Contexto de la discapacidad en Chile

Los datos empíricos contextuales nos hablan de la prevalencia de la discapacidad y los grados en que se presenta. La prevalencia de la discapacidad en Chile es de un 12,9% y en el mismo sentido se observa que presenta diversos grados de discapacidad lo cuales se distribuyen como Leve (7,2%) Moderada (3,2%) y Severa (2,5%), siendo más frecuente en mujeres (58,2%) que en hombres (41,8%). Respecto de la edad aparece mayoritariamente en personas de 30 a 64

³⁸ Los principales motivos por los cuales las empresas contratan a personas con discapacidad (desde su propio discurso) dicen relación con poder desarrollar un valor competitivo frente a sus clientes y la sociedad, generando un acercamiento real de los distintos grupos de la población. De acuerdo a un estudio realizado por la SOFOFA durante el 1999, los empresarios que han integrado a estas personas consideran que son un 87% más responsable que las demás, presentan un 74% menos de ausentismo laboral, son un 72% más puntual y su calidad de trabajo es un 63% mejor. Y según ENDISC 2004, el 68% de los empleados contratados tienen un buen o muy buen desempeño. Y el 37,9% de las empresas que han contratado a una persona con discapacidad, debido a su buena experiencia han vuelto a contratar a más personas con esta condición.

³⁹ Actualmente SENADIS ya cuenta con el segundo estudio nacional de la discapacidad, cuyos resultados se conocieron a inicios del año (2016). Al momento de escritura de la investigación, tan sólo se contó con un adelanto expuesto por la encuesta CASEN (2013), donde destaca dentro de su informe la contribución directa con datos obtenidos del ENDISC II.

años (51%) y luego de más de 65 años (35,1%). Estos datos nos muestran que la discapacidad en Chile es una situación muy presente y actual, con una recurrencia no menor, lo que nos hace constatar que efectivamente es una minoría social con una gran presencia en el país. Relacionándolo con el framework B.T.& B.Ch, esto remite hacia la ciudad cívica. Como lo expresa Boltanski & Thévenot (2006):

La característica distintiva del mundo cívico es que otorga importancia primordial a los seres que no son personas. En este mundo, los que acceden a estados superiores de valor no son personas humanas sino las personas colectivas que constituyen al reunirse (p.185).

Como nos señala Boltanski y Thévenot, es el colectivo social más que la persona la que aparece destacada en esta ciudad, de ahí que la afiliación o pertenencia de los miembros a tal agrupación es lo que le confiere valor, puesto que el principio común⁴⁰ es la idea del predominio de la orientación a la que se dirige toda la agrupación. Respecto del nivel de educación de las personas con discapacidad, en Chile tan sólo el 6% puede lograr una educación superior completa que le permita incorporarse a un trabajo formal y de mejor calificación laboral, este dato aparece a nivel país y también aparecerá más adelante a nivel regional.

Habrían varias hipótesis al respecto de las causas que se puede pensar que dificultan el ingreso a la educación superior de las personas con discapacidad. Se piensa en las siguientes hipótesis no excluyentes: (1) problemas con la materialidad que permitan financiar la educación, (2) falta de méritos académicos (e.g. rendimiento PSU), (3) aspecto actitudinal en relación al ingreso a la universidad (e.g.: sentir que la universidad no es el lugar para ellos, que existe barreras que impidan la consecución de sus estudios). Si se inclina por la hipótesis (1), se estaría en

⁴⁰ En palabras de Boltanski y Thévenot corresponde al Higher Common Principle, uno de los atributos que caracterizan a cada una de las ciudades.

presencia de una barrera económica, revelando que las personas con discapacidad y sus familias están fuera de la ciudad del mercado, en palabras del framework B.T.&B.Ch. estarían en el opuesto del estado de valía de la ciudad: lo millonario, el ganador, lo valorado. Dicho de otra forma no alcanzan a ser clientes del mercado de la educación universitaria.

La hipótesis (2), se remitiría a la ciudad industrial, en términos de la supuesta falta de eficiencia de las personas con discapacidad para rendir con los estándares para ingresar a la universidad. Este hallazgo podría ser hoy en día bastante relativo por cuanto con un puntaje bajo en las pruebas de selección universitaria igualmente se puede ingresar a la universidad y/o también se le da mucho más importancia a las notas del colegio⁴¹.

Pensando que la hipótesis (3) puede ser la que explique lo que sucede tendríamos nuevamente que la ciudad industrial sería la que produce un ajuste, puesto que las personas con discapacidad no se verían a si mismos como sujetos de esa ciudad, un “profesional” de la ciudad industrial, ni asumirían que la educación en sí misma pueda ser tomada como una forma de progreso social o autoperfeccionamiento, ser más funcional. Afirma Boltanski & Thévenot (2006), que:

En el mundo industrial, las personas tienen una calificación profesional (el término profesional se utiliza, además, como sustantivo para designarlas) en relación con su capacidad y su actividad. Esta escala de calificación subyace a una jerarquía de estados de valor, una jerarquía marcada por competencias y responsabilidades (p.206).

Como se vio al inicio de este capítulo, empíricamente, el tipo de discapacidad más común en el mundo en Chile, y la V región es la discapacidad física. Más adelante veremos el tema regional, pero en nuestro país este tipo de discapacidad tiene una prevalencia dentro de todas las

⁴¹ Este argumento se podría complicar más si se agrega el dato que menos personas con discapacidad terminan su educación secundaria en comparación con personas sin discapacidad.

personas con discapacidad de un 31,2%. Este dato también nos remite a una ciudad industrial por cuanto la sociedad mundial y chilena comprendería uniformemente y de forma tipificada que es lo capacitado y qué es lo discapacitado⁴².

De ahí que el tener cierto tipo de limitación o restricción física y material correspondería a tener una falta de funcionalidad en la ciudad industrial. Esto nos recuerda al modelo social descrito en el capítulo 1, según el cual es la sociedad la que discapacita no es el individuo en sí. Dice relación con una forma de sociedad que discrimina las características de las personas con discapacidad y las observa como falta o brecha respecto a un ordenamiento completo, eficiente y de trabajador completo (dignidad de la ciudad industrial). En palabras de Boltanski & Thévenot, (2006): “El cuerpo humano es la herramienta principal que funciona a través del esfuerzo, y los objetos de naturaleza industrial son meramente instrumentos que extienden la eficiencia del trabajo del cuerpo”.

2.3.6.1.2. Inserción laboral

Del total de personas con discapacidad que trabajan el 61,3% son hombres y el 38,7 son mujeres, lo cual nos presentaba el alarmante resultado de que en Chile pareciera ser que las mujeres con discapacidad presentan una dificultad adicional para estar presentes en el mundo del trabajo. Esto se ve más agravado por el dato que es más común encontrar en Chile más mujeres discapacitadas que hombres discapacitados. Al respecto, parecieran reproducirse lógicas de la ciudad doméstica de superioridad e inferioridad (estado de valor en palabras de Boltanski) según la cual un hombre discapacitado sería considerado superior a una mujer discapacitada debido a

⁴² Todo tipo de clasificación de discapacidad y de los tipos de severidad puede ser entendido dentro de la ciudad industrial. Es una mirada desde una sociedad que socialmente prejuzga o normativiza lo que es capacitado/discapacitado.

una diferencia jerárquica que debe ser vista como algo relacionado con la reproducción del machismo⁴³ y no con una ciudad industrial.

Respecto de la edad e inserción laboral se obtuvo que de las personas con discapacidad que trabajan remuneradamente el 80% está en el tramo de 30 a 64 años lo cual era un resultado esperable, pero lo llamativo es que en el tramo de edad entre 65 años y más hay un 12,5% de ocupación. Esto nos habla de una confluencia de dos colectivos laborales, individuos que son simultáneamente personas con discapacidad y trabajadores adulto mayores. Este hallazgo en parte suaviza lo descrito respecto de que la ciudad preeminente sería una ciudad industrial y hace pensar que habrían otro tipo de lógicas imperantes. Analizándolo de acuerdo a los estudios en trabajadores adulto mayor en Chile (Centro UC Geriatria & Gerontología, 2013; Clio Dinamica Consulting, 2012; Ministerio de Desarrollo Social, 2015; Santiago Consultores, 2007), se podría pensar que tiene que ver principalmente con personas que deben seguir trabajando para poder subsistir (ciudad de mercado) puesto tienen una jubilación muy disminuida que no les permite subsistir.

2.3.6.2. Contexto y situación de los trabajadores con discapacidad en la V región

En cierto sentido, aparecen datos de la V región con un indicador menor de aparición de discapacidad respecto al porcentaje nacional (8,5% regional y promedio nacional de 12,9%). Al respecto, se comentó anteriormente una posible subvaloración censal. De acuerdo a los grados de discapacidad, se distribuye porcentualmente de forma semejante al país: 4,3% leve, 2,3%

⁴³ Haciendo una reducción simplista un empleador de la V región ante la posibilidad de contratar un trabajador nuevo, si le dan a elegir entre una persona con discapacidad hombre o mujer tenderá a preferir a un hombre porque dentro de la ciudad doméstica sigue existiendo lógicas machistas, o desde otro marco teórico falocéntrico (Butler, 2015).

moderada y 2,0% severa, lo que igualmente nos habla de una ciudad cívica (por la preminencia de lo colectivo, aspiración derechos civiles, aparición en la sociedad representativa).

En otro sentido, respecto de lo cotidiano o presente de la discapacidad uno de cada 4 hogares de la V región vive una persona con discapacidad (de 464.632 hogares en 110.676 hogares hay una personas con discapacidad), lo cual lleva a pensar en la ciudad doméstica donde se rechaza el egoísmo y se aleja de una consideración objetiva del otro y reemplaza por una consideración más subjetiva. Afirma Boltanski & Thévenot (2006), que:

Estas virtudes se manifiestan en un comportamiento que varía dependiendo, por un lado, de si se enfatiza la relación con los íntimos o con los extraños y, por otro lado, si se enfatiza la relación con el superior o el inferior. Atenta a los íntimos (por ejemplo, un cónyuge), a quien se debe consideración, atención y propiedad, la persona digna es cordial con los visitantes (p.166).

Como se vio en el presente capítulo: este es un dato importante, porque nos muestra que la discapacidad en la región es algo habitual en un número importante de familias, presente en casi un 25% de la sociedad. Esto trae aparejado interesantes implicancias, como que la discapacidad es un tema difundido y muy presente en la cotidianidad de las familias de la V región, que la sociedad por un lado tiene conocimiento cercano y familiar de la discapacidad, pero por otro lado (como se vio anteriormente) es una sociedad que perpetúa la discapacidad (modelo social de la discapacidad).

Respecto al género de la discapacidad en la V región, las cifras son cercanas a las nacionales (59,6% vs 58%) en el caso de mujeres y en el caso de hombres 40,4% vs 42%. Respecto de la edad, en la V región obtenemos que el 49,6% de las personas con discapacidad se encuentran en edad adulta (entre 30 y 64 años) y que prácticamente más del 96% de la población tiene más de 15 años (en edad de trabajar). De acuerdo a esto, casi la totalidad de las personas con discapacidad en

Chile estarían en edad de trabajar, ingresar al mercado laboral en términos económicos, o dicho en el framework Boltanski & Thévenot, (2006) y en el Framework B.T.&B.Ch, aptas para pertenecer a la ciudad industrial, comercial o proyectos. Como se mencionó en pasajes anteriores de este capítulo, en la V región el tipo de discapacidad más común es la discapacidad física, la cual detallamos correspondería a un orden de grandeza de ciudad industrial.

En este capítulo se señala que en la V región se presentan estadísticas de inclusión laboral menores a las del país: En la V región 1 de cada 4 personas con discapacidad mayores de 15 años, realiza trabajo remunerado, muy por debajo de la situación nacional, donde 1 de cada 3 personas con discapacidad mayores de 15 años realiza un trabajo remunerado). Al respecto se podría ocupar la hipótesis que se explicó anteriormente según la cual en la V región al ser diferente a la mayoría de las personas que están radicadas en Santiago, presenta características más cercanas a una comunidad que a una sociedad, y que las personas cuentan con un mayor respaldo familiar para sustentarse.

De ahí, que la ciudad más relevante que aparecería sería la ciudad de lo doméstico, donde se instalaría el hábito de que los familiares con discapacidad en una comunidad se les guarda, aparta o no trabajan. Un asunto diferente podría ser en una sociedad comparativamente más moderna, donde todos deben desempeñarse y donde la valía es (dignidad en palabras de Boltanski) es el trabajo o el ser profesional en la ciudad industrial. En el capítulo cualitativo posterior se podrá ver que las personas con discapacidad tienen como motivación el trabajo por algo no necesariamente conectado a un sentimiento de valía personal hacia el mercado, como la forma de validarse en sociedad, como fue en el caso internacional de la conformación de UPIAS (página 29).

En la región de estudio y dentro de la población con discapacidad, las personas que están en edad laboral (mayor de 15 años) tan sólo el 5,8 % trabaja remuneradamente y el 14,3% no trabaja.

Si lo comparamos con la población total regional, de cada 7 personas que no trabajan en la V región, hay 1 que presenta discapacidad, en cambio 1 de cada 17 personas que trabajan, presenta discapacidad. Para elucidar el por qué sucedería esto, hace falta un estudio adicional que explique las causas de esta diferencia que se da en la V región. A este respecto, se puede comentar de forma descriptiva y a modo de hipótesis, que se pueden observar los efectos de la predominancia de lógicas de ciudad doméstica más que de ciudad industrial que no valoren a las personas con discapacidad, o bien que tan sólo las tasan por su eficiencia o funcionalidad. Tal idea se podría desechar por lo expuesto anteriormente en este capítulo donde se detalla lo menos complejos en términos industriales de la V región (página anterior).

2.3.6.3. Sondeo provincia de la V región: las características de las personas con discapacidad y su vía de incorporación a la empresa

Dentro del sondeo realizado de esta investigación, que buscaba precisar las estadísticas nacionales de las personas con discapacidad entrevistadas, el 25% corresponden a mujeres y el 75% restante a hombres. Por tanto, 1 de cada 4 trabajadores con discapacidad es mujer. Muy por debajo de los datos del ENDISC (2004), que expone que el 38,7% de las personas discapacitadas que trabajan remuneradamente son mujeres.

En el caso de la V región, el comportamiento es exactamente igual al del total de personas con discapacidad del país. El 91,5% de las personas con discapacidad de la región de Valparaíso no se encuentra estudiando actualmente. Esto confirma la idea expuesta anteriormente de que la ciudad que más predomina en este respecto es la doméstica más que la industrial (e incluso la de mercado). Si predominara una lógica más industrial, esto implicaría que los sujetos se prepararan formalmente para insertarse al mercado laboral siguiendo los estudios necesarios. Al menos la V

región no tendría una lógica más industrial que el resto del país. Aquí encontramos una hipótesis que puede ser importante para entender por qué no hay mayor inclusión en el país y en la V región.

Respecto de los hallazgos del sondeo realizado en relación al tipo de discapacidad: La principal discapacidad presentada entre los entrevistados es física, y de acuerdo a nuestras entrevistas a las personas esta discapacidad se adquirió en un 50% desde el nacimiento (figura 16). Por otro lado 1 de 5 trabajadores con discapacidad, adquirió esta condición por un accidente laboral, así como 1 de cada 5 de los entrevistados, presenta una discapacidad física a raíz de un accidente automovilístico.

Este hallazgo presenta la novedad en que se acentúa la idea de que la discapacidad para muchos (50%), es un elemento que se ha instalado en un momento en el cual se inicia su vida, lo cual trae aparejada la idea de que son otros (e.g.: familiares) los que deben acoger o respaldar a las personas con discapacidad. Para ello, nos vuelve a ser útil la ciudad de lo doméstico según la cual se rechaza el egoísmo en pos de la familia y el grupo y existiría el hábito de lo descrito anteriormente (acoger al desvalido).

2.3.6.3.1. Descripción de las características generales y sociales de las empresas empleadoras con discapacidad

Sorprendentemente y a contra senso de lo esperado, las empresas que más emplean personas con discapacidad fueron las medianas y grandes (31% y 62% respectivamente), principalmente privadas (92%) y sin métodos de selección de personal formal especializado⁴⁴. Esto nos hace pensar por un lado que estas organizaciones operan con dos tipos de lógicas, por un lado de ciudad

⁴⁴ Tan sólo el 8% presentaba un método de selección especializado para personas con discapacidad.

industrial por cuanto necesitan una funcionalidad y rendimiento mínimo que les permita subsistir⁴⁵ y de ciudad doméstica puesto que preservan la configuración de organización más pequeña en la forma de incorporar a las personas de acuerdo a procesos no totalmente claros ni formalizados, donde el vínculo social es más estrecho, la forma de organizarse es más colaborativa (menos burocrática) ocupando tal vez una lógica menos estricta respecto a lo funcional.

Por otro lado, la mayoría de las personas con discapacidad entrevistadas, presentan discapacidad en un nivel leve (figura 17). Esto nos lleva a pensar en la ciudad industrial, según la cual no se toleraría una discapacidad moderada o severa por cuanto se le asocia a una falta objetiva de funcionalidad o productividad (estado de valor la eficiencia en términos de Boltanski). Cuando se indagó en las personas con discapacidad respecto al tiempo que llevan trabajando en este empleo, se obtuvo que el promedio de tiempo trabajando con discapacidad de nuestros entrevistados es de 5 años, siendo 4 meses el mínimo y 18 años el máximo, concentrándose mayoritariamente entre el año y los 4 años de trabajo en su último empleo.

Nuevamente aparece una lógica de ciudad industrial, según la cual podemos entender que la funcionalidad laboral percibida (subjética) de las personas con discapacidad pudiera influir en la permanencia en la organización. Si es que la estadística hubiese mostrado que las personas con discapacidad permanecen por mucho tiempo en el mismo lugar de trabajo, podríamos estar ante lógicas de ciudad doméstica.

Los trabajos más frecuentes dentro las entrevistas realizadas fueron: operador telefónico y vendedor, que juntos suman un total del 27,7% de la variedad de trabajos. En relación a esto, se observa que aparece la ciudad industrial en el sentido de que estos cargos son ocupaciones que en general no implican desde la organización hacia la persona de una gran adaptación contractual,

⁴⁵ Incluso puede ser que sean más funcionalistas si se entiende que con menos elementos (personas, recursos, dinero) tienen que lograr rendir para competir con otras organizaciones más grandes.

laboral, funcional, o de adaptación física para lograr las funciones y tareas requeridas, de ahí que las personas con discapacidad pareciera que ocupan el puesto que está dado en la organización. Es la persona la que se adapta a la organización y no la organización que se adapta al trabajador, de otra forma podríamos haber estado frente a una lógica de ciudad cívica e incluso de ciudad de inspiración.

2.4. Capítulo IV: Descripción etnográfica de la inclusión laboral en contexto organizacional

2.4.1. Introducción al análisis categorial

Como se mencionó en los capítulos anteriores la inclusión laboral de personas con discapacidad es un proceso que pocas organizaciones han iniciado de manera comprometida y prolongada. Es un interés relativamente nuevo, frente al cual no existen grandes organizaciones referentes en el contexto nacional. Dentro de la organización en estudio, fue posible indagar de manera profunda en el desarrollo de este proceso logrando identificar cuatro aspectos fundamentales de esta reciente experiencia dentro del hotel (en adelante XY).

Estos cuatro aspectos se traducen en las cuatro siguientes categorías de análisis, las cuales pretenden evidenciar cómo ha sido este proceso dentro de la organización: La primera se centra en describir la forma en que el hotel adopta este modelo de inclusión laboral y el proceso que ha significado la inserción de los trabajadores con discapacidad en este particular contexto organizacional. La segunda categoría espera dar cuenta de la relación entre los trabajadores y la materialidad del espacio laboral, sobre todo para quienes su discapacidad afecta directamente el vínculo con el entorno.

En una tercera categoría, el propósito es describir el proceso de inclusión desde los compañeros y jefaturas de los trabajadores con discapacidad, de acuerdo a cómo ellos relatan que se han vinculado con los trabajadores y cómo se observó esta interacción a lo largo de la investigación. Y por último, una categoría focalizada en describir cómo los trabajadores con discapacidad perciben su propio proceso de inclusión, ya sea a nivel relacional o a la adaptación y ejecución de sus tareas. A su vez, todas estas se vinculan a temáticas específicas las cuales se desarrollaran a modo de sub-categorías.

Estos diferentes aspectos del proceso de inclusión laboral (contexto organizacional, modo de inserción laboral, materialidad, relaciones sociales y visión de sí mismo) además se ven influidos por elementos transversales a todas las categorías que es necesario tener en cuenta. Entre estos se encuentran por ejemplo: el tipo de discapacidad del trabajador, las experiencias previas en el ámbito laboral y las características de las tareas a realizar. En cuanto a lo primero, es relevante mencionar que dentro de la organización en estudio se retrataron trabajadores con distintos tipos de discapacidades (físicas y cognitivas). Por lo tanto nos referiremos a trabajadores con discapacidad en general.

2.4.2. Análisis categorías

2.4.2.1. Trayectoria del proceso inclusivo de los trabajadores con discapacidad dentro de la organización XY

El objetivo de la categoría fue retratar la vía de inclusión laboral de los trabajadores a la organización. Al describir la trayectoria laboral del proceso de inclusión de los trabajadores con discapacidad, es necesario conocer el contexto organizacional general en donde esta modalidad se inserta. Para muchos de los trabajadores del hotel, la organización es percibida como una empresa

flexible en donde no se trabaja con una estructura rígida ni rigurosa a nivel de procesos, de perfiles de cargo y por lo tanto de tareas y funciones. Constantemente, esta estructura flexible permite a la organización adaptarse a las distintas eventualidades mediante el movimiento de estos cargos y funciones.

Las implicancias de esta característica de la cultura organizacional del hotel, si bien tiene aspectos necesarios y facilitadores para sortear dificultades y para experimentar nuevas modalidades (como el mismo proceso de inclusión), en otras ocasiones genera complicaciones en el proceso de inserción laboral, sobre todo en el caso de los trabajadores con discapacidad. Así lo menciona Xi, prevencionista de riesgos del hotel, quien frente a esta flexibilidad organizacional tenía una constante preocupación por las implicancias negativas de esta falta de estructura sobre todo a nivel de descripción de cargos:

Comenta la flexibilidad que tiene la organización para resolver cosas, y dice que a ella le pasa que esto de ser tan flexible se le transforma en una especie de desorden. Que no existe una estructura clara y entonces por ejemplo, en el caso de los perfiles de cargo a veces Fr tampoco sabe qué hace específicamente cada trabajador y que esto genera confusiones. Tampoco existe un período de inducción, entonces la persona entra a su puesto de trabajo y no tiene claro lo que tiene que hacer, no sabe qué se espera de él, nadie le enseña (Notas de campo. Día 7, Xi, prevencionista de riesgos XY).

A este elemento del hotel se agrega las características del clima laboral de la organización, que pareciera no ser tan usual dentro del rubro hotelero. Pareciera existir un estilo de gerencia y liderazgo que facilita estas características dentro del hotel y que a su vez permite que el vínculo entre todos sea más cercano e intente siempre ser integrativo e inclusivo:

Él ha trabajado en otros hoteles y siente que este clima no es propio del rubro hotelero, que al contrario, en otros lugares el ambiente es más tenso y estresante porque funcionan a otro ritmo, siente que esto tiene que ver con su perspectiva de gerencia y en cómo los

trabajadores se integran a esta visión. Dice además no sentir una brecha entre él y los demás, yo no soy diferente que Br, y por eso puede acercarse más a todos. Menciona que no es su estilo el ser más perro como directivo (Entrevista a Vi, Gerente de operaciones XY).

2.4.2.1.1. Historia y vía de ingreso a la organización

Todo proceso dentro de una organización tiene una historia y un precursor. En el caso de XY el modelo inclusivo comienza con el vínculo personal entre el gerente de operaciones del hotel (Vi) y un grupo de niños con discapacidad antes de su ingreso a la organización actual. Este acercamiento se transforma luego en un interés de los autores por incorporar a estas personas históricamente marginadas dentro de lo social y particularmente dentro de lo laboral. Este primer acercamiento ocurre en un contexto casual y se convierte en un pequeño proyecto en donde él y la empresa en la que estaba trabajando en ese momento en la ciudad de Punta Arenas, establecen un vínculo con una escuela de integración realizando paseos y excursiones de curso:

Presenté una propuesta de tener una semana a estos chicos o regalarles alguna semanas de estadía en algunos albergues a los chicos con capacidades distintas para que tenga la posibilidad de hacer algo e integrarse un poco más. Y así empecé a relacionarme con ellos (...) Pero siempre quedé con la espina de cómo podía incorporarlos a trabajar (Entrevista a Vi, Gerente de operaciones Hotel XY).

Más tarde, en otras organizaciones, Vi intentó integrar a trabajadores con capacidades diferentes, sin embargo una serie de factores impidieron que esta fuera una inclusión duradera. Hasta que finalmente luego de su incorporación a XY y tras un encuentro informal con la persona encargada de las prácticas dentro del programa de formación Socio-laboral de la Universidad Andrés Bello (dirigido a jóvenes con necesidades educativas especiales), se crea el nexo para que los alumnos que cursaban este último proceso del programa, pudiesen realizar sus prácticas dentro

del hotel. En paralelo, se realizaba también un nexos con Coanil, quienes capacitan y habilitan a personas con capacidades diferentes en distintas tareas técnicas, y para quienes el Hotel también facilitó espacios de práctica laboral:

Generalmente esto se da así, por tus propias redes tu llegas a este tipo de cosas. Y ya teniéndolos en práctica me fui dando cuenta de que era posible tenerlos trabajando (Entrevista a Vi. Gerente de operaciones XY).

El proceso de ingreso consta de una primera entrevista solo para saber quiénes son los alumnos y de dónde vienen, junto con motivarlos y darles la tranquilidad de que la organización tiene las condiciones necesarias para que ellos desarrollen bien sus labores. Esta entrevista la realiza el mismo gerente de operaciones, quien además pide a la universidad una ficha para ver cuáles son las problemáticas de cada alumno en práctica para tenerlas en consideración al momento en que ellos ingresen al hotel:

Por ejemplo había uno con quien había que tener mucho cuidado en ciertas frases o formas en que uno le decía porque su enfermedad le generaba que actuara o se deprimiera muy fácilmente, entonces ese tipo de cosas eran necesarias más que todo para protegerlos en ese sentido (Entrevista a Vi. Gerente de operaciones XY).

De ambos procesos, se evaluó la posibilidad de que los que habían realizado de mejor manera su trabajo, pudiesen trabajar dentro del hotel y así fue cómo de esa relación permanecieron en el Hotel Ge, Cl, Pa, y actualmente By. De acuerdo a esto, se hace énfasis en decir que los trabajadores seleccionados, representaban realmente una utilidad para la organización:

Finalmente, a partir de estas prácticas, quienes quedaron trabajando en el hotel fue porque hacían un buen trabajo, siendo útiles y muy respetuosos y responsables. Tratados como todos, con los mismos llamados de atención, los mismos sueldos correspondientes a sus horas de trabajo y también las mismas bromas (Notas de campo, día 1. Mf. Jefa área de eventos XY).

Esta modalidad se introduce dentro de la organización sin la aprobación previa de las jefaturas de cada área, sino más bien de manera meramente informativa. Pareciera ser que si bien a muchos les sorprendió este nuevo modelo, tuvo un buen recibimiento y disposición a colaborar. En los comentarios de todos emergen diversas voces, desde las cuales se mantiene un discurso común de disposición genuina frente a la inclusión, en oposición a una utilización instrumental y publicitaria en beneficio del hotel:

Ya estaba decidido que venían tantas personas, y se nos explicó el tema por qué era, y llegaron a trabajar, y había que recibirlos. Tal fecha llegan con sus papas, nos presentaron a sus papas, nos presentaron a ellos, y desde ese día empezaron a trabajar (...). O sea la reinserción fue nada de preparación psicológica, nada por el estilo con nosotros. Llegaron a trabajar y había que insertarlos en su ambiente laboral normal. Que está bien, porque son personas normales, tienen capacidades diferentes no más, pero son normales. (Entrevista a En. Jefe área de cocina XY).

Es importante recalcar que Vi siempre tuvo el apoyo por parte de las altas jefaturas de la empresa para realizar estos procedimientos, sobre todo el segundo de estos, que tiene que ver con la incorporación definitiva de estos trabajadores con discapacidad. Hoy no existe un marco regulatorio que formalice el modelo inclusivo dentro del hotel, sin embargo se está pensando cómo en un futuro cercano pueda crearse una política interna que sistematice y regule lo que se está realizando.

2.4.2.1.2. Inducción laboral de los trabajadores con discapacidad

De acuerdo a lo revisado, todos los trabajadores con discapacidad se incorporan a la organización en un proceso común, la inducción en los distintos cargos de trabajo varía de acuerdo a la discapacidad de cada uno, a los cargos y a sus experiencias personales dentro del hotel.

Además de esto, es relevante considerar que el hotel es percibido por muchos de los trabajadores (incluso algunas jefaturas), como una organización no tan estructurada respecto a los cargos y al funcionamiento en general.

Tal flexibilidad permite que esta se pueda adaptar a las diferentes contingencias del momento, pero también genera algunas confusiones respecto a las funciones de cada cargo y por lo tanto de lo que muchas veces se espera del trabajador. Teniendo esto en cuenta, una de las características del ingreso de algunos trabajadores con discapacidad que se incorporan a la organización, luego de hacer sus prácticas es que no hubo un periodo de inducción definido, así como perfiles de cargo con límites claros.

En el periodo de investigación existió la oportunidad de observar un proceso completo de inserción laboral, ya que una de las trabajadoras con discapacidad (Pa) luego de trabajar en el área de aseo y mantenimiento, fue incorporada a un nuevo cargo en el área de recepción. Los primeros días dentro de su nueva área, Pa se mostraba confundida y desorientada, elementos que influían bastante en la funcionalidad efectiva que ella lograba dentro de sus nuevas tareas. Durante algunos días no tenía claro quién era su jefe ni qué era lo que tenía que realizar específicamente. Fue un proceso difuso y poco guiado sobre todo porque es un cargo que anteriormente no existía en ese edificio del hotel. No se consideraron tampoco las dificultades de Pa en cuanto a su discapacidad, ya que había tareas que implicaban escribir y ella sufría de espasmos musculares, lo que representaba un obstáculo para esta actividad:

Pa le pregunta qué tiene que hacer y que se confunde y no sabe bien qué es lo que hace una anfitriona (que es su cargo actual). Ti le responde que ella no lo sabe a ciencia cierta, pero creía que tenía que ver con el área de eventos solamente, y que pensaba que se relacionaba a acompañar a los pasajeros, indicarle cosas, tener información sobre los salones y características de los eventos. Me llamó la atención de que no hubiese un perfil claro de este cargo,

Paola se notaba muy perdida y confundiendo sus tareas, además de no tener claro quién es su jefe (Notas de campo. Día 2. Recepción con Pa XY).

Aún en esta falta de estructura existe una noción por parte de las jefaturas de tener que orientar y ayudar. En muchas ocasiones, diversas personas le daban ayuda, con un discurso que además incentivaba el que ella debía preocuparse de su cargo también. En una ocasión particular, hubo un momento de estrés en recepción, y Pa no supo manejar la situación, entonces Ti, su compañera del otro edificio atendió a las personas y le iba mostrando a Pa cómo realizar algunas cosas:

Bi, siendo su exjefe, intenta orientarla en este nuevo trabajo y le dice que sin bien llegó a este lugar, ella tiene que cuidarlo y responder de la mejor manera (...) que además este mesón será de ella y no puede tenerlo desordenado, que tiene que preocuparse de su espacio e ir pidiendo las cosas que a ella le acomoden más. Le dice que tiene que cuidar su trabajo y mostrar que se la puede con esto... Le dice que siempre a todas las personas que están en un trabajo nuevo les cuesta, y tienen que adaptarse, pero que si bien ahora tiene que aprender muchas cosas, en unas semanas más se manejará (Notas de campo. Día 2. Pa en área de recepción XY).

Por otro lado, existe en la organización una movilidad de tareas y cargos de trabajo. En el caso particular de los trabajadores con discapacidad ello ha facilitado poder probar en qué puestos ellos pueden realizar mejor sus labores. Estos cambios han ocurrido en algunos casos porque se han dado cuenta que el trabajador no puede desempeñar ciertas tareas, en otros porque puede realizar aún más, y en algunos porque los mismos trabajadores con discapacidad lo han solicitado:

La Pa quedó trabajando al tiro, la pobre ha rotado en todas las áreas, porque estuvo en habitaciones, en habitaciones se caía a cada rato, después estuvo en, yo no sé a quién se le ocurrió poner a la Pa en cocina, y era obvio que se le iban a quebrar todas las cuestiones. Esa fue la peor decisión, la pobre debe haber estado súper estresada ahí, porque se le quebraba todo a cada rato... (risas) (Entrevista a At. Jefa área de recepción XY).

A lo largo del período de estudio, se logró constatar además que la inserción laboral de los trabajadores con discapacidad no ha sido necesariamente funcional. En muchas ocasiones se crearon cargos inexistentes anteriormente en función de la inclusión. Es así cómo algunos han ocupado el nuevo cargo de asistente como en el caso de Ge. En una oportunidad además, uno de los alumnos en práctica que no quedó finalmente seleccionado, visitó el hotel y pidió hablar con Mf (Jefa área de eventos) ya que se encontraba en búsqueda de trabajo. Mientras conversaban Mf, entre algunas de sus propuestas, incluye la opción de poder inventar un cargo para él:

Mf también le pregunta por el área que le interesa, y él responde que le gusta el área de contabilidad, y ella le dice que entonces tienen que buscar la posibilidad de que él trabaje ahí, ya que si no hay cupo se puede inventar una opción (dijo algo así como asistente de recepción), y de lo contrario que tal vez podían buscar un contacto en otro lugar, y él dice que no tiene problema con otro lugar (Notas de campo. Día 18. Llega un ex alumno en práctica buscando trabajo).

Por último, en este proceso de inserción laboral los trabajadores con discapacidad se han incluido en los beneficios que la organización otorga a sus empleados con pequeñas diferencias en cuanto a sus características y dificultades. Es así cómo ellos en lugar de cumplir 45 horas de trabajo tan sólo cumplen 30 y se les paga en proporción a esta jornada.

2.4.2.2. El entorno material y sus implicancias en el proceso de inclusión de los trabajadores con discapacidad

El objetivo de la categoría, fue dar cuenta de la relación de los trabajadores con discapacidad con su entorno material organizacional. Existe una estrecha relación entre el individuo trabajador y el contexto laboral en el que éste se desempeña, dentro de este contexto, los elementos físico/materiales son de principal importancia ya que determinan ciertas dinámicas dentro del

trabajo, a la vez que influyen en la realización de las tareas destinadas. Esto que llamaremos materialidad, se compone principalmente por la infraestructura de la organización, como también de los artefactos y materiales propios del trabajo a realizar.

En cuanto a esto, es relevante considerar que existía como supuesto de investigación previo al trabajo de campo, la idea de que la materialidad sería de gran relevancia dentro de la organización ya que al hablar de discapacidad parece común imaginar al trabajador sorteando grandes barreras para relacionarse con el espacio físico, o se suele relacionar también a personas con problemas para desplazarse llevando la discapacidad a un extremo que muchas veces no es el que se encuentra en la realidad social de estas personas.

La siguiente categoría busca dar a conocer el vínculo entre el trabajadores con discapacidad y su entorno, así como también a la forma en que la organización facilita o no que este entorno sea más apto para las dificultades de los trabajadores. Para graficar este aspecto dentro del proceso de inclusión, se utilizará como recurso las fotografías tomadas durante el trabajo de campo, el relato de los trabajadores con discapacidad, el relato de los jefes de área y compañeros, entre otros.

2.4.2.2.1. Descripción del entorno material: ubicación, infraestructura y espacio

La organización XY se encuentra ubicada en la región de Valparaíso, específicamente en el sector de Reñaca y alejada del centro de la localidad. El camino que lleva hasta el hotel es un camino usualmente no tan transitado, de tierra y en donde el acceso a la locomoción colectiva es limitado. Esta característica configura diferentes opciones que la gerencia tuvo que evaluar, ya que los trabajadores con discapacidad no podían realizar los mismos turnos de sus compañeros, sobre todos si estos implicaban salir del trabajo a altas horas de la noche. Es así que este elemento del contexto físico de la organización, determinó el tipo de contrato del trabajadores con discapacidad

en base al horario diferenciado al resto de los trabajadores del hotel. Esto junto con encontrar la forma en que los trabajadores pudieran acceder al hotel teniendo en cuenta que la mayoría de ellos vive en lugares lejanos a la organización.

En el caso de los trabajadores que pueden desplazarse mejor por la ciudad y de manera independiente, sólo se consideró el factor horario para que no estuvieran en la calle en altas horas de la noche, pero para quienes tienen mayor dificultad de desplazamiento existe el apoyo de los familiares quienes se responsabilizan de dejar al trabajador por la mañana o pagar una forma extra de transporte hacia el hotel. En cuanto a este elemento de ubicación del hotel, dentro del proceso de inclusión, parece ser un aspecto resuelto ya que en ningún momento es mencionado como problemático, los trabajadores incorporaron este trayecto y la mayoría incluso era muy puntual al llegar a la organización.

Al seguir el recorrido graficado, el hotel se hace visible ya que se encuentra delimitado sólo por una reja, y se distingue del resto de las construcciones ya que es la única organización de un barrio residencial. Esta ubicación hace del hotel un espacio muy agradable, considerando además que se encuentra inserto en la orilla de un bosque, con muchas áreas verdes pero también ciertos desniveles, ya que el bosque comienza en la subida de una pequeña colina. De esta manera los distintos edificios que componen al hotel, se encuentran en distintos niveles y por lo tanto, hay también muchas escaleras y subidas dentro del terreno, en ninguno de estos desniveles hay rampas o elementos que faciliten el acceso para personas que no puedan subirlos, sólo en uno de los edificios hay ascensor.

Cada edificio tiene además subterráneos y 2 a 3 pisos de altura, existiendo también distintos niveles en algunos de estos pisos. En todos los casos, los trabajadores transitan de un edificio a otro, o de un piso a otro teniendo que subir escaleras y desplazarse por los distintos espacios, ya

sea porque su cargo lo implica o porque es necesario para ir al baño, ir a comer. Es importante recalcar además que muchos de los pisos tienen alfombras, pero otros tienen cerámica, en ciertos casos muy resbaladizas, según comenta Pa, por ejemplo, quien a pesar de sus espasmos musculares, trabajó en el área de aseo durante algún tiempo, teniendo durante ese periodo varios accidentes.

Los trabajadores con discapacidad se ubican en distintas áreas del hotel. En el caso de Ge, asistente de eventos, su oficina se encuentra dentro del edificio CT2, sin embargo debido a las características de su cargo, se traslada constantemente entre los distintos comedores, salones de evento y recepción, pareciendo no presentar problemas para desplazarse. Dentro de la oficina de eventos cuenta con su propio escritorio junto a lo de sus compañeros de área y jefatura. Por otro lado, se encuentra Pa, asistente en área de recepción ubicada edificio CT1, para quien su cargo implica mantenerse en su lugar, sin embargo también en ocasiones debe tener contacto con los trabajadores de recepción del otro edificio teniendo que desplazarse también. Para ella, esto implica una mayor dificultad ya que demora mucho en caminar de un edificio a otro, sobre todo considerando las diferentes escalas que debe subir y bajar. Aún así, en su puesto de trabajo, a lo largo del periodo de estudio, se observó cómo este se fue acomodando a ella y a sus requerimientos, logrando configurar un espacio cómodo y funcional para ella y sus dificultades.

Además de Ge y Pa, ubicados en las áreas ya mencionadas, encontramos a Cl y By, el primer trabajador dentro del área de cocina, y el segundo en el área de aseo y personal. Cl trabaja dentro del espacio de cocina ubicado en el edificio CT1, pero también en el casino del mismo edificio en el nivel subterráneo. Ambos espacios bastante reducidos y con poca capacidad de movimiento, hecho que ha generado bastantes accidentes por la falta de espacio. Finalmente, en el caso de By, si bien existe un espacio en donde guardan sus cosas y se reúne con sus compañeras de trabajo, su

labor consiste en estar limpiando las distintas áreas del hotel, por lo tanto siempre transita por estos distintos lugares.

2.4.2.2. Trabajadores con discapacidad y su vínculo con la materialidad del entorno laboral

De acuerdo a esto, se entiende que hay una serie de elementos de esta materialidad que dependen netamente de quién hace uso de ella, volviéndose relevante la pregunta por la discapacidad y su vínculo con estos artefactos que generalmente no están pensados para ser usados o habitados por personas con características diferentes a como se configura lo que es denominado normal. En base al trabajo de campo realizado durante el estudio en la organización XY, fue posible observar que el vínculo entre el trabajador con discapacidad y su entorno material se diferenciaba de un caso a otro, dependiendo del tipo de discapacidad del trabajador y el cargo que este desempeña. Es así, que en el caso de las discapacidades físicas la infraestructura y los artefactos se vuelven de fundamental atención, como es el caso de CI en el área de cocina, la cual es un área considerada de alto riesgo para cualquier trabajador en cuanto es un espacio reducido en donde se trabaja con elementos filosos y calientes con los cuales hay que tener extremo cuidado.

Es interesante comentar que para saber si el trabajador con discapacidad puede o no desempeñarse en este entorno, la organización si bien ya tenía ciertas consideraciones previas, experimentó un tratamiento semejante a ensayo y error los que han ido delimitando labores y usos de elementos en la medida en que se observa que el trabajador puede manipularlos, como en el caso de CI, quien además ha aprendido a lo largo del tiempo, no sin antes pasar por algunos accidentes, es que se han ido delegando al trabajador labores definidas:

El primer mes, apenas llegó tuvo un accidente. En vez de ocupar los guantes para la precaución de no quemarse, se quemó con un sartén.

Ese fue su primer accidente, y de ahí aprendió que nunca más tocar algo caliente. Saber que en la cocina todas las cosas pueden ser calientes. Entonces ahí ya tiene un cuidado específico ya en usar sus herramientas de autocuidado (Entrevista a En. Jefe área de cocina XY).

Si bien hay una discapacidad que ya de antemano restringe el uso de ciertos espacios, artefactos y realización de algunas tareas, los trabajadores con discapacidad han mostrado a lo largo de su proceso dentro del Hotel, cierta adaptabilidad en cuanto a lo material, e incluso mucho interés por enfrentar estos desafíos. Así por ejemplo, en el caso de Pa, quien tiene espasmos musculares, y luego de experimentar en diferentes áreas dentro del hotel (algunas de ellas realmente peligrosas o molestas de acuerdo a su discapacidad), al momento de realizar el estudio, se encontraba en un área nueva para ella en donde la vestimenta pasó a ser también un elemento relevante dentro de la materialidad. Esta nueva tarea incluida dentro del área de recepción, implicó el uso de ropa formal y dentro de esta, zapatos con taco. Frente a esto ella quiso acostumbrarse y adaptarse a esta nueva modalidad, sobre todo porque también implicaba una dificultad adicional para vincularse con los espacios del hotel, como escaleras y pisos resbaladizos:

Luego hablamos de la ropa y me dice que ella nunca había usado taco alto y que le duele pero ha tenido que acostumbrarse. Cuando le pregunto si existe una opción igual de formal pero menos molesta, me dice que quiere intentar acostumbrarse, que es una especie de desafío de este nuevo trabajo (pero aún así le costaba andar por las escaleras y decía a ratos que le dolían los pies) (Notas de campo. Día 2. Pa. En recepción).

Por otro lado, este cargo de recepcionista en uno de los edificios del hotel, requería que la trabajadora se hiciera cargo de la caja, para lo cual era necesario manejar dinero y poder escribir en las boletas de pago además de su registro digital, frente a lo cual Pa, con ayuda de su madre, comenzó a practicar caligrafía y resolver dudas de dinero en su casa (figura 30). A esto se sumaba el poder manejar una plataforma virtual con la información de la caja y del registro de las

habitaciones de ese edificio. Para todo esto, ella debía manejar la escritura en papel y en teclado, tareas que se veían dificultadas por su discapacidad.

Lo anterior, a su vez, representaba un problema para la empresa ya que cualquier error de la trabajadora con el manejo del dinero y de los registros, repercutiría de manera grave en el hotel y por lo tanto en la mantención del puesto de trabajo de Pa. Frente a esto el hotel realizó su parte con el paso de los días, pero ella también debió comenzar a adaptarse e ir escribiendo más seguido para lograr una letra legible, así como también manejar de a poco los elementos digitales (hecho que el hotel facilitó al entregarle un computador especial que ya tenían dentro de los recursos, que era touch).

Figura 30. Cuaderno de caligrafía de Pa

Figura 31. Calculadora en escritorio de recepción

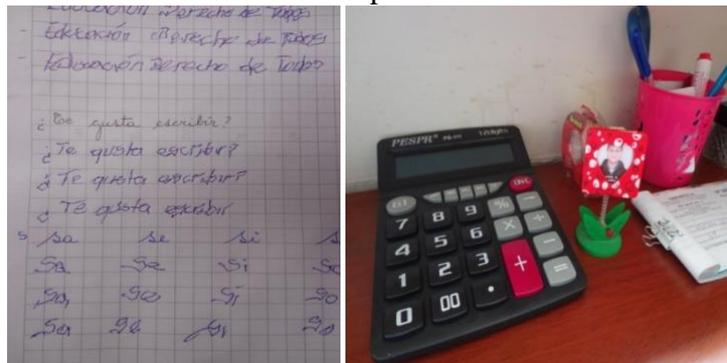


Figura 30 Esta imagen fue tomada desde el cuaderno de repaso y caligrafía de Pa, quien debido a sus espasmos musculares tuvo que practicar caligrafía para poder escribir boletas e información de registro. Figura 31. Fotografía calculadora de Pa, la cual fue escogida

Por otro lado, Ge, uno de los trabajadores con discapacidad asociado a ser síndrome de down, agregaba algunos materiales a su trabajo que permitían que el trabajo se le hiciese más fácil. Escribía en cuadernos toda la información para tenerla registrada y llevarla todo el tiempo, como por ejemplo los recados. Este mecanismo es algo material que él incluyó a su trabajo:

En uno de los cuadernos tiene sólo recados, y que entonces si no están los encargados del equipo, él anota todo y además les escribe

por whatsapp o mail la información de inmediato. Comenta que todas estas ideas se le ocurrieron a él. Dice yo tengo que informar todo, no puedo subirme un puesto (...) tengo mis propias funciones (Notas de campo. Día 3. Ge en área de eventos XY).

2.4.2.2.3. La organización como mediador entre el contexto material y trabajadores con discapacidad

La materialidad en su vínculo con el trabajador y en cómo este se adapta a ella, tiene mucha relación a cómo la organización facilita este proceso de adaptación en la inserción laboral. Esto significa considerar dentro de la infraestructura las condiciones necesarias para evitar accidentes en cualquier caso y en identificar los aspectos de la organización del espacio que faciliten que todo tipo de personas pueda acceder a estos. Así como también, en lo que respecta a los elementos implicados en la realización de las labores destinadas a cada cargo.

En cuanto a lo primero, se reconoce en el hotel una infraestructura que no facilita la movilidad de los trabajadores con discapacidad, pero hay una preocupación en este aspecto sobre todo porque hay una normativa que lo regula. En caso de no existir las condiciones adecuadas del hotel (considerando también a los pasajeros), existe hoy la preocupación por alguna demanda o desprestigio de los servicios que ellos pueden brindar, más no necesariamente tiene que ver con la inclusión laboral:

El hotel tiene pendiente y existe un proyecto actualmente para mejorar esa área del hotel, se piensa que en un par de años más habrá rampas no sólo para trabajadores, sino también para pasajeros que tienen alguna dificultad. También menciona que de acuerdo al estilo del hotel, se busca algo más rústico, pero ella puede ver que a veces esos estilos son riesgosos. Hoy se está buscando construir de manera más lisa para evitar accidentes. Fue clara en decir que el hecho de estar atento es una responsabilidad de la empresa (Notas de campo. Día 3. Prevencionista de riesgos XY).

En el caso de Pa, quien incursionó antes en otras áreas dentro del hotel, considerando sus condiciones físicas, el entorno no generaba seguridad. Al parecer la trabajadora se cayó muchas veces y se le responsabilizaba a ella por realizar bien su trabajo y cuidarse, llegando ella a pensar que si no se cuidaba la despedirían. La prevencionista de riesgos del hotel comenta:

A mitad de año ella se cayó y Vi le dijo que si ella no tenía cuidado la iba a despedir(...)Ella me dice que Vi tiene esta idea de la inclusión, pero una vez aquí ella dice ya po, hay que dar las condiciones para eso (Notas de campo. Día 3. Prevencionista de riesgos XY).

Ella menciona además, que existe en el hotel un discurso que incentiva a que los trabajadores con discapacidad tienen que adaptarse a la organización o que ellos son uno más, sin embargo nombra un concepto llamado ergonomía, en donde el entorno tiene que adaptarse a las personas. Aún así, el hotel facilita ciertos materiales en pos de los trabajadores con discapacidad, como es el caso nuevamente de Pa, quien para su nuevo cargo tuvo computador nuevo touch ya que tenía dificultad para manejar teclas y mouse, y además se modificó el escritorio para que ella trabajara mejor. También se realizó un cambio de su silla de trabajo que antes de su llegada era con ruedas y muy alta. Fue la misma trabajadora y su jefa y compañeros, quienes incentivaron este cambio de artefactos. Caso similar ocurrió con Cla en el área de cocina, quienes pensando en la accidentabilidad, y sobre todo en este espacio en donde se utilizan elementos cortantes o calientes, se ha restringido el uso de algunas herramientas de trabajo:

No existen herramientas de cocina que sean diferentes para él, pero sí que es importante disminuir la accidentabilidad, y por eso hay cosas que le restringe usar. Por ejemplo cuchillos grandes, máquina para laminar fiambre, porque es seguro que se cortará (Notas de campo. Día 4. Jefe área de cocina XY).

Se reconoce de todos modos, un interés por todos en ayudar a los trabajadores con discapacidad que tienen problemas para vincularse con el espacio. No sólo la organización se encarga de adaptar las condiciones materiales, sino que también se pudo observar cómo los mismos compañeros ayudan a los trabajadores en sus dificultades.

2.4.2.3. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad incluyendo la voz de sus compañeros de trabajo

El objetivo de la categoría, fue describir la relación social de los trabajadores con discapacidad desde sus compañeros de trabajo. A modo de contexto, a lo largo del proceso de estudio, se pudo observar que el Hotel XY en general, parece ser una organización en donde muchos dicen percibir un buen clima laboral y en donde pareciera que todos intentan integrarse e involucrar a otros. Existen además, espacios en donde todos comparten (a excepción del gerente), como lo es el horario de almuerzo, en donde los trabajadores comen en el mismo casino, ubicado en el piso subterráneo de uno de los edificios del hotel, sin distinción de mesas o menú.

Además, tanto entre compañeros de trabajo como de gerencia y jefaturas, hay una utilización del término capacidades diferentes para referirse al trabajador con discapacidad, y que se orienta hacia la idea de que los trabajadores con discapacidad son trabajadores iguales al resto, pero tienen ciertas cualidades a las que hay que adaptarse, como por ejemplo el tiempo que demoran en aprender ciertas cosas o lograr ciertas metas laborales:

Es consciente... tienen capacidades distintas, habilidades distintas, desempeños distintos, pero que, cuando tú has trabajado con tantas personas, cada una es un mundo, por lo tanto cada uno tiene un desempeño distinto también. Lo único que yo he tenido que hacer es estar más atento a cuáles son (...) Uno lo que tiene es paciencia y tiene también la voluntad de esperar que ellos logren las metas en los tiempos más largos nada más. Yo creo que por ahí va solamente el

tema de esta palabra y de estar conscientes de que ellos las cosas las van a lograr igual pero en un distinto tiempo (Entrevista a Vi. Gerente de operaciones XY).

Esta categoría intenta describir la relación entre los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo, pero también con la gerencia y las distintas jefaturas. Todo esto considerando la existencia de distintos tipos de vínculo, distintas voces o relatos, y además ciertas contradicciones entre lo que se dice y lo que pudo ser observado mediante la experiencia de investigación en el trabajo de campo.

2.4.2.3.1. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo

Esta sub-categoría se vincula a cómo los compañeros de trabajo perciben al trabajador con discapacidad, a cómo es la relación entre estos y además a cómo se observó durante el proceso de investigación la dinámica relacional entre ellos. Esta dinámica depende de las labores a realizar y por ende, del tipo de relación laboral que tienen los trabajadores. En un primer momento, los relatos de los compañeros estaban muy vinculados a la idea de que la inclusión ha sido una experiencia que a muchos cambió la forma de observar la realidad y también de percibir el espacio laboral.

Muchos nunca habían tenido contacto con trabajadores con discapacidad y esto implicó derribar mitos y miedos respecto al trato con estos trabajadores. Muchos se sensibilizaban con el tema, manifestando un cambio en el tono de voz y relatando la experiencia a nivel mucho más personal y emocional, con una especie de ternura y un discurso permeado por la sensación de estar ayudando a la socialización de estos trabajadores (discurso que se repite más adelante dentro de la gerencia y las jefaturas):

Menciona que fue para ella una gran experiencia, que le ayudó a detener un poco la forma en que ella veía el mundo y se relacionaba con las personas, ver otra realidad y aprender de esto. Que fue como un proceso al revés, en que el que ellos se adaptaron a él y a su diagnóstico. Comenta que ella se sintió muy sorprendida de ver los avances de su socialización dentro del hotel (Notas de campo. Día 1, Mta encargada de contabilidad XY).

Algunos comentaron que además del contacto dentro del espacio laboral, con ciertos trabajadores con discapacidad había un vínculo de integración en actividades extra laborales, como lo es el jugar a la pelota o incluso asistir a fiestas organizadas entre círculos de compañeros del hotel. Por otro lado, dentro de las características observadas en la dinámica relacional de los trabajadores de la organización hay una simpatía general entre ellos, con una marcada tendencia a las risas y bromas. Muchas veces dentro de sus áreas de trabajo pero sobre todo durante la hora de almuerzo en el casino. Si bien esto suele darse más entre compañeros, algunos jefes de área se integraban a esta modalidad y molestaban también. A las diferentes bromas los trabajadores con discapacidad también se integraban y respondían, logrando cada uno un beneficio diferente con esta funcionalidad.

En el caso de Pa, ella lograba naturalizar sus dificultades motrices dejándose molestar e incluso aportando en estas bromas. Al igual que Ge, a quien durante el horario de almuerzo la mayoría del tiempo molestaban y viceversa. Pareciera ser que esta cultura de la broma permitía en muchas ocasiones ser un medio de integración laboral y social dentro de los trabajadores del hotel:

Con Ma sobre todo bromean todo el día. Ti agrega que le encanta verlos pasar juntos porque siempre se están riendo y Mf comenta que Ma está siempre en el mismo nivel de Ge y viceversa, que a veces Ge le dice ¿y tu hermana? y se ponen a pelear los dos. El día de ayer Mf le dijo a Ma oye, tu vas a salir en el informe igual que Ge (Notas de campo. Día 15 área de eventos XY).

Aún así en la medida en que se pudo profundizar en los discursos y las prácticas de los trabajadores, este mismo juego tenía efectos diferentes cuando más que integrar o hacer reír de manera conjunta, servía indirectamente para infantilizar o derechamente burlarse del trabajador con discapacidad, ya que en muchos casos este no comprendía bien cuándo se trataba de una broma y cuándo no.

Esta infantilización hacia el trabajador con discapacidad, es muy usual en las dinámicas observadas, muchas veces son tratados como niños o como jóvenes cuando en realidad todos ellos ya son personas adultas. En este sentido, si bien la organización intenta adaptarse a ellos y se les pide que se adapten también, en muchas ocasiones su rol no parecía ser primordial. En casos importantes, hay otro compañero que hace el trabajo e incluso en ocasiones se les pide que no molesten, como si fuesen niños estorbando en las labores:

En paralelo llegan dos pasajeros que ellas mencionan que siempre viene al hotel y es CI quien lo atiende mientras Pa está en el mesón. Incluso Ge se acerca en un momento y CI le dice Geito, váyase al otro evento, esto ya está listo, y a mi parecer lo dice en un tono muy infantilizador. CI resuelve todas las dudas de ellos, y ellos se van y ella también. (Notas de campo. Día 8. Mesón de recepción Pa).

En el caso de otra de las áreas, en casino/cocina se pudo observar una dinámica permeada por mucho estrés, lo cual considerando las características del trabajador con discapacidad, genera nerviosismo y mayor dificultad para ejercer las tareas necesarias. En el caso de CI, fue posible observar frustración y olvido constante en la medida en que el estrés aumentaba. Muchas veces, bajo estas condiciones, su reacción era más lenta que el resto de los trabajadores de su área. Su tarea dentro del casino consistía en preparar ensaladas, calentar pan y además servir, frente a lo cual sus compañeros muchas veces le ayudaban, pero otras se mostraban molestos, irritados e

incluso a veces con malos tratos. Esto es algo que reafirma una de las trabajadoras que recibía el servicio dentro del casino:

No sé si de repente te ha tocado ver Ca te dije, eso me produce estrés. Personalmente me cargan los gritos (...) No, no me gusta eso porque él está haciendo una labor y si tienes que decirle algo como a todo trabajador tú te pones a un lado, pero estás ahí y es Ca, te dije, molesta, a mi me molesta. Entonces él, porque ya está nervioso, se pone más nervioso. Si está lento, se pone más lento y queda ahí en shock (Entrevista a Mta. Asistente contable XY).

Conociendo estas características dentro del área de cocina, el hecho de trabajar dentro de un ritmo rápido y en condiciones de mucho estrés, genera una especie de conflicto constante entre adaptarse a CI y a sus ritmos, pero también de pedirle a él que realice sus labores de la manera en que se necesita en este contexto. Se genera irritabilidad por parte de sus compañeros directos, pero a ratos también mucha comprensión, porque a pesar de ciertas cosas prácticas todos perciben que él tiene un buen trato con la gente y que ese trabajo le gusta. Es una tensión constante:

Ella le llamaba la atención por varias cosas, CI no había preparado bien el postre, no había suficiente ensalada y ella estaba cubriendo todo esto. Entre medio también ayudaba a servir la comida (...) Otras personas también se quejan de este servicio y CI se ve estresado. Parecían ser muchas tareas frente a las cual él tenía que responder con rapidez (Notas de campo. Día 9. Área de casino XY).

Muchos compañeros de trabajo relataron de manera común que muchas veces los trabajadores con discapacidad no tenían claros los límites de sus cargos ni de sus funciones, a veces hacían menos, pero otras veces hacían más de lo que se les pedía sin ser esto un aporte para la organización. De acuerdo a estos errores, también se ha podido encuadrar a cada trabajador y tener más claridad respecto a lo que le corresponde y a lo que no le corresponde hacer, siendo esta una práctica constante:

Mf nos cuenta que ayer retó a Ge porque suele meterse en cosas que no le corresponden, según comenta ella. Ms agrega que parece no tener tino, y entonces Mf le comenta que es un tema repetitivo con Fr, el que cuando ella está haciendo cierres de ventas con algunos clientes, Ge se pone al lado de ella a acompañarla en eso, y Mf dice que a Fr eso le molesta y que incluso a veces a los clientes también (Notas de campo. Día 12. Conversación en Casino XY).

Fue un discurso común el que los trabajadores con discapacidad son mimados dentro del hotel, idea que se acompaña de la percepción de que este contexto organizacional es muy distinto de los otros espacios de trabajo, generándose una especie de burbuja en donde los trabajadores no logran realmente tener el estilo de vida que se tiene trabajando en otros lugares y adquiriendo otras responsabilidades. Aún cuando hay ciertas exigencias laborales, muchas veces los trabajadores con discapacidad reciben más ayuda y por lo tanto también siempre la están esperando. Algunos compañeros incentivan a los trabajadores a responsabilizarse y ganarse el lugar que les han dado.

Si bien existen estos discursos respecto a la inclusión que muchas veces tienen como correlato prácticas que podrían contraponerse, como lo es el caso de que los trabajadores con discapacidad son uno más, y luego dinámicas de mucha infantilización o regalías que otros trabajadores no tienen, hay también pocos trabajadores que directamente manifiestan la pregunta sobre qué es realmente la inclusión y si acaso la organización realmente está yendo hacia ese camino, sobre todo porque se percibe poca funcionalidad real y cargas laborales por trabajos de personas a quienes no les corresponde:

Tenemos a Pa en recepción Ct1 que yo no tenía idea en la vida, que por problemas en sus tendones no podía escribir, pero la tienen en caja de recepción con un talonario de boletas. Y yo tengo que estar solucionando sus detallitos, entonces nosotros necesitamos insertar y que sean aporte al hotel, pero tampoco podemos así como mostrar una cara linda y tenemos todo el descalabre atrás. Porque tenemos un sistema hotelero que no es un juego, ni simpático ni chistoso, se tributan boletas, es todo un tema (Entrevista a Mta. Asistente contable XY).

2.4.2.3.2. Relación social y laboral de los trabajadores con discapacidad y las jefaturas y gerencia

El proceso de inclusión de los trabajadores con discapacidad está muy influenciado por cómo la gerencia ha orientado este proceso, así como también a cómo las distintas jefaturas lo han recibido y reorientado dentro de las características de cada área y los distintos tipos de liderazgo. Una observación común que parece diferenciar al vínculo entre jefaturas y gerencia con los trabajadores con discapacidad, es que este parece ser mucho más cercano que al que tienen estos trabajadores y el resto de sus compañeros. Podría suponerse que debido a que esta decisión respecto a la inclusión es iniciada por el gerente y luego traspasada a las distintas jefaturas, hay mayor manejo de información y más responsabilidad en el proceso que la que tienen el resto de los compañeros. Incluso en ciertos casos, hay un cariño y un nivel de involucramiento que ha llegado hasta la vida personal y familiar de las jefaturas:

Por eso lo ha hecho muy parte de su vida, por su ternura y cariño. Menciona que por eso lo cuida y que en su familia también ya lo conocen, que le preguntan por él y que ella también siempre llega a casa contando aventuras con Ge (Notas de campo. Día 18. Mf en área de eventos XY).

Para los jefes de área esta nueva experiencia de la inclusión, ha significado un cambio notorio en la forma de percibir el trabajo, a los trabajadores y al estilo de liderazgo. Muchos hablaron de humanizarse (sic), de ser más comprensivos y de poder extrapolar esto hacia otras áreas de sus vidas también. Relatan esta vivencia como una toma de conciencia y un quiebre en la forma de ver y vincularse con el mundo:

Creo que me ha hecho cambiar a mí Cl. A ser un poco más humano. Yo siempre estaba acostumbrado a una rutina muy de trabajo cuadrado, de exigencias, de exigir, pero nunca hubo la flexibilidad

de tener a alguien con capacidades especiales y de entender que a lo mejor uno se despierta al día siguiente y puede amanecer igual, con una capacidad diferente. Pero sí, me ha hecho más...flexibilizar un poco el diario vivir (Entrevista a En. Jefe área de cocina XY).

Además de esta experiencia más emocional respecto a la inclusión, existe por parte de todos el discurso de que la organización cumple con esto una especie de rol social, lo que ha generado la idea de que ellos están permitiendo que los trabajadores con discapacidad se inserten dentro de un ámbito en donde nunca han sido valorados, sino más bien juzgados. Esto, vinculado a la idea que todos comparten respecto a la valorización del trabajo como un medio en el que las personas logran sentirse útiles, autónomos, valorados y reconocidos socialmente. Para muchos el ser partes de este proceso de socialización genera también una satisfacción personal, sintiendo que ayudan a otro:

Por ejemplo, en el caso de CI, él tenía un sueño de trabajar en una cocina y trabajar acá en el Hotel. Y me hizo sentir muy bien, que cuando él me comunicó que su sueño era trabajar acá en el Hotel, y lo logró, es una cosa que te llena el alma. Cuando le pasé su chaqueta, y decía XY, puu se puso a llorar, su familia me llamó por teléfono que estaban muy felices y todo. Entonces, es un tema de realización para él absoluta. Y darle esa facilidad y esa oportunidad...es importante (Entrevista a En. Jefe área de cocina XY).

En lo que se refiere al proceso de adaptabilidad de esta modalidad inclusiva, las jefaturas perciben que ha sido ir aprendiendo de a poco la forma en que cada trabajador con discapacidad se vincula con las tareas de su cargo, y así ir viendo la mejor forma de comunicarse y de limitar las labores. En este sentido, los jefes de área son el puente entre el trabajador con discapacidad y sus compañeros de trabajo, son quienes tienen más información y prestan mayor atención a lo que el trabajador con discapacidad puede y no puede hacer, y entonces ir haciendo que los demás reciban esa información también:

Entonces después empecé a buscar la forma más práctica, y le dije Ge, ¿cuántos colores hay de jugo? entonces me decía hay tres colores, y yo le decía ¿Qué colores eran? y por ejemplo él me decía verde, naranja y rojo, entonces en base a esos atributos de los colores para mí era más fácil comunicarme con él (...) y ahí también me cuesta que, la otra parte, cuando Ge lleva una instrucción, o lleva una información, la otra parte no siempre le cree, porque no le toman el peso, entonces también es como un re-educar a todos los que trabajan en torno a Ge (Entrevista a Mf. Jefa área de eventos XY).

Entre las jefaturas, si bien comparten el discurso de que el trabajador con discapacidad debe ser tratado igual al resto, muchas veces reconocen que ellos están en una situación de comodidad en donde hay que ponerles sus límites y ubicarlos dentro de las responsabilidades de su área. Si bien existe la definición de que son iguales a todos, pareciera existir de base la suposición de que no lo son, de que es necesario darles indicaciones muchas veces para que no olviden lo que tienen que hacer, de que no logran ubicarse dentro del espacio y de que muchas veces este lugar de discapacidad lo utilizan para manipular o para sentirse más cómodos:

Porque de repente se pone en una posición cómoda, entonces y cuando me ve aparecer me dice ¿Ya me vai a retar?, porque sabe que algo hizo que no debería haberlo hecho (...) Le cuesta ubicarse en el espacio. La otra vez no sé qué le estaba diciendo, y me dice bueno galla, y le digo que galla no soy, y me dice bueno amigui, tampoco soy tu amigui pos Pa' (...) No sé cuántos años tiene la Pa, pero me pasa con ella que es como si estuviera con estas chicocas alumnas en práctica. Esa es la diferencia que veo, como si fuera una lolita de 18, 20 años. Y 36 años (Entrevista a At. Jefa de área de recepción XY).

Algunos jefes de área son más rigurosos, pero otros a pesar de utilizar el mismo discurso de la igualdad y del trato común para todos los trabajadores, se refieren muchas veces al trabajador con discapacidad como el niño o como el hermano chico, siendo reconocidos los casos en donde se malcría al trabajador con discapacidad:

Entonces ahí en ese caso después de 6 meses, 8 meses que Ge estuvo hinchando con eso, ya Vi le mandó a hacer las tarjetas. Pero igual

nosotros cedemos, igual lo malcriamos. Porque en estricto rigor, Ge no debería porqué tener tarjeta (Entrevista a Mf. Jefa área de eventos XY).

Esta práctica más protectora con los trabajadores con discapacidad, es lo que ha generado la idea de que esta oportunidad que tienen estos trabajadores dentro de la organización pareciera ser única. Muchos no proyectan a estos trabajadores en otras empresas, hablando de un adentro que es muy distinto de ese afuera que es el mundo laboral real. Y esto no sólo hablaría de lo que la organización ha significado para los trabajadores con discapacidad, sino también de la percepción que existe hacia ellos en cuanto a las limitantes de sus capacidades:

Ge y Ca son niños, que más allá de lo que están haciendo hoy no lo van a poder hacer ¿Ya? Pero sí creo que para ellos se abrió no una ventana, sino un mundo posibilidades porque creo que esta instancia o este apoyo que ellos tienen hoy en día, difícilmente lo van a tener afuera (Entrevista a Fe. Encargado de recursos humanos XY).

Frente a esto, se pudo observar de manera sutil la idea de que el trabajador con discapacidad tiene que aprovechar esta oportunidad y estar agradecido de tenerla, demostrando que puede cumplir con su labor. Esto pareciera esconder una lógica de la inclusión como una forma de hacer un favor hacia los trabajadores, en contraposición a la lógica del logro de un cargo de trabajo por mérito propio o por funcionalidad del trabajador con discapacidad. En el caso de Pa, trabajadora que antes de llegar a recepción estuvo en el área de aseo en una conversación con su ex jefe él plantea a modo de broma lo siguiente:

La molesta con esto de ser traicionera por haberse cambiado de área. Pa se ríe y él luego agrega Yo te recogí, acuérdate cuando te desecharon de cocina, yo te pedí trabajar conmigo. Gracias a mi estás sentada ahí, así que rájate con una torta. Ahí ambos se ríen y ella dice Shh no le estará poniendo mucho lucho? se ríen nuevamente (Notas de campo. Día 13. Jefe del área de aseo XY).

Aún así en todos los casos, a lo largo del tiempo las jefaturas han logrado una buena comunicación y un proceso de conocimiento entre ellos y el trabajador con discapacidad, sabiendo que más allá de las dificultades hay un esfuerzo por parte del trabajadores con discapacidad y un deseo por trabajar. Parece ser un proceso complejo de abarcar, ya que existen en él contradicciones y tensiones propias de una dinámica nueva que se incorpora a la organización y frente a la cual mediante la experiencia se va aprendiendo la forma de implementarla de la manera mejor posible. En particular, desde la visión del gerente de operaciones del hotel, precursor de la inclusión dentro de la organización, hay un respeto hacia los trabajadores con discapacidad, una admiración y comprensión, y un deseo porque esto se mantenga y se realice cada vez mejor:

Yo creo que la actitud de ellos mismos, todos al final tienen la característica que quieren, quieren lograr cosas, han puesto todo de su parte para lograr ir creciendo y demostrarnos de que pueden hacer las cosas igual o mejor de lo hacemos nosotros...que no tienen ninguna limitación (...) Y yo creo que todas las personas que han trabajado acá lo han visto, y se lo han respetado mucho. Yo los veo con mucho respeto hacia ellos, con mucho cariño y con cierto grado de admiración de lo que ellos van logrando (Entrevista a Vi. Gerente de operaciones XY).

Esta experiencia de inclusión además, se acompaña de un relato en donde tanto la gerencia como las distintas jefaturas han logrado derribar paradigmas respecto a la discapacidad, miedos y prejuicios, sobre todo en lo que hace referencia a la adaptación de los trabajadores y la adaptabilidad al espacio, y al recibimiento de estos por parte del resto de los compañeros pero también de los clientes del hotel y la entrega de un buen servicios:

Buenísimo que el hotel tenga la iniciativa de aceptar gente con capacidades especiales: De hecho para nosotros como Hotel fue saber que venía gente con capacidades especiales y ya teníamos los problemas en la cabeza, de accidentes, de riesgo, de cómo lo iba a tomar la gente con la que uno trabaja, si se iban a poner en contra o no se iban a poner en contra, todos los reclamos que íbamos a tener,

desde la misma gente con la que yo trabajo pucha, no puedo trabajar con él, que se vaya, me estorba. Pero no, hubo muy pocos casos que se acercaron a comentarme ese tipo de cosas. Pero hubo gente sí. Osea preocupados más que nada de la seguridad de ellos y de él (Entrevista a En. Jefe área de cocina XY).

Finalmente, es interesante cómo al hablar de capacidades diferentes, se crean discursos contradictorios dentro de sí y entre estos y la práctica. Por un lado parece estar el deseo por incluir y no discriminar (se puede observar un intento genuino por ello), sin embargo en el proceso ocurren hechos que parecieran ir en contra de este ideal, incluso al límite de una discriminación pero positiva en el intento por no discriminar. O de ayudar tanto en el proceso de inserción, apoyando, educando y comprendiendo, llegando al extremo de infantilizar. Todos estos discursos y prácticas observadas de los compañeros de trabajo y desde la gerencia y las jefaturas, si bien tiene ciertos elementos comunes, también manifiestan distintas formas de vivenciar la inclusión, diferente grado de cercanía con cada caso así como también un distinto grado de responsabilización.

2.4.2.4. Trabajador con discapacidad y su vínculo con el entorno laboral y relacional de la organización: a partir de la propia voz de los trabajadores

El objetivo fue describir la situación laboral de los trabajadores con discapacidad en la organización desde su propia voz. La inclusión laboral de personas con discapacidad es un proceso complejo que considera diversas fuentes de influencia. Como ya se ha revisado en las categorías anteriores, depende por un lado de la forma en que se origina como proceso dentro de la organización, de la forma en que se realiza la inserción de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, de la infraestructura y de la materialidad en general, de cómo los jefes de área integran a los trabajadores en el entorno laboral, así como también del modo en que los compañeros reciben a estos trabajadores y crean vínculos entre sí.

Al mismo tiempo, todos estos elementos dependen directamente de cómo el trabajador con discapacidad se vincula y desarrolla con todos estos dentro del proceso de inclusión, así como también de su trayectoria educativa - laboral, del soporte familiar, de cómo da sentido al trabajo, de sus capacidades, limitaciones y habilidades relacionales. Esta última categoría busca describir el proceso de inclusión del trabajador con discapacidad, desde su propia perspectiva, considerando la relación entre este y el trabajo en general (percepción de sí mismo como trabajador, adaptabilidad dentro de los distintos cargos de trabajo, proyecciones laborales) y además el vínculo entre el trabajador y el entorno relacional dentro de la organización, con la finalidad de describir la experiencia de inclusión más allá de las tareas asignadas y el cumplimiento o no de sus labores.

2.4.2.4.1. Relación entre el trabajador con discapacidad y el trabajo: tanto en las tareas que desempeña dentro del hotel como con el trabajo en general

El primer elemento que emerge en el relato de los trabajadores, tiene que ver con cómo fue el proceso de ingreso a la organización y con cómo ellos se sienten dentro de esta y se han ido adaptando. Existe la idea de que no ha sido difícil adaptarse a los distintos cargos de trabajo, y que existen distintos elementos que han facilitado este proceso. Entre ellos la mayoría destaca el hecho de haber realizado la práctica dentro de la organización y conocer relativamente cómo funciona cada área.

Todos los trabajadores perciben además, que realizan bien su trabajo, que son responsables y comprometidos con lo que hacen, y que a excepción de CI en cocina, quien si bien siente que realiza su trabajo lo mejor que puede, aún hay elementos que reconocer no manejar completamente o que le parecen difíciles no han tenido mayores dificultades en los actuales puestos de trabajo.

Esto considerando que los cargos actuales son el resultado de haber experimentado la realización de diversas funciones hasta descubrir la más cómoda para ellos:

Bien, creo que lo doy bien porque me tomo súper en serio el trabajo. Las tareas encomendadas creo que son justo en el clavo, entonces me las tomo en serio como cualquier otro trabajo, como cuando hacia aseo, también me lo tomaba en serio (Entrevista a Pa, Área de recepción XY.)

El proceso de inclusión ha significado un esfuerzo por adaptarse a los puestos de trabajo, y en algunos casos se percibe la sensación de estar avanzando en el desarrollo de las tareas, de sobre pasar limitaciones que existieron antes de esta experiencia, de estar aprendiendo y de estar siendo apoyados por la organización en este sentido:

Me dice que no le ha costado tanto, pero que sí ha visto avances en el desarrollo de sus tareas, por ejemplo aprendiendo cosas básicas y más técnicas como la forma correcta de cortar con cuchillo, por ejemplo. Sabe que es un área en donde ocurren muchos accidentes, pero hay que estar atentos (...) dice percibir un avance en su trabajo. Ahora memoriza más las cosas, y avanza también en cuanto al respaldo del equipo del hotel (Notas de campo. Día 10. C1 en casino XY).

Existe además, un relato común entre los trabajadores con discapacidad en relación a las trayectorias educativas y laborales antes de ingresar al hotel. Todos ellos estudiaron, la mayoría en escuelas especiales, se capacitaron en ciertas tareas, pero ninguno había tenido un trabajo estable. De acuerdo a esto, estar trabajando dentro de la organización es percibido como un logro o un hecho afortunado, que produce orgullo tanto en ellos mismos, como en sus familias:

(...)finalmente lo llaman desde el hotel para trabajar, y él ahí quedó muy contento, contento contento (se emociona), dice que siempre quiso trabajar y que para él es un logro. Toda su familia lo vivió así (Notas de campo. Día 10, con Ge, asistente área de eventos XY).

El primer elemento que emerge en el relato de los trabajadores, tiene que ver con cómo fue el proceso de ingreso a la organización y con cómo ellos se sienten dentro de esta y se han ido adaptando. Existe la idea de que no ha sido difícil adaptarse a los distintos cargos de trabajo, y que existen distintos elementos que han facilitado este proceso. Entre ellos, la mayoría destaca el hecho de haber realizado la práctica dentro de la organización y conocer relativamente cómo funciona cada área. Todos los trabajadores perciben además, que realizan bien su trabajo, que son responsables y comprometidos con lo que hacen, y que -a excepción de CI en cocina, quien si bien siente que realiza su trabajo lo mejor que puede, aún hay elementos que reconoce no manejar completamente o que le parecen difíciles- no han tenido mayores dificultades en los actuales puestos de trabajo. Esto considerando que los cargos actuales son el resultado de haber experimentado la realización de diversas funciones hasta descubrir la más cómoda para ellos:

Bien, creo que lo doy bien porque me tomo súper en serio el trabajo. Las tareas encomendadas creo que son justo en el clavo, entonces me las tomo en serio como cualquier otro trabajo, como cuando hacia aseo, también me lo tomaba en serio (Entrevista a Pa, Área de recepción XY.)

El proceso de inclusión ha significado un esfuerzo por adaptarse a los puestos de trabajo, y en algunos casos se percibe la sensación de estar avanzando en el desarrollo de las tareas, de sobre pasar limitaciones que existieron antes de esta experiencia, de estar aprendiendo y de estar siendo apoyados por la organización en este sentido:

Me dice que no le ha costado tanto, pero que sí ha visto avances en el desarrollo de sus tareas, por ejemplo, aprendiendo cosas básicas y más técnicas como la forma correcta de cortar con cuchillo, por ejemplo. Sabe que es un área en donde ocurren muchos accidentes pero hay que estar atentos (...) dice percibir un avance en su trabajo. Ahora memoriza más las cosas, y avanza también en cuanto al respaldo del equipo del hotel (Notas de campo. Día 10. CI en casino XY).

Existe además, un relato común entre los trabajadores con discapacidad en relación a las trayectorias educativas y laborales antes de ingresar al hotel. Todos ellos estudiaron, la mayoría en escuelas especiales, se capacitaron en ciertas tareas, pero ninguno había tenido un trabajo estable. De acuerdo a esto, estar trabajando dentro de la organización es percibido como un logro o un hecho afortunado, que produce orgullo tanto en ellos mismos, como en sus familias:

(...)finalmente lo llaman desde el hotel para trabajar, y él ahí quedó muy contento, contento contento (se emociona), dice que siempre quiso trabajar y que para él es un logro. Toda su familia lo vivió así (Notas de campo. Día 10, con Ge, asistente área de eventos XY).

Es así que el trabajo es percibido como el cumplimiento de un logro, y que además ha traído consigo distintos beneficios como lo es el ser más independiente económicamente, sentirse útiles y autónomos, ha sido además un puente para relacionarse con más personas y también para muchos ha significado el cumplimiento de un sueño en sí mismo, y el paso previo para cumplir otros (como en algunos casos es el sueño de la casa propia). Si bien todos los trabajadores viven con sus familias, el estar trabajando permite que ellos puedan aportar económicamente en sus hogares, poder ocupar el tiempo en otras cosas y proyectarse:

Me cambió del cielo a la tierra trabajar, cambio mucho porque antes estaba en la casa y ahora ganar plata, comprarte tus cosas, tu ropa, darte tus gustos ayudar a tu mamá (...) me siento útil, muy útil. Me faltaba roce, entonces venir acá y encontrarse con muchas personas acá y que te conozcan así, que te vean así con ene....yo llegué con muchas dificultades pero ahora ya no ya, yo las he sorteado, saltado quizás. Me quedan algunas que no se pueden evitar por que son así no más (Entrevista a Pa. Asistente área de recepción XY).

En la mayoría de los trabajadores con discapacidad, el trabajo es visto como una oportunidad que la organización les está dando, develando una consciencia de que otras empresas no tienen esta modalidad inclusiva. Este hecho podría vincularse en algunos casos, a la sensación por parte

del trabajador con discapacidad de devolver o responder ante la organización, y de demostrar que se la pueden, con la creencia implícita de que el hotel les está haciendo un favor. Así, el trabajo es visto ya no desde la perspectiva del mérito o de la funcionalidad, sino más bien como algo personal, en algunos casos ello ha generado el temor a ser despedidos frente a cualquier equivocación:

Finalmente este error se solucionó pero el temor que esto le genera a Pa es que sabe que At la retará mucho pero más que todo, teme a que llegue Ví, y la despida por esto. Sobre todo en cuanto ella considera que él le ha abierto las puertas a trabajar aquí, a creer en ella e incluso acomodar el escritorio y todo para que yo me empodere de este espacio, y que entonces este error es como fallarle (Notas de campo. Día 20. Con Pa en recepción XY).

Junto a lo anterior, hay casos en donde los trabajadores con discapacidad perciben que los compañeros y los jefes de área necesitan ser pacientes y constantes para poder repetirles indicaciones y aceptar que comentan errores, sin embargo el temor tiene relación con que ellos pierdan la paciencia y entonces los despidan:

El chef, que cualquier día me...es que me dijo, la otra la otra vez, me dijo a mí si tu volvis más pavo, en así me lo dijo, volvis más pavo de tus vacaciones, a mí se me va a olvidar que tu eres CI, me va a dar lo mismo y te voy a llevar a recursos humanos y ahí chao CI (...) en cualquier momento te vamos a echar, entonces, entonces a cualquiera, o sea, yo creo, yo creo que a uno no le dan ganas de venir a trabajar así po (Entrevista a CI. Asistente de cocina XY).

Otro elemento relevante de describir dicha relación con la consciencia de los trabajadores con discapacidad respecto a sus propias dificultades. En algunos, pareciera existir una claridad respecto a ellas, y es interesante observar cómo van reconociendo sus propios límites en las labores que realizan y sus contextos, los ritmos de trabajo así como el rol que los otros cumplen como soporte del proceso de inclusión. Esta capacidad de darse cuenta, permite también que se vuelvan más comprensivos con el entorno y con la forma en que los demás se adaptan a ellos. Por ejemplo,

este es el caso de CI, quien en su proceso de inclusión se da cuenta de sus dificultades y de cómo estas lo limitan en relación al resto de sus compañeros:

Como barreras de este proceso reconoce el roce con sus compañeros. Le cuesta mucho concentrarse y esto repercute en el trabajo de la cocina, sobre todo en momentos como los de los eventos: me pongo a pajaronear, a estar distraído, presentando además problemas de memoria, pero eso te lo pueden decir mis compañeros, porque yo no me doy cuenta. Justo en este momento, una de sus compañeras de cocina se sentó en una de las mesas a comer, y él la mira a ella para que opine. Ella comenta que sí, que se distrae mucho y que es lento, que se le olvidan las cosas y que se pone nervioso. Él menciona que se da cuenta, que intenta ir a la par, pero a veces no alcanza y no llega a ese ritmo (Notas de campo. Día 10, con CI en casino XY).

Por otro lado, están los trabajadores con discapacidad que no son conscientes de sus dificultades, quienes se perciben capaces de hacer cualquier tipo de tarea invisibilizando conflictos y dificultades. Esta falta de consciencia respecto a las dificultades tiene como consecuencia que exista una auto percepción del trabajador que no coincide con sus capacidades reales, lo cual a su vez afecta en el desempeño de sus tareas, en la adaptabilidad hacia el contexto laboral y también en las proyecciones laborales futuras:

En ese momento, Mauricio que seguía ahí le dice: ¿qué estás haciendo Germán? y Germán le cuenta, entonces Mauricio le llama la atención diciéndole que ese trabajo no le corresponde a él, que esa es tarea de Francisca que está en el área de venta. Y le pregunta si acaso ese amigo era el jefe de la empresa, Germán le dice que no, y entonces le dice que lo que tiene que hacer, es preguntarle si le interesa hacer algún evento aquí, y de ser así decirle que se comunicaría con el encargado de eventos para realizar lo que se necesitara. Y le dice: Germán, ojo con los mails que estás mandando y quienes te están contactando, eso no es tu trabajo (Notas de campo. Día 10. Con CI y Mr en oficina área de eventos XY).

La percepción que los trabajadores con discapacidad tienen del hotel, así como la visión que tienen sobre ellos mismos, tiene una implicancia directa respecto a cómo los trabajadores

construyen sus proyecciones laborales. En la mayoría de los casos, la organización es percibida como un lugar flexible en donde ellos han tenido la oportunidad de experimentar diferentes cargos hasta encontrar uno en donde se puedan desempeñar, es percibido además como un lugar que les entrega el acompañamiento necesario para su proceso de inclusión, y existe la creencia de que pueden hacer muchas más cosas que las que facilita su cargo, elementos que finalmente han generado la sensación de confort y familiaridad que en muchas ocasiones saben no encontrarán en otros lugares de trabajo. Es necesario decir que quienes únicamente se proyectan en el hotel, tienen una fuerte percepción de validación que solamente han encontrado dentro de la organización:

Me contestó que él quiere trabajar aquí en el hotel todo el tiempo y que espera también poder subir de puesto. Comenta que el área que le gusta es la de eventos, pero que quiere también poder hacer otras cosas. Me comenta que él se imagina tomando fotografías en los eventos, por lo tanto se imagina teniendo dos cargos y que el hotel se encargue de entregarle la cámara que ya hay aquí (Notas de campo. Día 14. Ge en área de eventos XY).

2.4.2.4.2. Vínculo entre el trabajador con discapacidad y el entorno relacional dentro de la organización

En general, existe una tendencia a describir un entorno laboral agradable y desde donde se ha recibido mucho apoyo hacia el trabajador con discapacidad. Todos mencionan llevarse bien con sus compañeros y jefes de área, sin embargo existe también una percepción más diversa considerando las particularidades de cada área y de ciertos vínculos. Una de las áreas más caracterizadas por los trabajadores en general, es el área de cocina. Incluso el trabajador con discapacidad que trabaja como asistente de cocina, menciona que es un ambiente más hostil, marcado por una alta competitividad entre compañeros, en donde ha recibido retos y ha percibido aburrimiento por parte de sus compañeros, pero en donde también ha recibido ayuda:

(...) hay competencia sí, pero lo que pasa es que uno no se da cuenta, uno no se da cuenta porque es pan de cada día, es como eeh...si atropellai a uno porque...todos quieren sobre salir, si ese es el tema po (Entrevista a Cl, Asistente área de cocina XY).

Por otro lado, el mismo trabajador menciona el vínculo con su jefe, que varía de acuerdo a cómo éste se encuentre. De este modo, parece interesante la manera en que el trabajador con discapacidad plantea el vínculo, ya que atribuye muchas de sus características a cómo es cada persona y no necesariamente a sus dificultades. Pone énfasis también en que el relacionarse con otros dentro del trabajo es un aprendizaje, y de que hay ciertos roces que son normales. El vínculo que se establece con los otros depende del área de trabajo pero además del tipo de discapacidad. En el área de eventos, en donde Ge trabaja como asistente, también menciona un buen clima laboral, buenas relaciones con sus compañeros, sin embargo también relata que a veces entre la dinámica de bromas que se establece, se siente incómodo, lo molestan mucho o lo retan, y que él intenta no tomar en cuenta. Aún así, para todos este proceso de inserción laboral dentro del hotel se ha visto muy facilitado por los jefes de área y la gerencia. Existe la sensación de sentirse acompañados, y de que hay una disposición hacia el trabajador con discapacidad y una creencia de que ellos sí pueden trabajar:

Que ellos están abiertos y llanos a que llegue una persona con discapacidad y que se pueda mostrar tal y cual es con sus capacidades y todo... en el puesto en el que estoy yo, o sea que se pueda desempeñar que pueda hacerlo bien.eso creo yo (Entrevista a Pa, Asistente en área de recepción XY).

Del mismo modo, los trabajadores también han buscado su propia forma de adaptarse a las relaciones laborales dentro de la organización. Esto también se vincula a cómo los trabajadores sociabilizan con los otros y sus habilidades para ello. En ocasiones la cultura organizacional de la risa entre compañeros, ha sido de utilidad para la integración. En el caso de Pa comenta que muchas

veces la han molestado por sus espasmos musculares, sin embargo ella en lugar de sentirse atacada, bromea también, permitiendo naturalizar sus dificultades y reírse también con los otros:

Pa partió trabajando en el área de aseo de baños. Dijo que sus compañeros la recibieron bien sin embargo siempre se han burlado de sus espasmos, decidiendo ella también tomarlo con humor y reír con ellos molestándolos también. De esta forma se dio cuenta que es mucho más aceptado todo, ella lo pasa mejor (Notas de campo. Día 1. Pa área de recepción XY).

Además, tienen una creencia respecto a cómo los demás los perciben, una de ellas tiene que ver con la infantilización, elemento interesante ya que es una percepción que parece coincidir con la forma en que los mismos jefes o compañeros dan cuenta en cuanto al vínculo con el trabajador con discapacidad. Especialmente con Ge, la asimetría en el vínculo es muy evidente, y es él mismo quien reconoce la particularidad de este trato que no coincide con su percepción de ser adulto e incluso mayor que otros de sus compañeros:

Dice que a veces Fernanda o Mauricio lo retan serios y le dicen no seas insolente con tus mayores, y yo soy mayor que ellos(notas de campo. Día 10).

Junto a lo anterior, en otros casos como en el de Pa, la creencia tiene que ver con que su jefa directa piense que ella tiene discapacidad cognitiva, o que es tonta, ya que muchas veces cambia el tono de voz y le repite las cosas más de una vez suponiendo que la trabajadora no entiende. Al igual que la percepción de Ge frente a la infantilización, en el caso de Pa ocurre algo similar, ya que At cuestiona en algún momento las capacidades de Pa y manifiesta su sensación de estar frente a una mujer de 18 años:

Pa me dice que ella cree que At piensa que ella tiene problemas cognitivos porque siempre que le enseña algo le dice a ver repítelo tú. Ella debe creer que yo soy w* y eso me cansa igual, y le pregunto si le ha dicho algo a ella, y me dice que no, que lo deja pasar no más

y que sólo con Astrid la cosa es así (Notas de campo. Día 18. Con Pa, en área de recepción XY).

Por otro lado, los trabajadores con discapacidad perciben el esfuerzo de sus compañeros por integrarlos y ayudarlos en el desempeño de sus labores, pero también ven una especie de expectativa puesta sobre ellos, que a lo largo del tiempo pareciera no cumplirse. La percepción tiene que ver con esto que se espera y lo que el trabajador tiene como límite. Esto ocurre particularmente en el área de cocina con Cl, quien además cree que sus compañeros suponen que él no cumple las tareas como se espera siguiendo una especie de intencionalidad, cuando en realidad para él tiene que ver con sus límites y dificultades:

Lo que pasa es que ahora, como yo ya llevo más de un año los w* me están diciendo ya po, pégate la cachá, sí po, pégate la cachá, de acuerdo, pero el tema es que yo soy distinto ellos, si no puedo estar a la par de ellos como ellos quisieran (...) de repente mis compañeros también se aburren, si esa es la lesera. Se aburren de repente se aburren de mí, esa es la cuestión (Entrevista a Ca. Asistente de cocina XY).

Muchas veces los vínculos entre compañeros se ven permeados por la funcionalidad dentro del trabajo. Fue posible observar en algunas áreas en donde el trabajo se desarrolla de manera más colaborativa y unificada, el vínculo suele tener matices y ser muy reconfortante a ratos, pero en otros es sentido como un desafío y una puesta a prueba constante. Sin embargo, existen otros espacios en donde los vínculos son más fluidos, como lo es en el almuerzo, en donde las relaciones se vuelven más ligeras y se puede ver entre todos un trato cercano y generalmente bastante horizontal entre los trabajadores con discapacidad y sus compañeros.

Es importante destacar, que el apoyo de la familia y seres queridos es un soporte fundamental para el proceso de inclusión. En el caso de algunos, son los padres o familiares quienes los van a dejar al trabajo, o quienes ayudan en la casa si es que hay dudas o es necesario preparar algunas

cosas. Son los padres quienes se vinculan también con las jefaturas y en muchos casos constituyen una red para el desarrollo de la inserción laboral:

Las personas que han influido en este proceso han sido sus compañeros de oficina, está contento con ellos y se llevan bien: yo soy el ojo de Mf, si no hay nadie estoy yo. También su familia y novia lo apoyan y acompañan (Entrevista a Ge, asistente área de eventos XY.)

Recogiendo todos estos elementos, es posible ver que la discapacidad se construye desde diferentes lugares, uno de ellos tiene que ver directamente con cómo los otros (compañeros, jefes, familia) perciben la discapacidad y lo que es y no considerado discapacidad, y también en la auto-percepción del trabajador como discapacitado y su historia en torno a esta condición. Esta reflexión en torno a la discapacidad y a cómo se estructura como tal, surge entre otras cosas, desde el discurso de Fe, encargado de recursos humanos, a quien desde el comienzo se pudo observar de manera evidente como parte del grupo de los trabajadores con discapacidad, debido a una dificultad visual en donde se limita a mirar desde un solo ojo.

Lo interesante es que él no se consideró dentro del grupo de trabajadores con discapacidad, hablando siempre desde un lugar otro, en donde ellos tienen dificultades físicas o cognitivas, bajo el supuesto de que él no las tiene. En este sentido, manifiesta haber tenido otras posibilidades que permitieron que se vinculara con el entorno de manera normal, condiciones que facilitaron su inserción al mundo laboral como cualquier otro trabajador:

La verdad es que es complejo porque yo también tengo capacidades diferentes. Yo tengo visión por un ojo producto de un accidente que tuve cuando niño, por lo tanto sé un poquito lo que es a veces ser discriminado. Afortunadamente yo tuve la oportunidad de estudiar y de ser profesional, por lo tanto no sé si he superado esa etapa pero jamás he sentido esa discriminación o ese rechazo en las organizaciones, al contrario, la gente es tan respetuosa que no te

pregunta qué pasó (Entrevista a Fe, encargado de Recursos humanos XY).

2.4.3. Órdenes de grandeza y descripción etnográfica de la inclusión laboral en el contexto organizacional del hotel XY

Mediante el proceso de investigación y el sondeo de organizaciones laborales inclusivas para el estudio dentro de la región de Valparaíso, sólo fue posible encontrar una empresa inclusiva, la cual por sus características, pareciera representar una excepción en comparación con las demás organizaciones, siendo además, tradicionalmente prestigiosa dentro del rubro hotelero. El trabajo etnográfico dentro de esta, facilitó el acceso a los distintos espacios laborales dentro del hotel, y así al conocimiento de su funcionamiento interno, a la historia de inclusión, a la relación entre todos los sujetos implicados en ella, entre otros. Para comprender estos distintos aspectos del estudio, los datos más relevantes del proceso fueron analizados a luz de la teoría sobre los “Órdenes de grandeza” de Boltanski & Thévenot (2006), así como también y de manera transversal, al “Nuevo Espíritu del Capitalismo” de Boltanski, Chiapello, & Elliott, (2005).

2.4.3.1. Historia de la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad y su inserción dentro de la organización XY: análisis de intereses motivacionales y su proceso de implementación dentro del hotel

De esta manera, en primer lugar se vuelve necesario identificar los intereses que motivaron el proceso inclusivo dentro de la organización XY que, como ya se ha mencionado anteriormente, ocupa un lugar de prestigio dentro del rubro hotelero. Esta motivación se origina mediante la experiencia personal del gerente de operaciones del hotel, quien introduce esta idea aceptada por su superior, y luego informada al resto de las jefaturas y demás trabajadores sin un acuerdo previo entre todas las partes. Por otro lado, en reiteradas ocasiones se conversó respecto a este interés

inspirador y social, el cual surge de manera genuina por parte del gerente, sin intereses económicos particulares, ni tampoco con el interés funcional publicitario.

De este modo, el objetivo central de integrar el modelo inclusivo a la organización, estaría ligado a lo que Boltanski llamó “la ciudad de la inspiración”, ya que no existe una motivación industrial o comercial que genere el interés por la inclusión. Esta ciudad, tiene por estado de valor la propia inspiración, etérea e inexplicable, y si bien la inclusión no representa necesariamente una inspiración artística o etérea, sí tiene un gran componente emocional y social, con miras en transformar la experiencia de personas que históricamente han sido excluidas tomando el riesgo de integrarlas. Boltanski & Thévenot (2006), afirma.

En un mundo inspirado, el estado de dignidad tiene los atributos de la inspiración en sí misma, en forma de iluminación, un beneficio gratuito que es a la vez externo e interno, sentido en la experiencia de un movimiento interno que toma el control y transforma (...) lo que vale la pena es lo que no se puede medir, especialmente en estas formas industriales. Worth a menudo se califica negativamente de tal manera que enfatiza lo que falta, lo que se necesitaría para comprender, evaluar y estabilizar una situación (p.159).

Aún así, si bien existe un objetivo que parece ser genuinamente social, utópico e inspirador, los modos en que la inclusión se inserta dentro de una organización que finalmente tiene un norte comercial y una estructura que la sustenta, implica constantes tensiones entre este proceso y lo que la organización debe generar y producir para entregar un buen servicio. Existiendo de este modo, una especie de dos líneas paralelas, en las que por un lado se ubica el modelo de inclusión y por otro la estructura de la organización funcional y productiva. De este modo, se vuelve complejo el proceso de inserción laboral de trabajadores con discapacidad en un contexto que tiene objetivos productivos y funcionales, y que por lo tanto, en gran medida, funciona bajo esa lógica a pesar de buscar adaptarse a estos trabajadores y darles un espacio.

En base a lo anterior, podríamos mencionar, que uno de los mecanismos que permiten que la inclusión no sea en términos productivos un riesgo para la empresa, tiene que ver con que muchas veces, los cargos que los trabajadores con discapacidad ocupan, se vinculan al rol de asistente de (sic) lo cual genera que el trabajador esté dentro de la organización y ayude, sin embargo no tenga la responsabilidad que otros de los trabajadores sí tienen y de quienes depende el prestigio del hotel o la productividad directa de este. Podríamos suponer que debido a la trayectoria y a los recursos que tiene la organización, la inclusión es un elemento que ellos pueden realizar porque cuentan con un soporte económico para hacerlo.

Por otro lado, en términos de cómo se introduce la inclusión a la organización, esta se plantea como una imposición en donde todos deben asumir como puedan la responsabilidad de reorganizar sus áreas de trabajo para insertar a personas con discapacidad y adoptar este discurso y compromiso con los trabajadores y con sus procesos de inclusión, teniendo como justificación el valor por la igualdad y la preocupación social o justicia, frente a los cuales es difícil no adherir porque incluso pareciera ser mal visto por los demás. Es así cómo se pueden identificar grandezas que se reproducen de todos modos no solo en respecto a inclusión sino que en la estructuración de todas las labores dentro del hotel, en donde hay una jerarquía definida y distintos grados de poder y responsabilidad dentro de cada posición.

Esto podría vincularse mucho a las ciudades domésticas, las cuales además se relaciona al estilo flexible de gerencia que se mantiene dentro de la organización, en donde si bien existe una jerarquía definida, hay cercanía entre estos distintos estratos y tendencia al diálogo sobre todo frente a eventuales necesidades por parte de los trabajadores, siguiendo de alguna manera una línea paternalista de liderazgo, de respeto y responsabilidad. En el caso de la organización, si bien el gerente actual no pertenece a la familia que tradicionalmente ha sobrellevado a la empresa, es

subalterno a estos superiores siguiendo una tradición simbólica así como una línea de liderazgo común. Boltanski & Thévenot (2006), expone:

Es a través de la referencia a la generación, la tradición y la jerarquía que se puede establecer el orden entre los seres de naturaleza doméstica. Estos tres términos en sí mismos están en una relación de equivalencia, porque el vínculo de dependencia personal que conecta a una persona menos valiosa con un superior, siempre construido a imagen del padre, cuyo estado de valía es más alto porque él es la encarnación de la tradición. - puede ser concebido de más de una manera (p. 162).

Siguiendo esta idea no es extraño que la empresa acoja a los trabajadores con discapacidad y quiera responsabilizarse por este proceso inclusivo, siendo protectores de los trabajadores aún cuando al parecer ellos no prestan una gran funcionalidad ni producción a la organización. Asimilable a la lógica de la empresa doméstica, orientada hacia la ayuda de los débiles o vulnerables bajo un principio de justicia y generosidad. Boltanski & Thévenot (2006), manifiesta:

El conjunto de las escrituras les encarga hacer justicia a los pobres, a los débiles, a la viuda, a los huérfanos y al barrio. En esta política, donde el intercambio toma la forma de una amplia circulación de actos necesarios de generosidad (dudoso, 1964), la división del trabajo está diseñada como un modo de asistencia mutua dentro de cada unidad doméstica (p. 95)

Finalmente es necesario recalcar, que dentro de la trayectoria histórica y actual que realizan los trabajadores con discapacidad para ingresar al hotel, existe un trabajo de red en donde el gerente encargado de la inclusión, debe comunicarse y crean vínculos con otras instituciones especializadas en discapacidad o en inclusión, para ser parte del proceso de integración social de estas personas. Es de este modo cómo todos los actuales trabajadores con discapacidad ingresan al hotel para desarrollar sus prácticas profesionales, para luego mantenerse dentro de la organización en la condición de trabajador.

Este aspecto de la inclusión, se vincula mucho a los actuales modos capitalistas de mediar entre unos contactos y otros, para lograr un objetivo. En este caso no comienza como un proyecto institucional con plazos definidos, sin embargo en la actualidad requiere de esos vínculos para funcionar y mantener la modalidad a lo largo del tiempo. Esta lógica seguiría la línea de la ciudad por proyecto (Boltanski, Thévenot, 2005), en donde el gerente requiere de habilidades comunicacionales y de generación de contactos para sostener lo que inicialmente comienza como su proyecto personal.

2.4.3.2. Entorno material organizacional y su relación con el trabajador con discapacidad

Analizar una organización como XY es una tarea compleja, ya que en ella se entrecruzan diversos intereses y modos de ser y producir, no siguiendo una única justificación. Es así como existiendo un objetivo inclusivo orientado hacia la protección o aporte social de tipo más inspirativa o doméstica, en el cotidiano del trabajo la organización tiene como misión un objetivo industrial y comercial dentro del rubro de los servicios hoteleros.

Es importante recordar que la organización, dentro del rubro en el que se encuentra, entrega el servicio de hospedaje, spa y eventos. Para ello la organización cuenta con una amplia infraestructura, ubicada en el interior de la localidad de Reñaca, en un ambiente natural y orientado hacia el relajo de los clientes que llegan al hotel. Por un lado, si bien existe un área dedicada a la entrega de servicios hoteleros y de producción de eventos, también el hotel tiene un área de producción, como lo es el caso dos restaurantes que en muchas ocasiones, funciona con clientes que no necesariamente hospedan en el hotel, siendo el área de cocina la encargada de su rendimiento, área que podríamos decir, sigue la línea productiva-industrial.

Este contexto material con el cual los trabajadores con discapacidad deben vincularse día a día, es un aspecto que refleja de manera concreta el fin industrial y comercial de la empresa ya que existe una preocupación por dar las herramientas (en algunos casos mínimas) para el funcionamiento de cada puesto de trabajo. Tal es el caso de Pa, quien como ya se describió en la categoría anterior (categoría 4.2), en su nuevo puesto de trabajo, necesitó un cambio en los artefactos necesarios para que ella - de acuerdo a sus condiciones físicas- pudiese desarrollar lo que ese cargo requería.

Fue entonces que se modificó el escritorio, se cambió el computador y el asiento, para que ella realizara sus tareas, muy vinculado a lo que sería una ciudad de estilo industrial centrada en la eficiencia, en la funcionalidad y en los medios necesarios para la producción o entrega de servicios: El orden del mundo industrial se basa en la eficiencia de los seres, su desempeño, su productividad y su capacidad para garantizar operaciones normales y responder de manera útil a las necesidades. (Boltanski & Thévenot, 2006).

A diferencia de lo que podría pensarse de una organización orientada exclusivamente hacia un modo doméstico, la eficiencia y la obtención de resultados productivos, van en contra de los valores de generosidad de la empresa familiar. En el caso mencionado, la responsabilidad del nuevo cargo que adquiere la trabajadores con discapacidad, implicaba un manejo de dinero y de elementos relevantes para la organización, los cuales puestos en peligro, dieron paso a que la trabajadora fuera desvinculada de la empresa, como cualquier otro trabajador, bajo la lógica funcional.

En este mismo caso, la amplitud del hotel más sus distintos edificios y niveles, es un aspecto que si bien pareciera cumplir con lo que muchos clientes necesitan o evalúan dentro de un buen servicio hotelero, la dinámica interna con los trabajadores con discapacidad, ha develado que

recién existe una preocupación por parte de los directivos de la organización para mejorar las condiciones estructurales del hotel y facilitar así el acceso y la seguridad de todos quienes se vinculan con los distintos espacios que este tiene.

En este sentido, la infraestructura del hotel no sólo tiene incidencias para los trabajadores con discapacidad, sino también para los clientes del hotel que puedan presentar alguna discapacidad también. Esto es algo frente a lo que la normativa apela, y que ha movilizó a la organización a tomar medidas al respecto y plantearse adaptar la infraestructura principalmente en base a una regulación externa. Así, existen también elementos de la ciudad cívica que permean ciertas decisiones y modificaciones dentro de la empresa, sobre todo en cuanto a las implicancias legales, la cual si no se encuentra regulada puede traer grandes consecuencias económicas para la organización, en forma de multa o demanda.

Por último, el modo de ensayo - error que ha utilizado la organización durante el proceso de inclusión, ha permitido ir evaluando el mejor lugar para que cada trabajador con discapacidad se inserte sin que el cargo y las tareas lo perjudiquen, a la vez que esto permite a la organización no incurrir en gastos extras. Este es el caso de Pa, quien al ingresar al hotel estuvo un tiempo en el área de cocina pero fue trasladada de área por quebrar una gran cantidad de materiales de cocina y por lo tanto no manejar bien la indumentaria de cocina. Actualmente, existe también el caso de Cl quien está dentro del área de cocina, sin embargo desarrollando tareas que generen la menor accidentabilidad posible a la vez de no incidir en los productos de venta.

Es por ello que se encarga de ayudar en el área de casino sin realizar grandes preparaciones, no interrumpiendo así en la funcionalidad del servicio de cocina hacia el cliente. En este sentido, aún habiendo un liderazgo paternalista y una preocupación y protección hacia el trabajador con discapacidad, existen intereses industriales, productivos y cívicos que apelan más hacia el cuidado

de la economía de la organización, tanto en lo funcional, como en lo comercial en ventas y en regulación normativa, pero entregando lo mínimo para el funcionamiento, promoviendo más la adaptación del trabajador y la regulación de las tareas que ellos puedan realizar o no.

2.4.3.3. Relación entre los trabajadores con discapacidad y sus compañeros de trabajo y jefaturas: una visión familiar de la organización

El proceso de inclusión de trabajadores con discapacidad dentro de la organización, ha sido recibido por todos los trabajadores, como un acto de orden inspirador y social, en el cual todos se sienten parte. Existe un discurso común de sentir que la organización realiza un servicio al ayudar a personas que no han tenido oportunidades laborales ni sociales y que tradicionalmente han sido excluidas. En este sentido, este interés y proyecto personal del gerente del hotel, se convirtió en un interés común, bajo la justificación de ayuda o servicio en el que todos pueden aportar, sin necesariamente pensar en lo funcional o no que estas personas realmente son dentro de la organización, pensando más bien en los aportes intangibles que ellos realizan a nivel de lo que significa en la experiencia el trabajo con ellos.

Bajo esta lógica, existe de manera implícita un orden de grandeza ligado a quienes realizan la inclusión y a quienes son incluidos. Si bien existe un discurso que promueve la igualdad entre todos donde los trabajadores con discapacidad son uno más, en la práctica pareciera haber una dinámica de roles jerárquicos en donde unos están sobre otros (un superior que ayuda a un inferior o un superior que le dice a un inferior qué hacer). Y en el caso de los trabajadores con discapacidad, incluso sus compañeros de área pueden representar esa figura de ayuda o de quien les muestra cómo realizar las tareas o vincularse con el entorno.

Una dinámica muy similar a los órdenes familiares en donde los superiores de la jerarquía son padres o hermanos mayores, y los inferiores, hijos o hermanos menores. Esto junto con destacar el buen ambiente laboral que la mayoría de los trabajadores menciona, en donde si bien la funcionalidad y la entrega de un buen servicio es privilegiada, pareciera existir también una tendencia a establecer buenos vínculos, facilitado por compartir espacios comunes y por reproducir aspectos de la cultura organizacional como las bromas y las risas.

Un elemento relevante de recalcar, es que los dueños de la organización son dos hermanos quienes en distintos momentos se han hecho cargo del hotel. Si bien el gerente actual no es un miembro de la familia, cumple un rol similar, siguiendo además esta línea paternalista de liderazgo como ya se mencionó anteriormente. En este estilo él se presenta como un gerente cercano a sus trabajadores, en donde siempre está la puerta abierta para atender a todos los que necesiten conversar con él. Dentro de la jerarquía, bajo el gerente se encuentran los jefes de área, quienes tienen un vínculo cercano con sus trabajadores, reproduciendo el rol de padres o el de hermanos mayores, protegiendo y cuidando de los trabajadores con discapacidad, orientándolos y retándolos cuando ellos lo encuentran necesario, siempre con una tendencia a infantilizar o enternecer los vínculos:

En esta política doméstica, cada vínculo entre los seres se concibe como generador de un vínculo familiar: cada hombre es un padre para sus subordinados y un hijo para sus superiores. Pero la analogía familiar se refiere menos a lazos de sangre, aquí, que al hecho de pertenecer al mismo hogar, como un territorio en el que se inscribe la relación de dependencia doméstica (Boltanski & Thévenot, 2006).

De acuerdo a los datos obtenidos en el trabajo de campo dentro del hotel, fue posible observar la jerarquía en cuanto a la distancia o cercanía hacia los trabajadores con discapacidad. En este sentido, el gerente representa a este padre encargado de la inclusión desde el origen, y luego los

jefes de área quienes son aún más responsables del proceso por estar más involucrados con las tareas a realizar, y además mediar entre el trabajador con discapacidad y los otros compañeros de trabajo.

Este es el caso de Mf y Ge, en donde ella como jefa de área se hizo cargo del proceso inclusivo de Ge, tomando al trabajador en la modalidad de asistente, generando un vínculo que trasciende lo laboral, y en donde ella directamente plantea la idea de que Ge es como un hermano menor, a quien ella acompaña, orienta, a veces reta pero también involucra en su vida personal, haciendo de la relación entre superior y subalterno, un vínculo cercano que no necesariamente tiene que ver con las funciones y tareas a realizar. Esta dinámica se amplía dentro de los otros compañeros de área con quienes comparten oficina, facilitando la infantilización entre todos, en la medida en que Ge siempre es considerado como alguien a quien hay que enseñarle constantemente, cuidando que realice las tareas que le corresponden, como un niño. Para Boltanski & Thévenot (2006):

Los primeros tienen precedencia sobre los segundos en el orden de las generaciones, y por la misma razón también en las jerarquías. Esta primacía es una fuente de autoridad. Por lo tanto, "la generación media tiene un papel aún más ingrato, ya que debe demostrar autoridad sobre los niños y respeto y consideración hacia los abuelos. Los más dignos constituyen el ser mismo de los menos dignos: los superiores jerárquicos proporcionan el valor de los inferiores y definen su identidad. Los líderes son así el honor de los subordinados (p. 171).

Esta dinámica ocurre también con los otros trabajadores, como en el caso de Pa, en donde muchas veces sus otros compañeros o hermanos mayores, realizaban o cubrían las tareas que ella no ejecutaba de la manera esperada, situaciones que facilitaban que los trabajadores con discapacidad nunca fuesen vistos como un par. Por otro lado esto hace evidente que en muchas ocasiones la inclusión iba a contracorriente de los procesos productivos del hotel, y en donde los

compañeros de área suplían funciones que los trabajadores con discapacidad no realizaban o al hacerlas se equivocaban, responsabilizándose de los procesos, tendiendo de manera notoria hacia una dinámica familiar o doméstica. Esta tendencia generaba a su vez, la idea de que la organización no era la realidad, y en alguna ocasión, permitió que la inclusión fuese cuestionada o criticada, en la medida en que parecía que los trabajadores con discapacidad pasaban de su hogar a otro hogar, no conociendo las verdaderas responsabilidades del mundo laboral.

Una tensión aún mayor se podía observar dentro del área de cocina, en donde la autoridad del jefe de área era aún más notoria que en las demás, en un ambiente muy exacerbado por la producción, la eficacia y la eficiencia de los trabajadores, y en donde si bien todos tenían más paciencia con el proceso de CI la exigencia por la adaptación del trabajador hacia sus labores, era aún mayor. El vínculo de superior e inferior era aún más notorio, en una dinámica en que muchas veces los compañeros de trabajo, o hermanos mayores, lo ayudaban y explicaban constantemente lo que CI olvidaba, o cubrían sus funciones, en otras ocasiones eran constantes retos en la medida en que la producción y entrega de servicio se veía debilitada. La dinámica doméstica se veía en constante tensión con la producción industrial del área, generando la imagen de una familia disfuncional en donde los retos eran recurrentes.

En contraposición a esto, todos acordaron en que a ciertos trabajadores se les mima mucho dentro de la organización, obteniendo regalías que no corresponden a la dinámica laboral general, generando aún más la idea de que están dentro de una familia, que pareciera reproducir lo que ocurre dentro de sus familias también, existiendo además una comunicación entre las jefaturas y los padres de estos trabajadores. Este mismo hecho, por algunos otros compañeros de trabajo, es cuestionado y a pesar de que el trato siempre es más afectuoso, se les exige también responder ante sus cargos y ganarse sus puestos, como a modo de deuda con sus superiores, en donde tienen que

cumplir y además, de manera implícita, estar agradecidos y obedecer. Según Boltanski & Thévenot (2006):

Existe una especie de intercambio o permutación de deberes entre un soberano y sus súbditos, y entre ellos y él; y no decidiré cuáles son los más obligatorios y los más difíciles. Por un lado, tenemos que determinar cuáles son los deberes de reverencia, asistencia, servicio, obediencia y dependencia, y por otro, cuáles son las obligaciones indispensables de bondad, justicia y protección (p. 93).

2.4.3.4. Visión de sí mismo: proceso de inclusión laboral dentro de la organización XY desde la propia mirada de los trabajadores con discapacidad

Dentro de los discursos de los trabajadores con discapacidad, un elemento común tiene relación con la percepción del trabajo dentro de la organización como un logro, en la medida en que ha facilitado que ellos se vuelvan más autónomos y además que puedan compartir con más personas ampliando también su vínculo social con otros. Es interesante recalcar, que todos los trabajadores viven aún con sus padres y no dependen de los sueldos que reciben por su trabajo dentro del hotel. De este modo, no existe un temor económico ni una preocupación por los salarios, sino más bien en el sólo hecho de no fallar a sus jefes y por ende poder perder esta oportunidad dentro del hotel y ser desvinculados.

En este sentido, el trabajo visto como un logro, genera en ellos la idea de tener que demostrar que se la pueden como modo de validarse y también de reforzar la confianza que existe hacia sus superiores. Pareciera existir un acuerdo implícito en donde los trabajadores con discapacidad sienten que deben tener un compromiso absoluto con la organización, bajo la creencia de que se les está haciendo un favor con el cual ellos están en constante deuda. Si bien ellos no parecieran exigirse mucho en la realización de sus tareas (en algunos casos por las características del área), sí existe un fuerte vínculo personal con sus compañeros, jefes, gerentes y con la organización en

general. Si bien la deuda pareciera no ser material, sí lo es en un nivel de vínculo y de entrega de confianza, similar a cómo ocurre dentro del mundo doméstico o familiar, en donde esa deuda constante, permite también mantener los órdenes de grandeza dentro de la relación, y además fomentar el compromiso desde quienes son subalternos hacia los superiores. Boltanski & Thévenot (2006), emite que:

En el mundo doméstico, los objetos están determinados principalmente por la forma en que apoyan y mantienen relaciones jerárquicas entre las personas. Estos pequeños obsequios nutren la amistad y fomentan los lazos porque exigen algo a cambio: se agradece todo lo recibido: flores, regalos, dulces, libros, etc., un principio sacrosanto, cada carta requiere una respuesta. (...) lo mismo es cierto, en los momentos pico de la vida, por felicitaciones, condolencias, buenos deseos y también recomendaciones, que brindan oportunidades para intercambiar marcas de confianza de persona a persona (p. 169).

En particular con CI y Pa, demostrar constantemente que podían realizar su trabajo, ocultaba un gran temor a que los demás se aburrieran de ayudarlos y explicarles, o directamente a cometer un error que generara una pérdida para el hotel y ser desvinculados de la empresa. Este temor tiene también relación con la sensación de sentir que el hotel es la única organización que les ha dado la posibilidad de trabajar en él, de sentirse como en su casa, y de que en la “realidad laboral” común, no hay espacio para ellos. Esta idea tiene como consecuencia la creencia por parte del trabajador con discapacidad, de que en el futuro la única proyección laboral posible, es dentro del hotel, no logrando visualizar otras opciones posibles, reforzando aún más el lazo de dependencia hacia la organización.

Esta idea de sentir que el hotel es como un hogar, tiene relación además a cómo se estructura la organización, la cual es definida por sus miembros como flexible. Esto ha sido experimentado por los trabajadores con discapacidad, quienes a lo largo del proceso de inclusión, han logrado

conocer distintas áreas del hotel y por lo tanto vivenciar el trabajo realizando diferentes tareas y evaluar en cuál de ellas se han sentido más cómodos.

De este modo, los trabajadores con discapacidad sienten que son apoyados por las jefaturas y la gerencia, y son conscientes de la recepción que existe hacia ellos dentro de la organización. Esto da cuenta de que además ellos tienen noción de cómo los demás los perciben, y en muchas ocasiones si bien reciben apoyo por parte de sus superiores, también reciben retos o comentarios que parecieran ser peyorativos hacia ellos. En el caso de Pa y Ge, ambos dan cuenta de cómo sus jefes o compañeros los infantilizan o directamente dudan de sus capacidades para realizar las tareas que tienen que realizar, remarcando su posición inferior dentro de la jerarquía organizacional.

Por otro lado, el trato entre trabajadores con discapacidad y compañeros o jefaturas, depende mucho del área de trabajo y la funcionalidad dentro de esta, y de los niveles colaborativos entre unos y otros. De este modo, el vínculo entre los trabajadores parece ser más cercano y distendido en el área de aseo y eventos, pero más estresante y conflictivo en el área de cocina y recepción en donde se requiere de una funcionalidad mayor y en donde la responsabilidad del trabajador en cuanto a su trabajo es mayor también. En este sentido, se entrecruza nuevamente la lógica doméstica con la lógica industrial, permeando los vínculos que generalmente son de tipo familiar. Estos vínculos familiares se pueden observar durante la hora de almuerzo, en donde todos, a excepción del gerente de operaciones, comparten sin distinción y se vinculan unos con otros.

A modo de conclusión de los análisis anteriores, es posible identificar que relacionalmente existe un modo doméstico de vínculo entre los distintos estamentos de la jerarquía organizacional, en donde a la cabeza de la empresa se encuentra un padre que protege y se hace cargo de los trabajadores, a la vez que de manera implícita espera de ellos un compromiso con la organización que permita que esta siga siendo funcional; luego en un escalón más abajo se encuentran los jefes

de cada área quienes a modo de hermanos mayores se responsabilizan de manera concreta del proceso de inclusión de cada trabajador con discapacidad, mediando además en el trato con los otros, en un vínculo cercano: a veces afectuoso y a veces exigente; y finalmente los compañeros de trabajo quienes también cumplen un rol de hermandad para con el trabajador con discapacidad que sin lugar a dudas se ubica en la escala más baja de la jerarquía.

Este estilo familiar de la organización, adquiere diferentes matices en la medida en que se entrecruza con el orden más comercial e industrial de la organización, que requiere funcionalidad, productividad y la evitación de las pérdidas económicas y de prestigio del hotel dentro del rubro. Es esta doble línea se genera constantes contradicciones entre los discursos y los vínculos, pero que finalmente facilita un proceso inclusivo de complejo desarrollo dentro del sistema económico capitalista del país. De este modo, pareciera ser que es el estilo doméstico el que ha facilitado que esta organización pueda integrar realmente a las personas con discapacidad durante tanto tiempo y con proyecciones de seguir así en adelante, teniendo además un soporte organizacional económico que lo sustente.

2.5. Capítulo V: Discusiones y Conclusiones

2.5.1. Principales hallazgos del estudio 1

En el estudio cuantitativo y de mapeo se pudo observar que la discapacidad dentro del framework B.T.& B.Ch. aparecen con distintas lógicas de ciudad. En primer lugar se puede observar panorámicamente que las personas con discapacidad se orientan con una lógica de ciudad cívica por cuanto son una minoría social (12,9% de la población) que ocupa un lugar importante en nuestra sociedad, aunque no tan agrupado colectivamente como otras minorías.

Adicionalmente, en Chile se observó que existen más mujeres con discapacidad que hombres (58% vs 42%), pero es más común ver hombres trabajadores con discapacidad que mujeres trabajadoras con discapacidad (61,3% vs 38,7%). Al respecto pareciera encontrarse una lógica de ciudad doméstica donde el binomio superioridad e inferioridad queda manifiesto en características más relacionadas con la cultura machista que con características objetivas del rendimiento de distintos géneros en el trabajo.

En Chile, tan sólo el 6% logra completar educación superior, esto nos remite principalmente a elementos de la ciudad industrial y en menor grado a ciudad del mercado. Respecto de los tipos de discapacidad, lo más frecuente en el mundo, en Chile y en la V región es la discapacidad física, esto nos recuerda al modelo social planteado en el capítulo 1 donde es la sociedad la que discapacita, porque no necesariamente hay una correspondencia entre falta de una “capacidad” física con un rendimiento dentro la ciudad industrial.

En general las personas con discapacidad trabajadoras están en el tramo de 30 a 64 años (80%), pero llama la atención que en el tramo de 65 a más años haya un 12,5% de ocupación (ciudad industrial). Al respecto, aparece otro colectivo social añadido a las personas con discapacidad como lo son los Trabajadores Adulto Mayor. Esto se piensa es explicable por lo que sugiere la teoría y empiria de los Trabajadores Adulto Mayor en Chile (Centro UC Geriatria y Gerontología, 2013; Clio Dinamica Consulting, 2012; Ministerio de Desarrollo Social, 2015; Santiago Consultores, 2007), según la cual son personas que deben seguir trabajando para poder subsistir (ciudad de mercado) puesto tienen una jubilación muy disminuida que no les permite responder a sus necesidades materiales.

En la V región se observa que en uno de cada 4 hogares vive una persona con discapacidad, lo cual nos lleva a pensar en la ciudad doméstica donde se privilegia una valoración subjetiva del

otro más que objetiva, y a establecer vínculos basados en afectos más que relaciones mercantilistas (mercado) o funcionalistas (industrial). También en la región de estudio se presentaron menores tasas de inclusión laboral respecto a lo nacional (1 es a 4 vs 1 es a 3). Se presentó la hipótesis de que probablemente la V región presenta características, en términos comparativos, más cercanas a una comunidad que a una sociedad altamente compleja e industrial, de ahí su semejanza con una ciudad doméstica.

En el sondeo realizado en algunas comunas de la V región se encuentra que principalmente la Mediana y Gran empresa son las grandes empleadoras de personas con discapacidad con un 31% y 62% respectivamente. Esto nos lleva a pensar que estas organizaciones mientras que mantienen sus características de ciudad industrial (bajo el supuesto que al ser una organización de menor tamaño hay que funcionar de mejor forma porque es más notoria la falta de rendimiento) incorpora lógicas de ciudad doméstica en la que se acepta la diferencia de las personas con discapacidad.

Haciendo un contrapunto con lo expuesto en el párrafo anterior, el sondeo mostró que en general se emplean personas con discapacidad leve por cuanto otro tipo de discapacidades se asociarían a una falta “objetiva” de funcionalidad o productividad, esto confirma que a la base de las organizaciones investigadas permanecen ideas de ciudad industrial. En la indagación de las personas con discapacidad y el tiempo que llevan trabajando promedio nos arrojó un promedio de 5 años lo que nos habla de la ciudad industrial por cuanto incluso las personas con discapacidad están insertos principalmente en una vinculación relacionada con un rendimiento y funcionalismo y no con un paternalismo más propio de lógicas de ciudad doméstica.

En el mismo sentido los hallazgos en relación a la ocupación de cargos evidenció que en general las personas con discapacidad ocupan posiciones dentro de la organización que no

implican mayor ajuste desde la organización contractual, laboral, funcional, o de adaptación física para lograr las funciones y tareas requeridas. De acuerdo a este punto, esto nos hace pensar que la incorporación a la organización principalmente obedece a una ocupación funcional (ciudad industrial), más que un ajuste a de la organización a las personas con discapacidad.

2.5.2. Principales hallazgos del estudio 2

A modo de resumen, se podría decir que en la etnografía realizada se pudo observar que desde el comienzo el proceso de inclusión se inserta en la organización estudiada, con una finalidad que se aleja mucho de lo industrial o comercial, y vincula más bien a un objetivo propio del gerente de la empresa, ligado a su experiencia personal y sensibilidad con el tema de la inclusión de personas con discapacidad. Esto podría ligarse a lo que postula la ciudad de la inspiración o, como se plantea más adelante, a la ciudad doméstica, en donde la inclusión pasa a formar parte de un sistema del tipo jerárquico familiar, impuesto hacia el resto de la organización, pero siendo acogido por quienes la conforman.

Aún así, un punto interesante de destacar es que el hotel, en cuanto a la entrega de servicio, se orienta mucho a la dinámica de las ciudades industriales y comerciales, generándose así dos líneas que dividen a la organización entre esta lógica familiar, y la lógica productiva y funcional, produciendo constantes tensiones dentro del proceso de inclusión debido a esta polaridad. En cuanto a la estructuración de los trabajadores dentro del hotel, se puede observar una marcada jerarquía, identificándose claramente los tipos de grandezas que se encuentran en ella y que estructuran todas las labores dentro de la organización.

En esta familia, el gerente representa la cabeza de la organización, con un estilo flexible de liderazgo, siguiendo además una línea paternalista que hereda de los dueños de la empresa, basada

en el respeto, la cercanía y la responsabilidad hacia los trabajadores, orientada además hacia la ayuda de los débiles o vulnerables, bajo el principio de justicia y generosidad. Más abajo se encontrarían los jefes de área, quienes a modo de hermanos mayores se responsabilizan del proceso de inclusión, siendo quienes median entre el trabajador con discapacidad y el resto de sus compañeros de área, quienes también hacen un rol de hermanos, en último lugar representan, a los niños de esta jerarquía: los trabajadores con discapacidad, quienes necesitan constante apoyo y ayuda dentro de sus labores.

Por otro lado, en cuanto a la materialidad de la organización, esta cuenta con una amplia infraestructura y una fuerte área de producción, tanto en cocina, como en otros servicios como spa y servicio de hotel, todas ellas marcadas por una fuerte funcionalidad. Esta tendencia productiva industrial del hotel, genera que exista una preocupación por entregar las herramientas para que el hotel funcione, y así también los trabajadores con discapacidad puedan tener lo necesario de acuerdo a sus dificultades.

Bajo esta perspectiva, cualquier pérdida implica un mal funcionamiento de la organización, arriesgando el prestigio y las ventas en entrega de servicios. Esta preocupación genera tensiones para con los trabajadores con discapacidad, quienes de acuerdo al área, se ven tratados como hermanos menores, con una dinámica muy de familia, sin embargo por otro lado exigidos a cumplir, priorizando muchas veces el cuidado de la economía del hotel y no las necesidades del proceso inclusivo. Estas últimas se han tomado principalmente en consideración a normativas legales y regulaciones externas, las cuales ha permitido que se piense en mejorar la infraestructura, pero por el temor a ser demandados o tener mayor accidentabilidad que genere pérdidas económicas a la organización.

En cuanto a los vínculos, como ya se mencionó anteriormente, los órdenes de grandeza identificados generan contradicciones en las relaciones interpersonales ya que existe un discurso de igualdad entre todos, sin embargo en las dinámicas cotidianas siempre están unos sobre los otros, consintiendo o retando de acuerdo a la ocasión y a las dinámicas de cada área. En algunos casos el vínculo entre jefe/a de área con el trabajador con discapacidad revela este formato familiar en la medida en que incluso explicitan sentir que los trabajadores son como sus hermanos menores, incluso cercanos a la vida personal de los jefes de cada área. Por otro lado, esto hace evidente que en muchas ocasiones la inclusión iba a contracorriente de los procesos productivos del hotel, y en donde los compañeros de área suplían funciones que los trabajadores con discapacidad no realizaban o al hacerlas se equivocaban, responsabilizándose de los procesos, tendiendo de forma notoria hacia una dinámica familiar o doméstica.

Esta lógica doméstica generaba la idea de que el hotel era como un hogar para los trabajadores con discapacidad, que no era la realidad laboral, con las responsabilidades que este implica. Esta dinámica doméstica se veía en constante tensión con la producción industrial del área, generando la imagen de una familia disfuncional en donde los retos eran recurrentes; acentuando una tensión entre los trabajadores con discapacidad y sus compañeros o jefes, en donde estos pedían cumplir con las tareas bajo un requerimiento implícito de que ellos estuvieran agradecidos y demostrar constantemente que se han ganado el lugar que tienen.

Finalmente, el trabajador con discapacidad percibe el trabajo como un logro y como una oportunidad que le han dado, frente a la cual tiene que demostrar que es capaz de realizarla, a modo de validarse y también de reforzar la confianza que existe hacia sus superiores. Si bien la deuda pareciera no ser material, sí lo es en un nivel de vínculo y de entrega de confianza, similar a cómo ocurre dentro del mundo doméstico o familiar, en donde esa deuda constante, permite también

mantener los órdenes de grandeza dentro de la relación, y además fomentar el compromiso desde quienes son subalternos hacia los superiores. Así también, la organización es vista por los trabajadores con discapacidad como el único lugar disponible para trabajar, piensan que no tendrían otro lugar donde ser empleados, existiendo poca proyección del trabajador con discapacidad hacia otras posibles organizaciones.

2.5.3. Relación entre estudios

Luego de revisar lo pesquisado en ambos estudios de investigación, a nivel país y en la organización estudiada, podemos constatar que como se intencionó en la selección del caso en la introducción de este libro, esta última sería un caso de cómo las personas con discapacidad son percibidas y de cómo es administrada la discapacidad en Chile y en particular en la V región. A nivel nacional, se puede observar que existe una marcada tendencia a definir a las personas con discapacidad de acuerdo a sus limitaciones físicas y por lo tanto el grado de discapacidad que la persona tenga dependería del grado de funcionalidad que esta limitación permita. Esto correspondería a la lógica de la ciudad industrial, en donde el foco para definir la normalidad de las personas tiene que ver con lo funcional que estas pueden ser dentro de lo social, específicamente dentro del trabajo. Es en base a esto que muchas personas catalogadas como discapacitadas, no logran acceder a ciertos niveles de educación y menos al ámbito laboral, en un contexto económico nacional en donde se podría pensar que prima la preocupación por la producción y la funcionalidad, sin embargo no se preocupa de incluir la diversidad dentro de sí.

Mediante el primer estudio, podemos ver que la inclusión laboral generalmente la realizan las grandes y medianas empresas comercial-industrial, siendo la organización en estudio una empresa que no sale de esta tendencia (dentro del rubro hotelero es una empresa mediana, de

prestigio). Aún así, esta organización es diferente precisamente porque en ella prima otra lógica, en donde si bien existe una fuerte área productiva (propia de las ciudades industriales y de mercado), hay también una dinámica similar a la de las empresas marcadas por la tradición y la herencia de ciudad doméstica, en donde además predomina un fuerte vínculo con lo social y con las relaciones dentro de la organización, y no sólo con la producción, es esta polaridad donde se suegiera el sosten del proceso inclusivo dentro del Hotel XY.

Si bien a nivel regional se observa una tendencia hacia las ciudades domésticas, al igual que lo que ocurre dentro del hotel, la forma en que esta se genera es diferente en ambos contextos. En el primero, la tendencia de vincular la discapacidad con las familias, pareciera ocurrir porque son estas quienes se responsabilizan de las personas con discapacidad ya que la sociedad y sus distintas áreas se muestran más cerrados a la inclusión. La familia se vuelve central para sostener una dinámica política y económica que desde ya no busca hacerse cargo de la diversidad, en ningún caso (como se observó incluso existe una marcada discriminación de género; las mujeres con discapacidad están excluidas del ámbito del trabajo en un mayor número que los hombres).

La organización estudiada en cambio, teniendo una mixtura de lógicas de ciudades diferentes, permite con esta tendencia jerárquica-familiar, que los trabajadores con discapacidad tengan una oportunidad inclusiva diferente, aún cuando en el proceso existan tensiones entre lo que la organización cede para la adaptación y lo que se le pide o no al trabajador para que este se adapte. No dejando de ser un proceso complejo y lleno de contradicciones, esta lógica organizacional rompe con lo que el resto de las empresas no se interesan en hacer.

Un elemento interesante de evidenciar, es que en ninguno de los dos casos, existe una preocupación legal⁴⁶ que regule de manera general y eficiente la inclusión laboral (y de todo tipo), de los trabajadores con discapacidad. Las personas con discapacidad, relegadas a estar al margen del área educativa y laboral, ocupando en concreto un espacio dentro del hogar familiar o de centros especializados, en dinámicas que reproducen la visión de discapacidad que el país genera, parecieran no perturbar la estructura funcional y productiva del país. El mercado participa desde la lógica solidaria y no de derecho, estando la ciudad cívica suplantada por la ciudad industrial.

En el caso de la organización estudiada, a pesar de los análisis realizados con todas las interpretaciones que esto supone, tampoco hay dentro de la organización una norma que regule el trato y las labores de los trabajadores con discapacidad, todo queda aún inmerso en las dinámicas cotidianas y en la experiencia que va orientando el proceso de inclusión de forma por así decirlo intuitiva. Durante ambos procesos de investigación, se pudo percibir la dificultad de los procesos inclusivos, dentro de un contexto cultural que aún no asimila la diversidad. De este modo, es aún una interrogante el contexto ideal en donde podría generarse una inclusión laboral más auténtica de personas con discapacidad, y cuáles deberían ser las condiciones para que esta se genere. Así, esta investigación pretende más que cerrar y resolver el tema de la inclusión laboral en Chile, abrir la pregunta sobre esta y sobre las lógicas de ciudades utilizadas para analizar la información construida.

⁴⁶ Más específicamente nos referimos a que no existe: 1. una ley de cuotas de incorporación de personas con discapacidad que aumente la inclusión laboral y 2. Leyes que regulen la forma en la que se debe incluir a las personas con discapacidad al interior de una organización.

2.5.4. Conclusiones

Existe una diferencia cuantitativa en el acceso al mundo del trabajo para las personas con discapacidad en Chile en relación a la sociedad el total de las personas con discapacidad en Chile tan sólo el 29,2% trabaja, en contraposición con las cifras de toda las personas del país según la cual el 48,1% de los chilenos está empleado. Adicionalmente, a pesar de que haya más mujeres con discapacidad que hombres (58,2% vs 41,8%), son los hombre quienes tienen mayor presencia en el mundo del trabajo con un 61,3% y las mujeres con un 38,7%. Se cumple a nivel nacional que a mayor gravedad de la clasificación de la discapacidad existe una menor tasa de inserción en el mercado laboral, llegando a un 13,3% para la discapacidad severa.

Desde cierta perspectiva la discapacidad en la V región es algo cotidiano y habitual ya que en 1 de cada 4 hogares vive alguien con discapacidad. No obstante, hay un menor empleo de personas con discapacidad (1 es a 4⁴⁷ en mayores de 15 años) en relación a las cifras nacionales. Al respecto se llega a la idea de que la configuración social y económica de la región mengua la tasa de incorporación en el sentido en que es más tolerado que alguien no trabaje porque otros lo pueden respaldar. La literatura más amplia respecto a configuración organizacional respalda esta afirmación (Ramos, 2009). Adicionalmente, muy pocas personas con discapacidad pueden ingresar⁴⁸ a la universidad (1,6%) lo cual las relega a puestos laborales de más bajo cualificación y remuneración.

En el estudio en terreno en 3 comunas de la V región se corrobora que la principal discapacidad encontrada en el mundo del trabajo es la física, y en general es algo que está fuera de

⁴⁷ Versus 1 es 3 en la estadística nacional.

⁴⁸ Cabe hacer notar que es ingreso, no el cumplimiento de la carrera universitaria completa.

la trayectoria laboral, es de nacimiento siendo lo más común que sean personas que presenten discapacidad leve. Esto constata que en estas comunas el rótulo de discapacidad moderada y severa empíricamente excluye al trabajador de la organización⁴⁹.

Las empresas empleadoras de personas con discapacidad son a contrario sensu las Grandes y Medianas (62% y 31%), lo cual contraviene la idea de que a menor tamaño de la organización habría una mayor inclusión laboral. En el mismo sentido principalmente son las empresas privadas y de servicios las que más incorporan, según el rubro el gran empleador es el comercio concentrando un 61%. También se observó que de casi todas las empresas encuestadas (92%) la incorporación de personas con discapacidad es realizada por una vía general, indistinta, que no obedece a un plan formal y especial que considere una distinción para personas con discapacidad. De los tipos de cargo que ocupan las personas con discapacidad también se observa que no hay una adaptación funcional al cargo en términos de reformulación de procesos de trabajo.

Respecto a la inserción laboral mediante PIL, dentro de los trabajos independientes, encabezan el comercio al mayor y menor, restaurantes y hoteles, seguidos de servicios comunales, sociales y personales. Un gran elemento que sustenta el proceso inclusivo dentro de la organización estudiada, tiene que ver con un fuerte interés personal del gerente de operaciones de la organización hacia la inclusión de personas con discapacidad, elemento que fue de gran sorpresa para nosotros ya que tenía como motivación un interés social y emocional hacia estos trabajadores, sin que existiera un interés comercial, publicitario o industrial hacia las personas con discapacidad.

Este es un elemento considerado de gran relevancia para el estudio ya que por un lado permite dar cuenta de la lógica doméstica o familiar de los vínculos dentro de la empresa, y además facilita el que estos trabajadores estén dentro de la organización a excepción de lo que ocurre en

⁴⁹ Las empresas en la V región contratan más personas con discapacidad leve que moderada (más de 4 veces) y más leves que severas (14 veces más). Los datos del mapeo son en general más pesimistas que ENDISC 2004.

la mayoría de las otras organizaciones. Este proceso de inserción de las personas con discapacidad se realiza de manera por así decirlo intuitiva, bajo la lógica del ensayo y error sin existir un marco normativo interno dentro del hotel que sistematice y regule las prácticas en torno a la inclusión. Frente a lo cual, luego de las descripciones y el análisis, es necesario comprender que este sea un proceso complejo y de muchos aprendizajes organizacionales, considerando que no existen otras organizaciones que sirvan de referencia para la inclusión ni tampoco una normativa externa, a nivel regional o nacional, que apoye la inclusión laboral de trabajadores con discapacidad de manera concreta.

Esta complejidad se puede ver por ejemplo en las tensiones que se generan entre el proceso de adaptación de la organización hacia los trabajadores con discapacidad considerando sus dificultades (desde la lógica más doméstica) y las dinámicas de inserción del trabajador con discapacidad y su adaptación a las áreas de trabajo, sobre todo las que se mueven a un ritmo más comercial e industrial.

En cuanto a la materialidad, uno de los supuestos previos al estudio etnográfico, era que existirían muchos elementos de la infraestructura y las herramientas necesarias para cada labor, que dificultarían más notoriamente el proceso inclusivo de los trabajadores con discapacidad siguiendo un imaginario quizás caricaturesco de lo que es la discapacidad y por lo tanto de ella vinculada a un espacio de trabajo. Mediante el trabajo de campo este supuesto se descartó ya que las discapacidades eran en pocos casos físicas, y en su mayoría cognitivas y no tan severas.

Las dificultades con lo material se vinculaban mucho al área de trabajo y a las tareas que requiere cada cargo, sobre todo en las que estaban orientadas hacia lo industrial y comercial, requiriendo por lo tanto mayor funcionalidad por parte de los trabajadores con discapacidad. Este

vínculo con lo material también generaba tensiones entre esta necesidad productiva y funcional, y la dinámica doméstica-familiar con la discapacidad.

De todos modos, esto devela que la organización, si bien intenta dar lo necesario (a veces mínimo) para que el trabajador con discapacidad sea funcional, la materialidad en general dentro de la empresa no está pensada para integrar diferencias, todo está pensado en base a la productividad y estética de una empresa de servicios hoteleros, y no en la seguridad y comodidad de todos. La ergonomía es una preocupación reciente ya que existen sanciones legales si el hotel tiene una infraestructura que aumente los riesgos de accidentabilidad no sólo para los trabajadores, sino también para los clientes que hacen uso de los servicios y que también pueden ser personas con discapacidad.

El vínculo que se genera entre los trabajadores con discapacidad y las jefaturas y otros compañeros, reproduce órdenes de grandeza tal como ocurre dentro de las empresa doméstica, en donde el lugar que ocupan los trabajadores con discapacidad es el más bajo dentro de la jerarquía, siendo por ello muy infantilizados. Existe un discurso organizacional basado en la igualdad, sin embargo en la práctica y en otros discursos relatados en los contextos cotidianos, se manifiesta en la mayoría de los jefes de área, compañeros y gerente, la sensación de estar realizando un aporte en la socialización de los trabajadores con discapacidad, ubicándose en el lugar de la labor social o incluso de la solidaridad.

De acuerdo al modo en que fueron analizados los datos, se pudo observar que la organización en estudio estaba marcada por un liderazgo paternalista y además por vínculos muy cercanos entre todos, simulando una especie de gran familia dentro de un hotel que, a su vez, simula un gran hogar. Bajo esta mirada, la inclusión sigue siendo un tema de familia, de voluntad o solidaridad, y no un tema de derecho a nivel país (ciudad cívica). Así, sigue reproduciéndose la

desresponsabilización por parte del estado en cuanto a los derechos humanos de los trabajadores con discapacidad, siendo esta relegada siempre a la labor social o a la responsabilización de particulares, más no una preocupación de estado.

En base a las descripciones anteriores, el trabajo dentro del hotel es percibido por parte de los trabajadores con discapacidad como una oportunidad y un logro que difícilmente lograrán en otra empresa. Esto en algunas ocasiones genera la idea de que les están haciendo un favor y que ellos tienen que responder hacia esto como si fuese una constante deuda que deben pagar, existiendo además un fuerte compromiso personal y emocional con el lugar de trabajo y con las jefaturas y otros compañeros. En ellos se pudo observar un fuerte vínculo a la organización en donde muchos comentaron que efectivamente esta es como un segundo hogar del cual no se quieren ir, y en donde se proyectan para siempre.

Es relevante decir que el ingreso de las personas con discapacidad al ámbito del trabajo es importante no sólo en cuanto a la entrada al mundo laboral y a la independencia económica, sino que representa más bien una experiencia que en sí misma permite la revalorización de las personas con discapacidad hacia ellas mismas, hacia quienes tienen la oportunidad de vincularse con ellas a diario dentro del trabajo y, de manera consecutiva, la revalorización de ellos desde la sociedad.

En síntesis, se puede constatar a nivel nacional, regional y provincial que existe una tendencia marcada desde las organizaciones de definir a las personas por su rótulo en discapacidad más que por el grado de funcionalidad laboral que presentan, incorporarlas a puestos laborales ya predefinidos y sin mayor adaptación, y ocupar una vía de incorporación no especializada para trabajadores con discapacidad. Esto se ve agravado por la falta de presencia de las personas con discapacidad en estudios de educación superior.

Dentro de los elementos más relevantes emergidos en el estudio etnográfico, podemos encontrar la relevancia de la lógica doméstica dentro de la organización para acoger y sostener el proceso inclusivo (al igual que como ocurre en general a nivel país) y las implicancias de esta lógica en constante interacción con las dinámicas industriales y comerciales de la empresa estudiada. Este modelo híbrido complejiza el proceso inclusivo y permite comprender de alguna manera las contradicciones y tensiones que se generaban en los discursos organizacionales, en donde primaba la idea de que los trabajadores con discapacidad son tratados como uno más teniendo los mismos retos y exigencias que el resto de los trabajadores, sin embargo en discursos y prácticas opuestos, eran infantilizados y a veces protegidos de manera distinta al resto de los trabajadores.

De todos modos este interés por la inclusión por parte del gerente del hotel y luego de las jefaturas y compañeros, permite una oportunidad que de otro modo no es otorgada, siendo de gran beneficio para la inclusión de las personas con discapacidad en el área del trabajo, redescubriendo sus capacidades, facilitando la experiencia de independencia económica y permitiendo en vínculo de las personas con discapacidad con un medio social en donde pueden establecer múltiples tipos de vínculos.

Parafraseando lo anterior y ocupando el Framework de B.&T. y B.&Ch., desde los órdenes de grandeza, se concluye en este estudio en discapacidad en el contexto laboral chileno que se observa la predominancia de lógicas de ciudad industrial, y que son principalmente lógicas de la ciudad doméstica, y no la ciudad cívica las que respaldan la justificación para la incorporación de personas con discapacidad, por ver en años venideros si lógicas de ciudad cívica pudieran fortalecer tal incorporación.

Desde la perspectiva de la Sociología de la discapacidad, se observa que como bien señala el modelo Social, esta investigación no niega la existencia de un significado asociado a un impedimento, pero lo importante es cómo es la construcción social que se ha hecho por sobre el impedimento. En este estudio se revela que en los documentos recopilados, el muestreo realizado y organización investigada se observa este hibridismo que por un lado exige a las personas con discapacidad con lógicas de ciudad industrial, que se asemejaría al modelo médico que contempla una exigencia unívoca, rotuladora, determinista respecto a las capacidades de los discapacitados, pero por otro lado intenta hacerse cargo solidariamente y de forma paternalista, asemejando una lógica de ciudad doméstica, que intentan hacer arreglos o adaptaciones social que buscan incorporar a la persona con discapacidad por sobre la diferencia.

2.5.5. Consideraciones a futuro

La investigación realizada, presenta un carácter exploratorio en cuanto a que no existen estudios anteriores que registren los niveles de discapacidad en el país y en la V región, y a la relación entre discapacidad e inclusión laboral, así como tampoco existen estudios de casos particulares que en la actualidad acojan el modelo inclusivo dentro de sus organizaciones. Esta falta de preocupación concreta por la inclusión de personas con discapacidad y escasa aplicación de la normativa legal que se supone debería regularla, lleva a proyectar futuras investigaciones o trabajos en Chile de carácter transformativo, donde el enfoque esté orientado hacia el cambio de las desigualdades sociales de personas con discapacidad.

De este modo, se puede indagar además en la existencia de grupos organizados de personas con discapacidad, en donde estos se movilicen y reflexionen a su condición y al lugar que ocupan hoy en la sociedad y en particular en el área del trabajo, identificando el grado de conciencia que

existe por parte de ellos y a valoración subjetiva que estos tienen ante la incorporación a organizaciones que se realiza siempre en marcos informales, siempre al margen de lo legal. Esta preocupación por la normatividad, puede llevar, por ejemplo, al estudio de temáticas relacionadas con la precarización laboral que los trabajadores con discapacidad pueden vivenciar en sus lugares de trabajo, si es que logran incorporarse a las organizaciones.

Por otro lado, parece interesante problematizar el concepto de inclusión laboral de personas con discapacidad que existe en nuestro país, observando de manera crítica el modo en que esta se incorpora dentro de lo social casi siempre desde el formato de lo solidario. Sería interesante reflexionar respecto a lo que es la discapacidad y así a lo que implica la inclusión real de las personas catalogadas como discapacitadas dentro de la sociedad y en particular del trabajo. Luego de este estudio base en discapacidad, quedan por ver algunos elementos que aparecen tan sólo deslizados en este estudio descriptivo, por ejemplo, la relación entre discapacidad y género, clase social.

Otras visiones del mismo problema, pero dentro de la sociología, como la sociología organizacional, o sociología industrial, pueden iluminar áreas del problema de la inclusión laboral en discapacidad pensando cómo es que las organizaciones en Chile en cierto sentido incorporan personas con discapacidad pero parecieran no reorganizarse en términos de sus procesos de trabajo, o de la reformulación de cargos, o en vías de incorporación formales específicas para personas con discapacidad. Por ver, si son elementos culturales, resistencia al cambio, prejuicios psicológicos, falta de reflexividad organizacional.

3. Referencias Bibliográficas

- Abberley, Paul. (1998). Trabajo, Utopía e insuficiencia. In Len Barton (Ed.), *Discapacidad y Sociedad*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Abela, J, Ortega, J, & Perez, A. (2003). Sociología de la discapacidad Exclusión e inclusión social de los discapacitados. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 45(1), 77-107.
- Acción - RSE. (2005). *Integración laboral de personas con discapacidad*. Santiago, Chile.
- Albrecht, G. L. (2006). *Encyclopedia of disability*: Sage Publications.
- Alexander, Jeffrey. (2000). Theorizing the Good Society: Hermeneutics, Normativa and Empirical Discourses. *The Canadian Journal of Sociology*, 25(3), 271-309.
- Allué, Marta. (2003). *DisCapacitados: La reivindicación de la igualdad en la diferencia*. Barcelona, España: Edicions Bellaterra.
- Alvarado, Alejandra. (2009). Inclusión social y participación comunitaria: Una perspectiva de trabajo frente a la Discapacidad. *Ciencia y Enfermería*, 15(1), 61.
- Anastasiou, D. (2011). A Social Constructionist Approach to Disability: Implications for Special Education. *Council for exceptional children Journal*, Abril 2011.
- Annía G, María Eugenia., Villalobos Antúnez, José Vicente., Romero Pabón, Julio Cesar., Ramírez Molina, Reynier Isarel., & Ramos Martínez, Yanelis. (2018). Conciencia ética en organizaciones universitarias: un estudio fenomenológico de la praxis como continua formación. *Revista Inclusiones*. Vol. 5 No. 4: 179-195. Chile. <http://www.archivosrevistainclusiones.com/A%C3%B1o-2018/>
- Avaria, A. (2001, www.independentliving.org/docs7/saavedra200109.html). *Discapacidad: Exclusión/Inclusión*. ILS Independt Living.
- Barnes, C. (1990). *The Cabbage Syndrome: The Social construction of dependence*. Lewes: Falmer.
- Basaure, Mauro. (2011). An interview with Luc Boltanski: Criticism and the expansion of knowledge. *European Journal of Social Theory*, 14(3), 361-381. doi:10.1177/1368431011412350
- Blasco, M., & Zølner, M. (2010). Corporate Social Responsibility in Mexico and France: Exploring the Role of Normative Institutions. *Business & Society*, 49(2).

- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On Justification: The Economies of worth*. Princeton: Princeton University Press.
- Boltanski, Luc, & Basaure, Mauro. (2012). *Sociología y crítica social : ciclo de conferencias* Universidad Diego Portales.
- Boltanski, Luc, Chiapello, Eve, & Elliott, Gregory. (2005). *The new spirit of capitalism*. London; New York: Verso.
- Bryman, Alan. (2006). *Social Theory and Applied Health Research*. New York: Open University Press.
- Butler, Judith. (2015). *El género en disputa: el feminismo y la subversión de la identidad*. Barcelona: PaidÚs.
- Cañete, F. (2000). *Plan de negocio para el centro protegido del Hospital Regional de Talca*. (Ingeniería), Universidad de Talca, Talca.
- Centro UC Geriatria & Gerontología. (2013). *Análisis del Mercado Laboral para la población de 55 años y más y sus implicancias para el ahorro previsional*. Retrieved from
- Clio Dinamica Consulting. (2012). *Informe Final de Resultados: Estudio de Caracterización y Disponibilidad de Usuarios y Empresas para la Inserción Laboral de Adultos Mayores*. Retrieved from Santiago.
- Creswell J., Plano Clark V. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*: SAGE Publications.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- FONADIS. (2005). *Primer Estudio Nacional de la Discapacidad 2004*. Santiago, Chile.
- FONADIS. (2006). *Discapacidad en Chile: pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano*. Santiago: Biblioteca Mideplan.
- Giddens, Anthony, & Sutton, Philip W. (2009). *Sociology*. Cambridge; Malden Mass.: Polity Press.
- Giddens, Anthony. (2006). *Sociología*. Madrid: Alianza Editorial.
- Goffman, Erving. (1970). *Estigma: La identidad deteriorada (Décima ed.)*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gond, Jean-Pascal, & Crane, Andrew. (2010). *Corporate Social Performance Disoriented: Saving the Lost Paradigm?* *Business & Society*, 49(4), 677-703. doi:10.1177/0007650308315510

- Greening, D., & Turban, D. (2000). Corporate Social Performance as a Competitive Advantage in Attracting a Quality Workforce. *Business & Society*, 39(3).
- Groce, N. E. (1985). *Everyone here spoke sign language*: Harvard University Press.
- Hause, Jim. (2011). *How to attract and hire talented people with disabilities*. New York: American Management Association.
- Herrera Tapias, B., Guerrero Cuentas, H.R., & Ramírez Molina, R.I. (2018). Investigación como estrategia pedagógica: Una mirada desde la educación, escuela y transformación de la comunidad global. Primera Edición. 001-111. Editorial Universitaria de la Costa. Barranquilla - Colombia.
- Hunt, Paul. (1966). *Stigma : the experience of disability* ; edited by Paul Hunt. London: Catholic Book Club.
- Ibarra, X, & González, J. (2006). Rol de enfermo crónico: Una reflexión crítica desde la perspectiva de los cuidados enfermeros. *Cultura de los cuidados*, X(20), 129-135.
- INE. (2005). *Informe Ejecutivo Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile*. Santiago, Chile.
- Jacobs, Lesley. (2004). *Pursuing Equal Opportunities: The theory and Practice of Egalitarian Justice*. London: Cambridge.
- Jagd, Søren. (2011). Pragmatic sociology and competing orders of worth in organizations. *European Journal of Social Theory*, 14(3), 343.
- Jones, J., Wilson, D, & Jones, P. (2008). Toward Achieving the “Beloved Community” in the Workplace. *Business & Society*, 47(4), 457-483.
- Kroll, T. (2008). *Focus on Disability: Trends in Research and Application Volume II*. New York: Nova Biomedical Books.
- Kutner, N. (2007). *The Sociology of Disability*. In *21st Century Sociology*. California: Sage Publishing.
- Latour, Bruno. (2005). *Reensamblar lo social: Una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Ediciones Manantial.
- Lay, N. & Lameles, O. (2013). *Mapeo Discapacidad 3 provincias V región*. Retrieved from.
- Liazos, Alexander. (1972). The Poverty of the Sociology of Deviance: Nuts, Sluts, and Preverts. *Social Problems*, 20(1), 103-120.

- Makharadze, Tamar. (2010). Social Integration of adults with intellectual disabilities in Georgia: Lessons from Poland and the USA. *International Social Work*, 53(1), 47-59.
- Malinowski, Bronislaw, & Ellis, Havelock. (1929). *The Sexual life of savages in North-Western Melanesia : an ethnographic account of courtship, marriage, and family life among the natives of the Trobriand island, British New Guinea*. London: George Routledge & sons.
- Manosalva, S. (2007.). *Inclusión/integración de personas con discapacidad intelectual al mundo laboral ¿ilusión o mentira?* Paper presented at the II Congreso Nacional de Educación (Argentina), Mesa 1: Integración/Inclusión en Argentina y América Latina.
- Mauss, M. (1967(2007)). *Manual of Ethnography*. New York: Editions Payot & Rivages.
- Meekosha, H., & Shuttleworth, R. (2009). What's so 'critical' about critical disability studies? *Australian Journal of Human Rights*, 47-75.
- Mertens, Donna, Sullivan, Martin, & Stace, Hilary. (2011). In *The Sage handbook of qualitative research: Los Angeles : Sage*, 2011.
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis : an expanded sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *Casen 2013 Adultos Mayores Síntesis de Resultados*. Santiago.
- Muyia, F., Roessler, R., & Kacirek, K. (2010). Disability as a Diversity Factor: Implications for Human Resource Practices. *Advances in Developing Human Resources*, 12(4), 395-406.
- Neyland, D. (2008). *Organizational Ethnography*. London: Sage.
- Oliver, Mike. (1990). *The Politics of Disablement*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Oliver, Mike. (1992). Changing the Social Relations of Research Production? *Disability, Handicap & Society*, 7(2), 101-114.
- Oliver, Mike. (1998). ¿Una Sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? In Len Barton (Ed.), *Discapacidad y Sociedad*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Oliver, Mike. (1999). Capitalism, Disability and Ideology: Materialist Critique of the Normalization principle. In Robert Flynn & Raymond Lemay (Eds.), *A Quarter-Century of Normalization and Social Role*. London: Evolution and Impact.
- Oliver, Mike. (2004). The Social Model in Action: if I had a hammer. In C. Barnes & G. Mercer (Eds.), *Implementing the Social Model of Disability* (pp. 18-31). Leeds: The Disability Press.

- Ossandón, J.; Tironi, E. (2013). Por qué estudiar la empresa chilena después de Friedman. In J.; Tironi Ossandón, E. (Ed.), *Adaptación* (Vol. 1). Santiago: Ediciones UDP.
- O'Toole, Richard, & Albrecht, Gary L. (1981). *The Sociology of Physical Disability and Rehabilitation*. *Contemporary Sociology*, 10(1), 159.
- Parsons, Talcott. (1991). *The Social System* (Vol. 2nd ed). London: Routledge.
- Ministerio de Planificación. (2010). Ley 20.422: Establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Radcliffe Brown, A. R., Pérez, Angela, Evans Pritchard, Edward, & Eggan, Fred. (1996). *Estructura y función en la sociedad primitiva*. Barcelona: Península.
- Ramírez Molina Reynier Israel, Rincón Quintero Yanyn Aurora, Alemán Escobar Luis Santiago & Chacón Zúñiga Héctor César. (2018). Indicadores de gestión de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas. Capítulo 16. pp. 424-443. En Rincón, Y., Restrepo, J. y Vanegas, J. (2018). *Gestión Organizacional y Desarrollo Responsable en las PYME. Una Mirada Glocal*. Tomo IV. Sello Editorial PUBLICAR-T. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. Medellín, Colombia. pp. 486.
- Ramírez Molina Reynier Israel, Villalobos Antúnez José Vicente & Herrera Tapias Belina Annery. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Revista Opción*. Año 34, N° 18. Pág.: 2076-2101. Universidad del Zulia. Maracaibo (Venezuela). <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24006>
- Ramírez Molina, R. I., Chacón Zúñiga, H.C., & El Kadi Janbeih, O. N. (2018). *Gestión estratégica del talento humano en las PYMES*. Primera Edición. 001-120. Editorial Corporación CIMTED. Medellín-Colombia.
- Ramírez Molina, Reynier Israel; Avendaño Villa, Inirida; Alemán Escobar, Luis Santiago; Lizarazo Barrera, Caterine Lisbet; Ramírez Molina, Ramineth Joselin & Cardona Jaramillo, Yudy Patricia. (2018). Principles of social responsibility for the strategic management of the talent human public health organizations. *Revista Espacios*. Vol. 39, N° 37. Pág.: 22-27. Maracaibo (Venezuela). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393722.html>
- Ramírez Reynier, Rincón Yanyn & Prieto Ronald. (2017). Liderazgo responsable en organizaciones comerciales. Pp. 311-341. En Prieto Pulido Ronald y Cazallo Ana María Antúnez. (2017) *Desarrollo Organizacional y Gestión Humana en Contextos Globalizados*. Primera Edición. Ediciones Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia.
- Ramos, C. (2009). *La transformación de la empresa chile: Una modernización desbalanceada* (Vol. 1). Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

- Ramos, C. (2013). Conocimiento científico-social, gubernamentalidad y gestión de empresas en Chile. In J.; Tironi Ossandón, E. (Ed.), *Adaptación* (Vol. 1). Santiago: Ediciones UDP.
- Ramos, C. et al. (2008). El campo de las Ciencias Sociales en Chile: ¿Convergencia disciplinar en la construcción del objeto de estudio? *Cinta de Moebio*, 33(1), 171-194.
- Read, Piers Paul. (2012). *The Dreyfus affair : the scandal that tore France in two*. New York: Bloomsbury Press.
- Salazar, C. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. *Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*, 2007(2), 69-152.
- Santiago Consultores. (2007). *Estudio Alternativas de Empleabilidad en población mayor de 50 años*. Retrieved from.
- Scott, R. (1969). *The Making of Blind Men*. New York: Russell Sage Foundation.
- SENADIS. (2013). *Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020*.
- Shakespeare, Tom. (1999). *Exploring Disability: A sociological introduction*. London: Blackwell Publishing.
- Shakespeare, Tom. (2005). Nordic disability research: reflections, not conclusions. In A Gustavsson, J. Sandvin, R Traustadóttir, & J. Tøssebro (Eds.), *Resistance, Reflection and Change: Nordic Disability Research*. Lund: Studentlitteratur.
- Shakespeare, Tom. (2006a). *Disability Rights and Wrongs* (Vol. 1 Edition). New York: Routledge.
- Shakespeare, Tom. (2006b). The Social Model of Disability. In Lennard J. Davis (Ed.), *The Disability Studies Reader* (pp. 197-204). New York: Routledge.
- Sherry, M. (2006). *If I only had a brain: Deconstructing Brain Injury*. New York: Routledge.
- Smith, G. (2006). *Erving Goffman*. New York: Routledge.
- Stark, David. (2011). *The Sense of Dissonance: Accounts of Worth in Economic Life*. New York: Princeton University Press.
- Strauss. (2005). *Disability and the Employment Environment*. Retrieved from Tucson.
- Suki, Ali, & Kelly, Moira. (2004). *Researching Society and Culture*. New York: Sage Publications Ltd.
- Susen, Simon, & Turner, Bryan S. (2014). *The spirit of Luc Boltanski : essays on the "pragmatic sociology of critique"*. London, UK; New York, NY: Anthem Press.

- Thomas, Carol. (2004). How is disability understood? An examination of sociological approaches. *Disability & Society*, 19(6).
- Tijoux, M.E. (2007). Peruanas inmigrantes en Santiago. Un arte cotidiano de la lucha por la vida. *Polis*, 18, 1-9.
- Tremain, S. (2005). *Foucault and the Government of Disability*. Michigan: University of Michigan Press.
- Vásquez, Armando. (2006). La discapacidad en América Latina. In Pan American Health Organization (Ed.), *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*: Pan American Health Organization.
- Villalobos Antúnez José Vicente y Ramírez Molina Reynier Israel. (2018). El derecho a la autobiografía: dimensión ius-filosófica desde la perspectiva de H. Arendt y P. Ricoeur. *Revista Opción*. Año 34, N° 18. Pág.: 1012-1587. Universidad del Zulia. Maracaibo (Venezuela). <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23930>
- WHO. (2001). Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad. Retrieved from.
- Williams, Simon. (2000). Chronic Illness as biographical disruption or biographical disruption as chronic illness? Reflections on a core concept. *Sociology of Health & Illness*, 22(1), 40-67.
- Wolff, Shelly. (2003). *Organizational Health: Beyond Integrated Disability Management*. Compensation & Benefits, 7(12).
- Wright Mills, C. (1943). The Professional Ideology of Social Pathologists. *The American Journal of Sociology*, 49(2), 165-180.
- Zarb, Gerry. (1992). On the Road to Damascus: first steps towards changing the relations of disability research production. *Disability, Handicap & Society*, 7(2), 125-138.
- Zondek, A. , Zepeda, M., González, F. & Recabarren, E. (2006). *Discapacidad en Chile: pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano*. Santiago, Chile.