



# PROGRAMA INCLUSIÓN LABORAL

**PROGRAMA DE INCLUSIÓN EDUCATIVA Y LABORAL  
PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
DISCAPACIDAD SENSORIAL Y MOTORA**

---

S I S T E M A T I Z A C I Ó N   D E   L A   E X P E R I E N C I A

PROGRAMA DE INCLUSIÓN EDUCATIVA Y LABORAL  
**PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
DISCAPACIDAD SENSORIAL Y MOTORA**

---

S I S T E M A T I Z A C I Ó N D E L A E X P E R I E N C I A

---

**Programa de Inclusión Educativa y Laboral para  
Personas en Situación de Discapacidad Sensorial  
y Motora. Sistematización de la Experiencia.**

Inscripción N° 233.427

ISBN: 978-956-8709-60-0

La propiedad intelectual pertenece al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y a la Universidad de Los Lagos.

Programa de Inclusión Educativa y Laboral para Personas en Situación de Discapacidad Sensorial y Motora. Sistematización de la Experiencia. Primera edición, 2013.

**AUTORES**

Débora Gálvez Fuentes.

Viviana Vrsalovic Henríquez.

Pilar Valenzuela Ramírez.

**COLABORADORES**

Víctor Astaburuaga Ponce.

José Miguel Jara.

Alberto Madrid Rojas.

Joaquín Sotomayor Ahumada.

**FINANCIADO POR:** Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Bandera 46, Santiago Centro.

Teléfono 2250 9000

**PRODUCIDO POR:** Universidad de Los Lagos,

Campus Santiago.

Av. República 517, Santiago Centro.

Teléfono 2675 3000

# INDICE

---

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>	10
<b>2.1. Marco Referencial</b>	10
<b>2.2. Principales Componentes del Proyecto</b>	14
<b>2.3. Diagnóstico de Áreas de Formación para Personas en Situación de Discapacidad Sensorial y Motora</b>	18
<b>2.4. Diseño e Implementación de Diplomas B-Learning Inclusivos</b>	27
<b>2.5. Intermediación Laboral</b>	46
<b>2.6. Evaluación del Proyecto</b>	52
<b>3. CONCLUSIONES Y DESAFÍOS</b>	58
<b>4. TESTIMONIOS</b>	64
<b>5. REFERENCIAS</b>	66

# 1 . INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la sistematización de la experiencia y desarrollo del Proyecto “Promoción de Inserción Laboral Competitiva en Personas con Discapacidad Sensorial y Motora, por medio de un Programa de Educación Inclusiva B-Learning”, financiado por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago a través de los Fondos de Innovación para la Competitividad (FIC) 2011 y ejecutado por el Campus Santiago, de la Universidad de Los Lagos.

Inicialmente, es necesario señalar que para efectos de este documento se utilizará la definición de discapacidad que proporciona la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud” promulgada por la Organización Mundial de la Salud (2001), la cual releva los factores contextuales en el concepto de discapacidad, definiendo ésta como la interacción negativa entre la condición de salud y el ambiente, con la consecuencia de una limitación en la actividad y restricción en la participación, lo que afecta a una persona para desenvolverse en su vida cotidiana dentro de su entorno físico y social. Por tanto, se decide utilizar este concepto de “persona en situación de discapacidad”, pues hace referencia a una mirada contextual de la discapacidad.

Asimismo es relevante destacar el enfoque de derechos que promueve esta iniciativa, en virtud de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (ONU, 2007), en la cual se insta a los Estados para resguardar las condiciones que permitan el goce pleno de los derechos humanos y las libertades fundamentales a todas las personas con Discapacidad. En esta convención, el enfoque educativo propuesto explícitamente es el de una Educación Inclusiva, a lo largo de toda la vida.

La justificación de realizar este informe, surge a partir de la necesidad de difundir esta experiencia pionera en Chile, que busca disminuir las brechas de competitividad de un Colectivo excluido históricamente del desarrollo cultural, económico y político del país.

Según el Estudio Nacional de la Discapacidad (2005), en Chile el 12,9% de la población vive en situación de discapacidad, porcentaje que se traduce en 2.068.072 personas. En la Región Metropolitana este mismo instrumento señala que existen 565.192 hogares en los que vive, al menos, una persona en situación de discapacidad, lo que representa el 32% de los hogares de la región. Respecto al acceso a la educación, los resultados indican que el 6,6% de las personas con discapacidad han accedido a alguna instancia de educación superior; de estas personas el 60% no logra completar sus estudios. El bajo nivel de

acceso a la educación, favorece el alto porcentaje de personas en situación de discapacidad que no accede al mundo laboral. El 70% de la población con discapacidad mayor de 15 años, es decir 1.380.874 personas, no realizan ningún tipo de trabajo remunerado.

En este sentido, la estadística evidencia que la discapacidad es un factor clave al momento de establecer causalidades de la pobreza. Es por esta razón, que las políticas dirigidas a disminuir la pobreza, deben incorporar como una variable relevante: la discapacidad (UNESCO, 2005).

La débil integración socioeconómica de las personas en situación de discapacidad en la sociedad, tiene consecuencias económicas no sólo para ellas y sus familias, sino también para el Estado (implica mayores costos de atención de salud y subsidios) y para el sector productivo (ya que cuentan con trabajadores con menos calificación).

Los datos existentes establecen que una de cada 5 personas de condición socioeconómica baja presenta discapacidad. Muy por el contrario, sólo una de cada 21 personas que viven en condición socioeconómica alta presenta discapacidad. Mientras que en la población total las personas en Condición Socioeconómica (CSE) Baja representan el 25% de la población, en las personas con discapacidad alcanzan el 39% (14 puntos porcentuales de diferencia). Mejorando las condiciones socioeconómicas se reduciría en un 48% el impacto de la discapacidad.

Si las políticas y lineamientos educativos a nivel mundial y nacional, consideran la calidad y equidad de la educación como propósitos centrales, es sin lugar a dudas la igualdad de oportunidades educativas para las personas en situación de discapacidad, lo que se debe considerar como un indicador de calidad y equidad. En este sentido las prácticas pedagógicas inclusivas deben ser actualmente, en nuestro país, una gran preocupación en la definición de las políticas públicas.

La Universidad de Los Lagos, como Institución Pública, es sensible a la necesidad de construir una sociedad más equitativa, y bajo este contexto asume que el desarrollo de sociedades inclusivas es tarea de múltiples actores. Es por ello que gracias al financiamiento otorgado por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago se llevó a

cabo este proyecto, el cual mediante métodos innovadores y diversas experiencias de aprendizaje facilitó, desde una perspectiva de diseño universal, la adquisición de herramientas y competencias laborales a personas en situación de discapacidad sensorial y motora de la Región Metropolitana.

Finalmente, es de relevancia destacar que este informe surge a partir de un proceso de reconstrucción, reflexión y organización de resultados que pretende generar conocimiento relevante que sirva de apoyo a otras personas y equipos (en otros lugares o momentos) para desarrollar otras experiencias similares, y de este modo garantizar mayores niveles de sostenibilidad.



# 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

## MARCO REFERENCIAL

### 2.1

El Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) fue creado el año 2006 y constituye el principal instrumento para dotar de nuevos y mayores recursos los distintos esfuerzos que el Estado realiza en torno a la innovación para la competitividad del país y sus regiones.

En este sentido, si entendemos la competitividad como la capacidad de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico, se puede señalar que las personas en situación de discapacidad física, auditiva y visual presentan menor competitividad, para alcanzar niveles educativos y económicos, sostenerlos y mejorarlos sistemáticamente.

Esta baja competitividad se pone de manifiesto en:

**a. Bajo Acceso a la Educación Superior de las Personas con Discapacidad:** sólo el 8% de las personas en situación de discapacidad de la Región Metropolitana ha logrado acceder a la educación universitaria o profesional (FONADIS, 2005). Estas cifras confirman que actualmente la educación superior es en nuestro país una fuente indudable de inequidad, siendo éste el nivel educativo el más excluyente de todos en lo que se refiere a la inclusión de personas en situación de discapacidad.

**b. Alta Cesantía de las Personas en Situación de Discapacidad:** el 68% de las personas con discapacidad de la Región Metropolitana no acceden a un trabajo remunerado. Bajo la mirada contextual en la definición de discapacidad, al mejorar las oportunidades de empleo de estas personas se reduciría el impacto de la discapacidad en un 38% (FONADIS, 2005).

**c. Insuficiencia de Instancias de Trabajo y Cooperación entre Públicos y Privados que Favorezca la Inclusión:** existe una necesidad de establecimiento y fortalecimiento de espacios e instancias institucionales de trabajo y cooperación, que permita la vinculación entre las personas en situación de discapacidad y el sector productivo de la región, a partir de instancias de apoyo para el proceso de inclusión laboral.

Como lo demuestran los datos estadísticos, la plena empleabilidad de las personas en situación de discapacidad, es una tarea escasamente considerada por la empresa pública y privada. El rol del Estado de Chile en lo referente a políticas públicas que estimulen y protejan la contratación o el emprendimiento laboral de este colectivo han sido débiles a la fecha. Los énfasis han estado ubicados principalmente en el sector salud, a través del cual se pretende la detección precoz de enfermedades, así como la rehabilitación de las personas en situación de discapacidad. Por otra parte, en educación el acento ha sido puesto en la integración de estudiantes con necesidades educativas especiales en los niveles primarios y secundarios.

Por lo tanto, la superación de estas debilidades no será posible si las propias instituciones de educación superior no crean dispositivos y estrategias de apoyo para las personas en situación de discapacidad (Stainback & Stainback, 1999). Esto, ya que si bien existen instituciones de educación superior que acogen a estudiantes con discapacidad, muy pocas declaran mecanismos explícitos de ingreso para ellos (González y Araneda, 2005). Asimismo, no existe una definición de estrategias que faciliten la permanencia, ni tampoco un desarrollo de competencias laborales competitivas y de ajuste al mercado laboral.



Actualmente existe un número creciente de personas en situación de discapacidad que desean ser parte del mundo universitario, pero la universidad es una de las instituciones más excluyentes para el ingreso de estos estudiantes (Lissi, Zuzulich, Salinas, Achiardi, Hojas y Pedrals, 2009); lo cual se relaciona con las dificultades en el acceso, por una parte referidas a aquellos aspectos relacionados con la infraestructura

y espacios, y por otra a las barreras referidas al acceso al currículo. La inexistencia de metodologías adaptadas para las personas con discapacidad sensorial impiden que ellos puedan seguir las actividades lectivas (Lissi, et al, 2009) presenciales o e-learning que se ofrecen en la educación superior. Por último, la tercera dificultad se relaciona con aspectos más generales, como es la falta de compromiso y cooperación de las autoridades de las instituciones de educación superior, y las actitudes poco favorables hacia la discapacidad o la inclusión (Lissi, et al, 2009).

En el mundo del trabajo, se identifican barreras similares. Las barreras actitudinales se centran en el desconocimiento de las habilidades de las personas en situación de discapacidad y prejuicios respecto a su desempeño, como también barreras relacionadas con la infraestructura y adecuaciones de los puestos de trabajo, ya que no se cuenta con información al respecto. Sin embargo, la barrera educacional es la principal limitación para su inclusión en el mundo del trabajo (OIT, 2011).

En conclusión, todo esto evidencia que una propuesta de capacitación orientada a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad debe apuntar al incremento de su participación, centrándose en la ampliación de sus posibilidades de interacción, en su desempeño y realización personal y laboral. Conseguir la plena empleabilidad, durante muchos años, ha sido el desafío primordial de las economías del primer mundo. En este sentido, existe consenso entre economistas, científicos políticos y tecnócratas, que los estadios de máximo desarrollo sólo se consiguen cuando la población accede a empleo y trabajo de calidad.



## PRINCIPALES COMPONENTES DEL PROYECTO

### 2.2

#### 2.2.1. BENEFICIARIOS

El proyecto impacta de manera directa a 100 personas en situación de discapacidad sensorial y/o motora, mayores de 18 años con residencia en la Región Metropolitana.

A partir de la implementación del Centro de Recursos de Aprendizaje en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, los beneficiarios indirectos del proyecto son todos los estudiantes con discapacidad motora y sensorial que se inserten en las carreras técnicas, profesionales, posgrados, diplomados y cursos de capacitación que ofrece la Universidad en la Región Metropolitana, tanto presencial como e-learning.

#### 2.2.2. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

Promover la vinculación con el mundo productivo de personas con discapacidad sensorial y motora, por medio de un programa de educación inclusiva b-learning, en algunas comunas de la Región Metropolitana.

##### Objetivos Específicos:

- a. Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación por parte de las personas en situación de discapacidad y del mercado laboral, para cruzar ambas demandas y proponer una oferta educativa pertinente para ambos sectores.
- b. Implementar un Centro de Recursos de Aprendizaje en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, para apoyar la inclusión de personas en situación de discapacidad a los programas de capacitación b-learning.
- c. Capacitar a las personas con discapacidad en el uso de herramientas informáticas básicas, y de tecnologías especializadas para personas con discapacidad sensorial o motora, que les permitan acceder las actividades de aprendizaje bajo modalidad virtual.
- d. Capacitar a las personas con discapacidad en competencias laborales competitivas, por medio de un curso b-learning de 7 meses de duración, el cual contará con una actividad educativa al mes en la Universidad y con un plan de apoyo y seguimiento académico para las actividades de aprendizaje bajo modalidad virtual.

- e. Crear una Bolsa de Trabajo que vincule a las personas con discapacidad participantes del curso b-learning con empresas productivas de la Región Metropolitana.
- f. Apoyar a los estudiantes en el desarrollo de sus proyectos de emprendimiento.

#### 2.2.3. FASES DE TRABAJO

El proyecto tiene una planificación de 18 meses de duración, distribuidos en dos fases: la primera de 10 meses para el desarrollo de la innovación, donde realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación y del mercado laboral, el desarrollo curricular de los cursos y la implementación del Centro de Recursos de Aprendizaje, entre otras actividades.

La segunda fase consideró 8 meses dirigidos a la transferencia de la innovación. Esto es, la oferta de los cursos de capacitación b-learning, la colocación en puestos de trabajo y/o el desarrollo de los proyectos de emprendimiento por parte de las personas en situación de discapacidad.



A continuación se describen ambas fases:

#### **FASE 1 : Desarrollo de la Iniciativa** (10 meses).

##### **Actividades claves:**

- Diseño de instrumentos de diagnóstico.
- Diagnóstico de necesidades de capacitación y del mercado laboral, a partir de los datos entregados por diversos informantes claves.
- Cruzar ambas demandas para proponer una oferta educativa pertinente para ambos sectores.
- Implementar el Centro de Recursos de Aprendizaje.
- Diseñar y desarrollar la plataforma de enseñanza y aprendizaje.
- Diseño curricular de los módulos de aprendizaje, con adaptaciones curriculares pertinentes a las Necesidades Educativas Especiales de las personas con discapacidad sensorial y motora.
- Realizar las adecuaciones pertinentes en la infraestructura de la Universidad de Los Lagos, para facilitar el acceso de las personas con discapacidad.
- Difundir la oferta y matricular a beneficiarios.
- Por medio del Centro de Recursos de Aprendizaje capacitar a los beneficiarios en el uso del computador, software o implementos tecnológicos que les permitan acceder posteriormente al curso b-learning.

#### **FASE 2: Transferencia y Difusión** (8 meses).

##### **Actividades claves:**

- Puesta en marcha de la oferta de cursos de capacitación b-learning.
- Desarrollo de un plan de apoyo y seguimiento académico.
- Desarrollo de los módulos de aprendizaje presenciales en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos.
- Monitoreo frecuente por parte de los tutores b-learning, de las actividades de aprendizaje bajo modalidad virtual que deben realizar los estudiantes.
- Implementación de la bolsa de trabajo.
- Realizar seminarios de difusión académica.



# DIAGNÓSTICO

## DE ÁREAS DE FORMACIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD SENSORIAL Y MOTORA

### 2.3

La justificación de realizar un levantamiento de información sobre áreas de formación, surge a partir de la necesidad de orientar el diseño de una estrategia de capacitación, que conjugue las necesidades del mercado laboral y los intereses de las personas en situación de discapacidad para la empleabilidad. Es por este motivo, que las primeras actividades en la ejecución del proyecto, se enfocan a realizar un levantamiento de información para definir las 3 áreas en las cuales se debían construir los diplomas de formación.

La metodología utilizada en este estudio es de tipo cualitativa. Las técnicas de recolección de datos utilizadas son la entrevista (semiestructurada) y los grupos focales. Se han seleccionado estas técnicas de tipo cualitativa pues constituyen una modalidad de recogida de datos de gran potencial (Stewart, 2007), dado que los participantes tienen la posibilidad de explicitar, en un clima de distensión, sus percepciones, sentimientos y concepciones de la Inclusión Laboral, determinando barreras y facilitadores.

La muestra fue intencionada, siendo seleccionados por criterios de pertinencia y disponibilidad. Las entrevistas y los grupos focales, fueron guiados por preguntas exploratorias y descriptivas sobre los conocimientos, percepciones, visiones y opiniones de la inclusión laboral, determinando barreras y facilitadores. El proceso se dividió en tres fases:

#### **FASE 1: Grupos focales**

Dirigidos a personas en situación de discapacidad y representantes de instituciones ligadas a la discapacidad (Sector Usuarios).

#### **FASE 2: Entrevistas semiestructuradas**

Aplicadas a informantes claves del productivo público y privado con y sin experiencia en inclusión laboral (Sector Organizacional).

#### **FASE 3: Procesamiento de datos de grupos focales y entrevistas realizadas**

Se utiliza para el análisis de los datos obtenidos, de los grupos focales y las entrevistas, la codificación abierta, axial y selectiva propuesta por Strauss & Corbin (2002). Esta técnica permite identificar códigos comunes que tienen una significación relevante en relación con nuestros objetivos de estudio; luego se realizan relaciones entre las categorías y subcategorías para más tarde, realizar esfuerzos de abstracción más elevados en busca de la generación de conceptos o modelos.

Los resultados obtenidos permitieron diseñar e implementar tres programas de formación b-learning ofrecidos a personas en situación de discapacidad motora y sensorial de la Región Metropolitana.

### 2.3.1 RESULTADOS

#### **FASE 1: Sector Usuarios**

Las áreas en las cuales existe o podrían existir mayores oportunidades de desarrollo e inserción laboral de personas en situación de discapacidad, dice relación con el **trabajo administrativo o de atención de personas**. También se menciona el trabajo en oficios como carpintería en madera y soldador como alternativas de capacitación.

Las áreas temáticas de capacitación, mencionadas durante el estudio, coinciden con lo manifestado en el informe "Teletrabajo para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad" (SOFOPA, 2008), el cual señala que las áreas que presentan mayores posibilidades de inserción laboral para personas en situación de discapacidad son principalmente la enseñanza virtual, el diseño, la comercialización de software y hardware, servicios relacionados a las nuevas tecnologías informáticas y transversalmente, todas las áreas de desarrollo laboral. Por otra parte, están bien consideradas como opciones de trabajo, el Servicio de Gestión Administrativa (empresas, bancos, etc.), Contabilidad y Operador Telefónico o Call Center. Otras más vinculadas al ámbito de Oficios Técnicos como Carpintería, Costura, Gasfitería, etc., son muy bien consideradas desde la perspectiva del emprendimiento independiente.

En este sentido, en el levantamiento de información por medio de los grupos focales se destaca que la formación enfocada hacia el fortalecimiento de herramientas que permitan optar a las personas en situación de discapacidad a trabajos de **emprendimiento propio**, es una de las áreas requeridas dentro de sus necesidades de perfeccionamiento.

El factor tecnológico tiene asociado una especial relevancia como generador de oportunidades para las personas en situación de discapacidad. Esto señala que el elemento tecnologías de la información es visto como una oportunidad para acceder a niveles de participación y desempeños con mayores expectativas. Los aprendizajes asociados al manejo de **contenidos digitales** se vislumbran como un área con alto potencial para favorecer la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, ya sea de manera dependiente o prestando servicios a distancia de manera independiente. Por otra parte, el buen uso de las tecnologías de la información y la comunicación, tiende a resolver barreras ambientales que el contexto laboral presenta, por lo cual se transforma en un elemento de inclusión social y laboral.

En los resultados se enfatiza, que el criterio de "eficiencia" es percibido como el único relevante respecto a la oferta de oportunidades laborales. Por tanto, se presenta un criterio que limita a las personas en situación de discapacidad, ya que su "competencia" o "competitividad" se considera menor que una persona sin discapacidad.

En cuanto a posibles barreras o dificultades para llevar a cabo de manera competitiva un cargo o actividad asignada, reconocen que la adecuación tecnológica sigue siendo un tema relevante, pero más aún, los espacios físicos relacionados a la infraestructura en los cuales las personas en

situación de discapacidad se sientan acogidas y relativamente cómodas para trabajar y cumplir con lo esperado.

El rango etario se plantea como un requisito que se debiera considerar al momento de definir el grupo objetivo al cual se ofertarán los cursos de capacitación, ya que al comparar la realidad general de las personas que trabajan empleadas en nuestro país, tanto a nivel público como privado, por sobre los 50 años es más difícil encontrar un trabajo dependiente y las opciones estarían más hacia empleos independientes. En este sentido, se debiera enfocar el perfeccionamiento a un grupo etario que tenga mayores posibilidades de acceso al mundo laboral.

En relación a las oportunidades laborales, éstas indican que las principales fuentes de trabajo provienen directamente de las familias y/o amigos. Las personas con discapacidad mencionan sentirse discriminados en los procesos de selección, pues perciben que no son evaluados en igualdad de condiciones que otra persona sin discapacidad. Una de las estrategias que han encontrado frente a este obstáculo, es ocultar u omitir su condición real.

En relación al acompañamiento y asesoría en los procesos de postulación a cargos laborales, los entrevistados manifiestan la necesidad de tener mayor información en cuanto a derechos y deberes laborales. La percepción es que este apoyo u orientación permitiría aumentar la permanencia, las condiciones salariales, de horarios y las negociaciones respecto de salidas por visitas médicas de rutina, adaptaciones de herramientas y espacios físicos de trabajo, entre otras que se consideran como las causas principales de deserción laboral de personas en situación de discapacidad. Si bien se reconoce una apertura por parte de las empresas públicas y privadas, así como también de diversas organizaciones para aceptar



personas en situación de discapacidad, a partir del año 2010 con la puesta en vigencia de la Ley N° 20.422 que Establece Normas Sobre la Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, es evidente la necesidad de sensibilización en estos espacios laborales, que les permita reconocer, la calidad profesional de las personas en situación de discapacidad, ya que ellos se consideran competentes para desarrollar actividades acorde a su preparación académica y técnica. Por otro lado, las adecuaciones necesarias que les permitan desarrollar su gestión de acuerdo a los estándares de calidad exigidos; y por último, que a través de esta sensibilización se les facilite la integración y la interrelación con los demás integrantes de la empresa u organización respectiva.

## FASE 2: Sector Organizacional

Las entrevistas fueron realizadas a encargados de recursos humanos de organizaciones públicas y privadas, con y sin experiencia en inclusión de personas en situación de discapacidad. Cada una de las entrevistas tuvo como eje un cuestionario con preguntas abiertas, elaborado por el equipo de investigadores a cargo del estudio, previo análisis de los constructos consultados.

El análisis de esta información busca describir visiones que convergen y algunas que no, respecto a posibles cargos disponibles para personas en situación de discapacidad, condiciones necesarias para la inclusión laboral y el impacto que pudiese tener en su organización el desarrollo de estas iniciativas.



Es importante aclarar que las opiniones y perspectivas de los problemas planteados por los entrevistados, no necesariamente corresponden a las políticas y acciones adelantadas por las organizaciones que ellos representan, sino que son parte de su experiencia y actuar cotidiano alrededor de la temática de inclusión laboral.

Ante la pregunta de cuáles son las necesidades de personal que tienen actualmente en la organización, las respuestas se relacionan principalmente con el rubro de cada uno de ellos, siendo transversal la necesidad de contar con personal asociado a **atención de público y administración.**

En cuanto a las condiciones para inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, las respuestas fueron categorizadas según obstaculizadores y facilitadores percibidos.



#### OBSTACULIZADORES:

**Accesibilidad Arquitectónica:** es la falta de infraestructura apropiada la barrera mayormente citada. Agregan además que el costo asociado a implementar estos ajustes no está contemplado dentro de sus prioridades.

**Barreras actitudinales:** son mencionadas especialmente por aquellas organizaciones sin experiencia en inclusión laboral, la cual se asocia a los prejuicios y estereotipos respecto a las competencias y habilidades de las personas con discapacidad.

**Escasa visibilidad de iniciativas y políticas que promuevan la inclusión laboral:** tanto las instituciones con experiencia en inclusión laboral como los que no tenían experiencia previa, indican no poseer información sobre acciones o políticas que incentiven la contratación de personas en situación de discapacidad.



#### FACILITADORES:

**Valor de la no discriminación ("justicia social"):** surge como una idea fuerza en la totalidad de los entrevistados el principio de la "igualdad de trato", específicamente en lo referido a la selección y contratación de personas en situación de discapacidad.

**Apoyo intersectorial:** se asocia a la necesidad de contar con apoyo y orientación de instituciones ligadas a la inclusión laboral, tanto para acceder a ayudas relacionadas con los ajustes (infraestructura, software, entre otros) como para recibir un acompañamiento en la selección, contratación y permanencia de las personas en situación de discapacidad.

**Liderazgo inclusivo:** se relaciona con el rol que adoptan los líderes en las organizaciones, para conducir medidas a favor de la inclusión. Se plantea que las decisiones y acciones adoptadas por niveles gerenciales tienen alta repercusión en los procesos de inclusión.

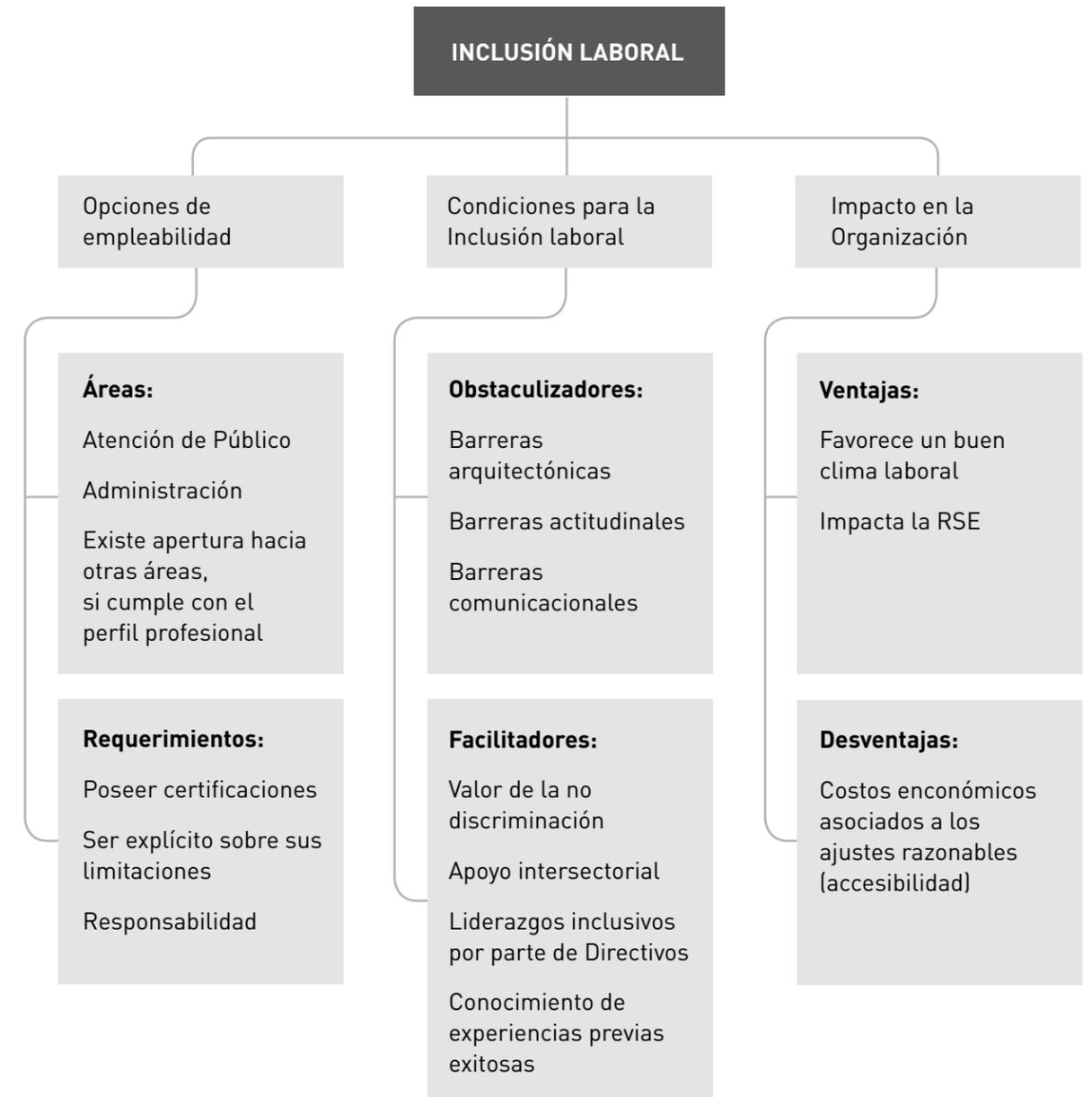
**Experiencia previa:** las organizaciones que han tenido experiencia previa, coinciden en mencionar la importancia de considerar procesos anteriores como experiencias positivas y replicables.

Ante las preguntas asociadas a las opciones de empleabilidad de personas en situación de discapacidad, la mayoría de los entrevistados señala no percibir limitaciones en el tipo de cargo a ocupar, siempre y cuando cumpla con el perfil requerido y las obligaciones del cargo. Este planteamiento contempla la consideración del tipo de discapacidad que posea el postulante; es decir, que la persona sea explícita en relación a sus limitaciones. Se suma además la visión de la mayoría de las instituciones, respecto a las escasas oportunidades de evaluar para un cargo a personas en situación de discapacidad, ya que existen barreras comunicacionales que no saben cómo abordar (no se maneja lengua de señas, no existen documentos impresos en braille, entre otros). En relación a las competencias, la mayoría de los entrevistados señala como relevante que el postulante con discapacidad debe tener sus títulos al día y contar con certificación laboral, que avale sus competencias y habilidades.

En cuanto a la percepción del impacto de la inclusión laboral, las ventajas se asocian principalmente a clima laboral e imagen corporativa (RSE) de la organización.

Las desventajas por su parte, se asocian particularmente a los costos asociados en generar los ajustes de accesibilidad.

## ANÁLISIS SECTOR ORGANIZACIONES



### 2.3.2 CONCLUSIONES

#### FASE 1 Y 2: Diagnóstico de áreas de formación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los elementos relevantes a considerar en el diseño de los programas de formación son:

- a. Un diseño en base a competencias laborales, que les habilite para desarrollarse en puestos de trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.
- b. Una orientación al uso de tecnología en el trabajo.
- c. Un componente de derechos y obligaciones laborales, que les permita prevenir situaciones de abuso laboral (contratos, horarios, días trabajados, salarios, etc.) y les permita una proyección en el tiempo.

En cuanto a las áreas de capacitación en que existió mayor consenso son:

- a. Procesos administrativos y contables.
- b. Tecnologías de información.
- c. Atención de Público.
- d. Trabajo Independiente.



## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE DIPLOMAS B-LEARNING INCLUSIVOS

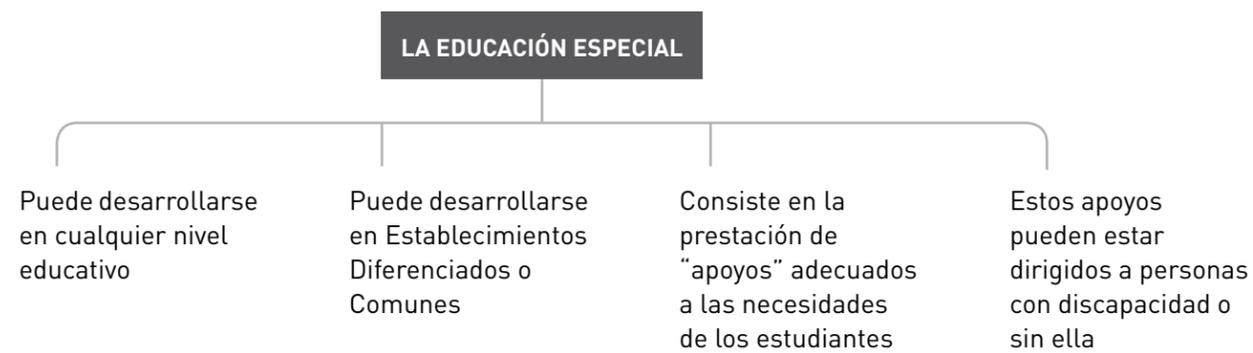
### 2.4

#### 2.4.1. ELEMENTOS DE CONTEXTO

El sistema Educacional Chileno en la actualidad, se rige por la Ley 20.370, General de Educación (LGE) promulgada el año 2009, en la cual se entiende la Educación como “[...] el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país” (Ley General de Educación, 2009).

Entendiendo que la Educación es un Derecho de todos y todas, las personas en situación de discapacidad, que presentan necesidades educativas especiales (NEE) o que experimentan barreras para el aprendizaje, pueden acceder a todos los niveles educativos formales. En este sentido la Educación Especial, “es una modalidad del sistema educativo que desarrolla su acción de manera transversal en los distintos niveles, tanto en los establecimientos de educación regular como especial, otorgando un conjunto de servicios, recursos humanos, técnicos, conocimientos especializados y ayudas, con el propósito de asegurar, de acuerdo a la normativa vigente, aprendizajes de calidad a niños, niñas y jóvenes con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad, asegurando el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, para todos los educandos” (Ley General de Educación, 2009 y Ley 20.422).

A partir de esta definición, es posible destacar que:



NIVEL EDUCATIVO	MODALIDAD O MECANISMOS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
Parvulario	- Escuela Especial de Lenguaje - Programas de Integración Escolar
Básico	- Escuelas Especiales - Aulas Hospitalarias - Programas de Integración Escolar
Medio	- Programas de Integración Escolar
Superior	- Vías de admisión especial - Adaptaciones Prueba de Selección Universitaria (PSU) - Programas de Formación Laboral (algunas Universidades) - Becas MINEDUC



Sin embargo, la situación de Chile hoy da cuenta de muchísimas diferencias al momento de asegurar igualdad de oportunidades en los distintos niveles educativos y entre los distintos establecimientos. Así por ejemplo, nos encontramos con que las Escuelas Especiales sólo dan formación en niveles pre-básico, básico y formación laboral, quedando fuera un nivel medio o secundario y la formación profesional; los programas de Integración Escolar, sólo existen para los niveles pre-básico, básico y medio, quedando fuera la educación superior.

Por otra parte, la definición de cada uno de los niveles educativos, sus lineamientos curriculares, objetivos y estrategias para asegurar el aprendizaje, tienen de manera subyacente distintos modelos de base para organizar sus medidas de aseguramiento de acceso, permanencia, egreso y trayectoria a lo largo de personas con necesidades educativas especiales.

Así por ejemplo, en Educación Parvularia, es posible encontrar lineamientos que manifiestan de manera explícita su adhesión a un modelo de educación inclusiva; la Educación Básica y Media, parece estar sustentada más bien en un modelo de Integración Escolar; y en Educación Superior, se evidencia la falta de especificaciones y medidas para atender la diversidad, lo cual parece demostrar un modelo fuertemente segregador. Particularmente en el nivel educativo superior, no se ha desarrollado aún un sistema de Educación Especial regulado debidamente por Ley.

Lo anterior se relaciona con las dificultades en el acceso, por una parte referidas a aquellos aspectos relacionados con la infraestructura y espacios, y por otra, las barreras referidas al acceso al currículo. La inexistencia de metodologías adaptadas para las personas con discapacidad sensorial impiden que ellos puedan seguir las actividades lectivas (Lissi, Zuzulich, Salinas, Hojas, Achiardi y Pedrals, 2009) presenciales o e-learning que se ofrecen en la educación superior.

Facilitar y promover el acceso, permanencia, progreso e inclusión al trabajo de este colectivo de personas en las universidades chilenas, consolida el principio de equidad para todos/as, en tanto la Universidad Inclusiva debiese garantizar una oferta de calidad para promover los aprendizajes con criterios de accesibilidad universal.

## INSTRUMENTOS LEGALES QUE ASEGURAN EL DERECHO A LA EDUCACIÓN DE PERSONAS QUE EXPERIMENTAN BARRERAS

### Política pública en Chile:

Política nacional de Educación Especial

### A nivel mundial y con carácter de Derechos Humanos:

Declaración Mundial de Derechos Humanos (1945), Convención Mundial de Derechos de Personas con Discapacidad (2006)

### Leyes en Chile:

Ley 20.370 General de Educación (2009), Ley 20.201 sobre Subvención Escolar Diferencial para NEE transitorias (2007), y 20.422, de Inclusión Social de Personas con Discapacidad (2010)

### Decretos que regulan la implementación de la Ley:

Decretos específicos para escuelas especiales, educación de adultos, programas de integración escolar, aulas hospitalarias.

IESALC/UNESCO. (2005)

## 2.4.2. INCLUSIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

La Universidad de Los Lagos, ha desarrollado diversas acciones dirigidas a disminuir barreras de participación de personas en situación de discapacidad. A continuación un detalle de las principales actividades realizadas:

o Implementación del Proyecto de Accesibilidad Universal (FDR), adjudicado por estudiantes, para implementar estructuras de accesibilidad universal en vías generales y secundarias en el Campus Osorno y organizar exposiciones que involucren el compromiso y responsabilidad social de la comunidad educativa.

- Actividades con agrupaciones de personas en situación de discapacidad y las carreras de Educación Física y Técnico Deportivo (2012).
- 1er campeonato de baby fútbol inclusivo, organizado por los alumnos de la carrera de Técnico Deportivo (2012).
- Preparación física para grupo Dirmo (básquetbol en silla de ruedas), guiado por alumnos de la carrera de Educación Física (2012).
- Actividades recreativas semanales para niños, jóvenes y adultos de diferentes agrupaciones, como la Escuela Autista, Centro de Rehabilitación de la Parálisis Cerebral, Asociación de Ciegos, entre otras (2012).
- Firma de Convenio con Servicio Nacional de la Discapacidad, ONG DOWN Chile - Desarrollo Permanente, Centro de Rehabilitación de la Parálisis Cerebral, con la Universidad de Los Lagos.
- Participación en la Red Incluye (2012-2013).
- Participación del Campus Santiago, en la Red de Educación Superior Inclusiva, Región Metropolitana (2011-2013).
- Constitución de la Mesa de Trabajo Inclusiva (2012-2013). Integrantes: Director DDE; Jefe de Carrera de Educación Diferencial; Sicólogas y Enfermera SEMDA; Asistente Social DDE; docentes carreras de Educación Diferencial y de pedagogía en Educación Física; estudiantes de Educación Diferencial y Trabajo Social, y representantes de Campus Puerto Montt y Santiago.
- Se decreta el Ingreso Especial para Personas en Situación de Discapacidad (enero, 2013).
- Ingreso de alumnos con discapacidad sensorial en Campus Osorno (2013).
- Modificaciones a encuesta de caracterización socioeconómica, incluyendo preguntas que permitirán, a partir de ingreso 2013, detectar estudiantes con NEE transitorias y permanentes.
- Inclusión de dos profesores con discapacidad visual para impartir clases en una asignatura perteneciente a la carrera de Ed. Diferencial (2013).
- Universidad de Los Lagos, Campus Puerto Montt (2013) fue destacada con Sello de Accesibilidad Universal, otorgado por SENADIS.
- Universidad de Los Lagos, Campus Santiago, desarrolla Programa de Transición a la Vida Adulta para Jóvenes con Síndrome de Down (2013).

### 2.4.3. PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Luego de realizar el diagnóstico de las áreas de formación, se realiza el análisis y posterior diseño del programa académico de cada diploma. Con la asesoría de profesionales expertos se realiza un perfil de egreso y la planificación de cada curso a impartir. A continuación la descripción de los tres programas de estudio:

#### Diploma B-Learning en Innovación y Emprendimiento de Pequeñas Empresas

##### Objetivo General:

Contribuir a la formación de competencias que permita transformar una idea de negocio en proyecto real, formulando su respectivo plan de negocios, conociendo además las posibles fuentes de financiamiento y de apoyo a emprendedores.

En términos específicos el programa de estudio pretende que los participantes logren:

- Incorporar la innovación como una herramienta en el desarrollo de un plan de negocio.

- Desarrollar el espíritu emprendedor y visualizar oportunidades de negocio.
- Activar y gestionar fuentes de financiamiento tanto a nivel público como privado.
- Administrar eficientemente su emprendimiento o empresa formal con herramientas de gestión empresarial.
- Diseñar proyectos que permitan acceso a diferentes oportunidades y nichos de negocios, aplicando herramientas técnicas.

MÓDULOS (200 HORAS)	A DISTANCIA (144 HORAS)	PRESENCIALES (56 HORAS)
1. Innovación	42	16
2. Emprendimiento	42	16
3. Gestión de Pequeña Empresa	60	24



#### Diploma B-Learning en Desarrollo y Gestión de Contenidos Digitales

Objetivo General: Contribuir a la formación de competencias que permitan a los participantes conocer y utilizar diversas plataformas digitales con el fin de optimizar los resultados de una organización y mejorar su competitividad empresarial.

En términos específicos el programa de estudios pretende que los participantes logren:

- Comprender la importancia que tiene el diseño multimedia y sus múltiples aplicaciones orientadas a la productividad empresarial.
- Operar distintos soportes de libre acceso usados para el diseño y desarrollo de contenidos digitales.
- Utilizar aplicaciones, programas y formatos audiovisuales.
- Crear un proyecto de contenido digital que tenga como foco la productividad empresarial.

MÓDULOS (200 HORAS)	A DISTANCIA (144 HORAS)	PRESENCIALES (56 HORAS)
1. Introducción al Diseño y la Multimedia	24	4
2. Desarrollo y Diseño de Multimedia	54	12
3. Desarrollo y Diseño Audiovisual	36	4
4. Diseño Web	30	8
5. Trabajo y Competencias de Empleabilidad	-	28

## Diploma B-Learning en Informática para la Administración

### Objetivo General:

Contribuir a la formación de competencias que favorezcan el uso práctico de las nuevas Tecnologías de la Información aplicadas a la optimización de los procesos de comunicación y administración de una organización.

En términos específicos el programa de estudios pretende que los participantes logren:

- Comprender las funciones del sistema operativo y cómo interactúan con el hardware y software.

- Operar las principales herramientas utilizadas en el trabajo administrativo: procesador de texto, diseñador de presentaciones y planilla de cálculo.
- Utilizar nuevas herramientas orientadas al ingreso y recuperación de información del negocio de una empresa (ERP Enterprise ResourcePlanning, "Planificación de Recursos Empresariales")
- Utilizar de manera efectiva buscadores y foros de internet para encontrar información y soluciones a problemas que se presenten en la operación y uso del computador y software.

MÓDULOS (200 HORAS)	A DISTANCIA (144 HORAS)	PRESENCIALES (56 HORAS)
1. Introducción a la Informática General	24	4
2. Herramientas de Internet	18	4
3. Herramientas de Oficina	42	8
4. Configuración Básica de Equipos y otras Herramientas	30	8
5. Trabajo y Competencias de Empleabilidad	-	28

### Requisitos de ingreso:

Mayor de 18 años. Estar inscrito en el Registro Nacional de la Discapacidad.

### Requisitos de aprobación:

- Promedio de notas igual o superior a 4.0 en evaluaciones.
- 75% mínimo de asistencia, definido mediante la participación en actividades en entorno virtual y clases presenciales.

## 2.4.4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Estos tres programas de formación fueron impartidos bajo una modalidad de aprendizaje virtual y presencial (B-learning). Se utilizó una plataforma diseñada bajo estándares de Accesibilidad y Diseño Universal, lo cual permitió que los estudiantes accedieran a los contenidos y actividades, así como también facilitó la comunicación con los profesores y tutores del curso.

Se dispuso de un programa de apoyo a la formación académica, dirigido a brindar apoyo en clases presenciales y virtuales, para lo cual se implementó una sala de accesibilidad, denominada Centro de Recursos de Aprendizaje (CRA), dotado de recursos humanos y tecnológicos dispuesto a responder a las necesidades de los estudiantes.

Además, se presentan los siguientes servicios para los estudiantes:

- Disponibilidad de una versión electrónica de todos los materiales didácticos a utilizar, esto con el fin de facilitar la adaptación de los mismos (modificación de letra, tamaño, colores, etc.)
- Elaboración de materiales y documentos en Braille, a disposición de los estudiantes

- Elaboración de presentaciones sencillas, en la que la carga gráfica de la misma sea fácil de describir y explicar de manera oral durante la explicación
- Elaboración de descripciones textuales de los elementos gráficos en la plataforma, mediante una etiqueta HTML
- Grabación de descripciones orales explicativas de las imágenes o gráficos
- Elaboración de glosario en Lengua de Señas Chilena, con temáticas relevantes de los diplomas, como se observa en la siguiente imagen:



El tiempo de dedicación semanal fue de 6 horas cronológicas a distancia y 8 horas cronológicas presenciales 1 vez al mes, en Campus Santiago de Universidad de Los Lagos. Las evaluaciones fueron de carácter formativo y sumativas

#### 2.4.5. PLATAFORMA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Los cursos de formación se desarrollan en Moodle, la cual es una plataforma diseñada para la educación a distancia, de gran difusión en el mundo y aceptación por parte de profesores y universidades. Este tipo de plataforma también se le conoce como LMS (Learning Management System), en donde Moodle destaca sobre otras plataformas de código libre.

Para este proyecto se trabajó con la versión de Moodle 2.4, la cual es la última versión lanzada por los desarrolladores de la plataforma. La versión utilizada fue seleccionada después de hacer una serie de pruebas de accesibilidad a la versión más popular de Moodle, 1.9, y a sus subversiones, 1.9.3 y 1.9.8.

Si bien Moodle 1.9 ha funcionado en proyectos de accesibilidad y cuenta con un diseño adecuado en ciertos elementos, la realización de pruebas, con los programas que utilizan los estudiantes, arrojó la existencia de una gran incompatibilidad con el programa JAWS en varias herramientas claves para su formación, como foros, mensajería e incluso la propia navegación de la plataforma.

Moodle, en su versión 2.4, presentaba mejoras evidentes en el sentido de la accesibilidad, resolviendo así varias falencias de sus versiones anteriores; pero existe una serie de nuevos elementos y programación en esta versión, que

no incluían en su foco la accesibilidad. Bajo este escenario, se desarrolló una serie de mejoras y cambios en la distribución de los elementos, para disminuir la incompatibilidad con el programa JAWS.

Adicional a estas mejoras, se implementó un sistema que resalta el color amarillo, cada vez que un estudiante pasa o se posiciona sobre ellos; esto con el fin de apoyar a los alumnos con visión reducida.

Respecto a la página web, Moodle tiene un ambiente fácil para realizar cursos, pero no así para ser una puerta de ingreso inicial para los estudiantes; por lo tanto se desarrolla una página web de bienvenida, que aloja la información relevante, software para los alumnos y accesos a la plataforma en forma simple, teniendo las siguientes características:

- Se diseñó en formato HTML
- Se siguieron todas las normas de usabilidad de los protocolos internacionales para lograr una navegación efectiva.
- Se dispuso la navegación con la tecla Tabular en forma ordenada y relevante para el usuario (pensando en usuarios de JAWS)

Respecto a los materiales de enseñanza desarrollados para los estudiantes, dada su diversidad, se prepararon diversos formatos para su mejor comprensión y efectividad en el aprendizaje. El desarrollo incluyó un formato HTML compatible con JAWS, material en video en lenguaje de señas, además de enlaces rápidos para acceder a los diferentes contenidos de los cursos, sin necesidad de esperar a que la herramienta JAWS leyera uno a uno todos los contenidos.

Para poder adaptar el foro a una máxima compatibilidad con JAWS se modificó el código fuente de Moodle.

El enlace a los videos se incorporó en un bloque que no interfiere con los lectores de pantalla como JAWS, esto con el fin de no confundir a los alumnos no videntes con elementos que no son útiles para ellos.



#### 2.4.6. PLAN DE APOYO AL ESTUDIANTE

El plan de apoyo se comprende como el sistema que agrupa las actuaciones necesarias para la atención de necesidades que surjan durante el proceso educativo promoviendo el acceso, permanencia y egreso de los usuarios del proyecto. En virtud de esto, se implementa un Centro de Recursos de Aprendizaje (CRA) en el Campus Santiago, cuya finalidad es:

- Proporcionar apoyo académico a personas en situación de discapacidad sensorial y motora, mediante tutorías que permiten evaluar e implementar intervenciones psicoeducativas.
- Facilitar el uso de recursos de tecnológicos especializados para personas en situación de discapacidad sensorial y motora, a través de capacitaciones a los estudiantes.
- Apoyar a los docentes en el desarrollo de gestiones pedagógicas que atiendan la diversidad.
- Prestar servicio técnico para los usuarios y sus respectivos equipos computacionales, ya sea a nivel de hardware o software utilizado para el acceso a la plataforma de enseñanza y aprendizaje.



#### 2.4.7. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE RECURSOS DE APRENDIZAJE (CRA)

A continuación una breve descripción de las características y equipamiento que posee el CRA.

- Piso con baldosa antideslizante que facilita la movilidad de sillas de ruedas u otras formas de desplazamiento.
- 12 estaciones de trabajo para los estudiantes, donde el diseño permite que pueda ser utilizado por una persona con silla de ruedas.

- 12 equipos computacionales, 7 que son de tipo All In One y 5 que son de tipo notebook; los primeros destinados a mejorar accesibilidad para personas ciegas y los segundos para portabilidad y desplazamiento de los equipos a otros espacios de la Universidad, como salas de clases o biblioteca.

Es preciso mencionar que dicho espacio cuenta con equipamiento especializado a nivel de hardware y software. En lo relacionado a hardware, es decir, los componentes tangibles en un equipo computacional, el CRA cuenta con lo siguiente:

Mouse bigtrack	Mouse que posee una bola de desplazamiento de grandes dimensiones en la parte superior
Rejilla de acrílico para teclado	Rejilla que facilita la utilización de punteros cefálicos en el teclado
Mouse adaptado para switch	Mouse que posee conexión para un switch
Switch	Botón de grandes dimensiones y resistencia de material
Joysticks	Utilizados para controlar los movimientos del mouse
Cámara web	Utilizada para controlar los movimientos del mouse con el software HeadMouse
Scanner	Utilizado para trabajar con los softwares Openbook y Omnipage, los cuales leen y digitalizan documentos en formatos físicos
Impresora Braille	Impresora especializada en la impresión de braille
Headsets	Utilizados para aislar el uso de JAWS o NVDA de cada equipo, además del uso del software Dragon Naturally Speaking

El CRA además cuenta con una variedad de software, es decir, los componentes intangibles en un equipo computacional. Entre ellos existen Sistemas Operativos, Suites de ofimática y aplicaciones diversas. Se pueden mencionar los siguientes:

Sistema Operativo Windows 7	
Microsoft Office 2010	
Mouse adaptado para switch	Mouse que posee conexión para un switch
JAWS	Lector de pantalla para personas ciegas
NVDA	Lector de pantalla para personas ciegas
Magic	Amplificador de pantalla para personas con baja visión
MAGUI	Amplificador de pantalla para personas con baja visión
Dragon Naturally Speaking	Transcripción de voz a texto
Text Aloud	Transcripción de texto a voz, con sintetizadores Loquendo
Openbook	Lector de textos digitalizados que funciona con un scanner
Head Mouse	Simulación de mouse por medio de la webcam y movimientos de cabeza
Omnipage	Digitalizador de textos mediante un scanner
Virtual Keyboard	Teclado virtual adaptado

Por último cabe destacar que el CRA es administrado por un educador diferencial y por técnico en educación diferencial. Ambos, manejan lengua de señas, de forma tal de poder prestar apoyo a todos los estudiantes de los diplomas b-learning.

#### 2.4.8. PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DEL CENTRO DE RECURSOS DE APRENDIZAJE POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES

Los softwares con más alta demanda fue Microsoft Office, ya que para la mayoría de las tareas que tenían que realizar los estudiantes era necesario ocupar este software. En relación a softwares inclusivos JAWS y NVDA son los más utilizados, ya que los usuarios con más demanda del CRA, fueron personas con discapacidad visual y por ende el trabajo con JAWS era esencial. El software Magic por otra parte fue utilizado por parte de algunos estudiantes con baja visión, dejándolo en tercer lugar en relación a su uso.

Los otros softwares tuvieron un requerimiento menor, ya que en el caso de las personas con discapacidad motora, la mayoría podía utilizar sus manos para un adecuado uso del computador y las personas con discapacidad auditiva no necesitaron de algún software para poder acceder a sus tareas y trabajos; no está demás decir que el apoyo complementario para las personas sordas fue el glosario en Lengua de Señas Chilena, el cual se podía encontrar como material complementario en la plataforma de trabajo.

En el caso de los hardwares los headset tuvieron gran importancia dentro del CRA, ya que las personas que utilizaban JAWS o NVDA aislaban los sonidos emitidos por estos softwares.

El Mouse Big Track, Joystick, Mouse adaptado para Switch, rejilla acrílica para el teclado, tuvieron gran importancia para algunos de los usuarios de los diplomas, ya que gracias a estos hardwares su trabajo en el uso del computador fue más preciso. Por último, la impresora a braille fue fundamental para poder entregar información escrita a los estudiantes con discapacidad visual.



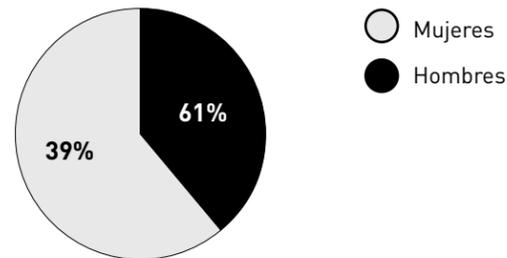
#### 2.4.9. CAPACITACIONES DESDE EL CENTRO DE RECURSOS DE APRENDIZAJE

A partir de los requerimientos del Centro de Recursos y encuestas realizadas a través de la plataforma, se detectó la necesidad de incrementar el manejo del software lector de pantalla utilizado por los usuarios con discapacidad visual. Esta debilidad en la usabilidad del software provocó que varios estudiantes evidenciarán dificultades de navegación en la plataforma. Por tanto las capacitaciones fueron dirigidas a la alfabetización digital de algunos usuarios y el mejoramiento del conocimiento teórico y práctico de los softwares JAWS y NVDA. Las capacitaciones de nivelación realizadas en el CRA tuvieron como foco principal el nivelar a los alumnos con discapacidad visual de los tres diplomas en el uso de JAWS básico y posteriormente se realizaron capacitaciones para un grupo menor de estudiantes, que requirió un nivel de uso de JAWS más avanzado, particularmente diseñado para los estudiantes del Diploma en Gestión y Desarrollo de Contenidos Digitales. Estas capacitaciones facilitaron la navegación por la plataforma y/o realizar trabajos de tipo computacional, exigidos por los contenidos de los diplomas.

### 2.4.10. CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES Y NIVELES DE APROBACIÓN DE LOS DIPLOMAS B-LEARNING

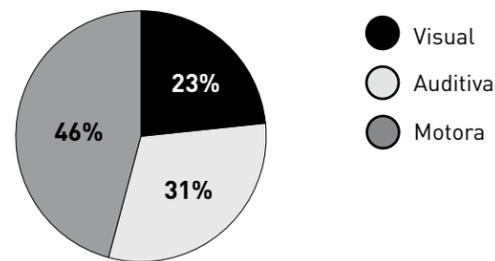
El grupo de usuarios fue constituido por 134 personas, con edades entre los 18 a los 63 años, de los cuales el 39% corresponde a mujeres y un 61% hombres.

#### Género



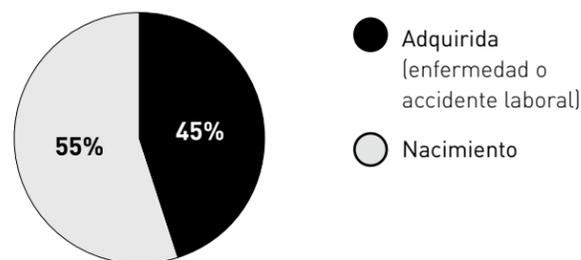
En relación a los tipos de discapacidad que presentan los estudiantes, puede señalarse que un 23% se encuentra en situación de discapacidad visual, un 31% en situación de discapacidad auditiva y un 46% se encuentra en situación de discapacidad motora.

#### Tipos de discapacidad



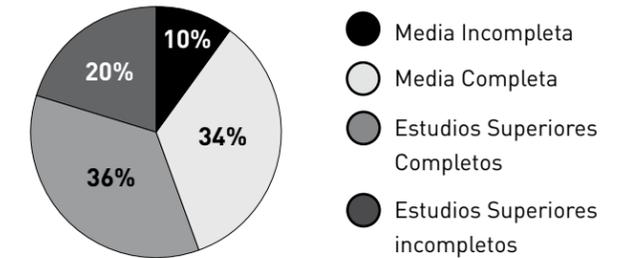
En relación al origen de la discapacidad de los estudiantes, se puede señalar que el 45% de ellos adquirió su discapacidad debido a alguna enfermedad o accidente laboral.

#### Origen de discapacidad



En relación a los niveles educativos de los estudiantes, se identifica que el 10% de ellos no posee la educación media completa y un 20% no completó los estudios superiores que comenzó en algún momento. El 34% señala tener educación media completa y un 36% de los usuarios posee estudios técnicos superiores o estudios universitarios completos.

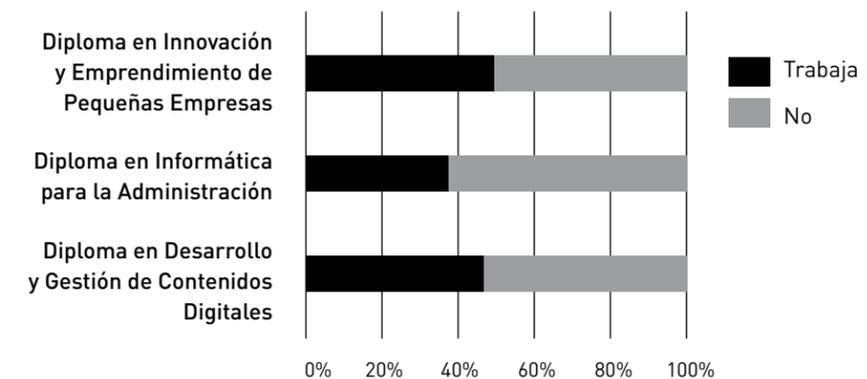
#### Trayectoria educativa



Respecto a las actividades laborales de los estudiantes de los diplomas b-learning, el 44% realiza actividades laborales, ya sea de forma independiente o dependiente.

A continuación se refleja por cada diploma el porcentaje de estudiantes que realiza o no actividades laborales:

#### Discapacidad y Trabajo



En relación a las experiencias previas en este tipo de metodología educativa (b-learning), se identifica que el 20% de los estudiantes declara haber tenido cursos en esta modalidad con anticipación, mientras que un 80% de ellos señala no haberlo realizado previamente, siendo esta su primera experiencia. Además, cabe señalar que un 93% de ellos posee computador y un 91% conexión a internet, y sólo un 2% declara no poseer ninguna de estas herramientas.

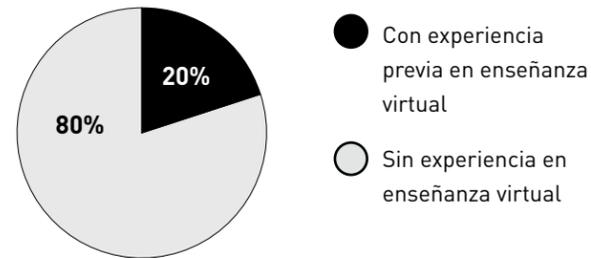
Del total de estudiantes en situación de discapacidad inscritos al inicio de los diplomas, 32 de ellos se retiraron de esta oferta educativa, lo cual equivale a un 21% de los usuarios inicialmente matriculados.

Las primeras semanas se realiza una deserción relevante, ya que se considera que al ser cursos que se ofertaron de forma gratuita por parte del Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, a partir del financiamiento otorgado por

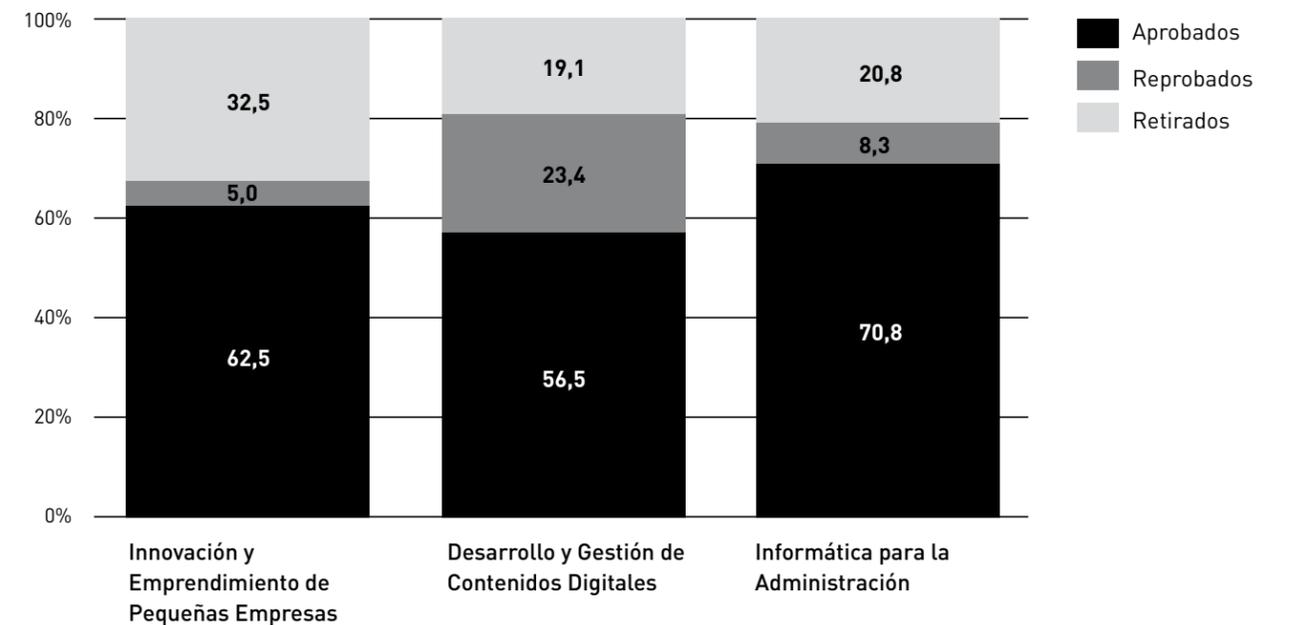
el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, existen personas en situación de discapacidad que se inscriben, pero sin la intención real de participar activamente de los cursos con las exigencias académicas que presenta un diploma b-learning. En los meses posteriores, la deserción es baja, logrando que finalmente 85 estudiantes aprueben los cursos y 17 reprobren.

A continuación se expresa en porcentaje por cada diploma, el nivel de aprobación, reprobación y los estudiantes que se retiran de cada diploma:

### Discapacidad y Enseñanza Virtual



### Resultados académicos



## INTERMEDIACIÓN LABORAL

### 2.5

La inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral presenta una problemática extendida a nivel global, más aún comprendiendo las características de la economía de mercado actual y las circunstancias específicas de cada país. Podríamos mencionar al menos tres elementos al respecto. En primer lugar, las personas con discapacidades representan un sector considerable en toda sociedad. Sólo en Chile, una de cada ocho personas se encuentra en esta condición. Su inclusión presenta desafíos en todos los niveles: desde lo infraestructural hasta la participación en el campo educativo, político, laboral, cultural, entre otros. Esta situación se complejiza todavía más cuando hablamos de sociedades con estructuras estatales limitadas o con presencia de contextos extendidos de pobreza.

En segundo lugar, las exigencias y pretensiones del mercado laboral actual presentan condiciones muy particulares, cuyas caracterizaciones conllevan, en la mayoría de los casos, una exclusión directa de este sector social al no ser funcional al cumplimiento de los estándares de productividad impuestos por los centros mercantiles y empresariales.

Por último, estas circunstancias presentan complejos desafíos a las organizaciones sociales y, principalmente, a las instituciones públicas, al tener que actuar como instancias de mediación para crear espacios de inclusión, así como paliar las consecuencias sociales que trae consigo la exclusión de este sector.

Es por este motivo, que se hace indispensable que desde diversos actores del sector público y privado, se generen alianzas estratégicas para desarrollar programas de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad, asesorando desde las instituciones que manejan el conocimiento y cuentan con experiencia a las organizaciones públicas y privadas para que generen innovaciones en sus procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal que permitan el acceso en igualdad de condiciones a las personas en situación de discapacidad.

A continuación se dará a conocer el proceso de Intermediación Laboral llevado a cabo por el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, con el fin de evidenciar los avances obtenidos hasta la fecha de edición del presente libro. Además se describirán los principales facilitadores y dificultades que se han presentado para poder llevar a cabo el proceso.

#### 2.5.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

El objetivo general planteado para la intermediación laboral, fue vincular a las personas con discapacidad sensorial y motora con el mundo productivo, para lo cual se definen los siguientes objetivos específicos:

- Sensibilizar a empresas de la Región Metropolitana sobre la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.
- Generar alianzas estratégicas con empresas de la Región Metropolitana que posean políticas de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad.
- Generar alianzas estratégicas con instituciones del sector público y asociaciones sin fines de lucro que favorezcan la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.
- Realizar Bolsa de Trabajo con los currículos e información proporcionada por medio de la entrevista y aplicación de encuestas a cada uno de los usuarios.
- Apoyar y acompañar a las personas con discapacidad para enfrentar de forma eficaz una entrevista de trabajo.
- Realizar acompañamiento y seguimiento a las personas en situación de discapacidad que se han insertado laboralmente.

## 2.5.2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proceso para la inserción laboral de las personas con discapacidad sensorial y motora, comienza con una entrevista a cada usuario del proyecto, aplicando un resumen de la "Entrevista Histórica del Desempeño Ocupacional" y de la "Escala de las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria", por parte de un Terapeuta Ocupacional, lo cual permite obtener un perfil respecto a la posibilidad de adaptación ocupacional y el nivel de autonomía de cada uno de los usuarios. Además, como parte de las exigencias académicas, cada estudiante debe entregar su currículum según formato definido por el equipo encargado de la intermediación laboral. Con los resultados de las encuestas y los antecedentes descritos en el currículum de cada usuario, se crea una Bolsa de Trabajo que permite contar con el perfil de cada usuario del proyecto.

Los usuarios del proyecto tienen un proceso de capacitación de 7 meses de duración, en los Diplomas B-Learning: Informática para la Administración, Desarrollo y Gestión de Contenidos Digitales, o Innovación y Emprendimiento de Pequeñas Empresas.

Todas las personas en situación de discapacidad que cursan estos diplomas, son parte de la Bolsa de Trabajo, sin embargo, el foco del proceso de intermediación laboral se centra principalmente en los estudiantes de los Diplomas Informática para la Administración y, Desarrollo y Gestión de Contenidos Digitales; esto, ya que los intereses de los estudiantes del Diploma en Innovación y Emprendimiento de Pequeñas Empresas, están en el trabajo independiente. Es por este motivo, que como parte de su proceso de aprendizaje, los estudiantes de este diploma postulan al Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), a los fondos del Capital Semilla. En el caso de los estudiantes de los otros dos diplomas, se desarrolla un perfil

laboral para dar a conocer las competencias adquiridas en su proceso formativo.

De forma paralela al proceso de evaluación y capacitación por el cual pasan los usuarios del proyecto, el área de intermediación laboral realiza redes con empresas privadas, instituciones públicas y asociaciones sin fines de lucro, entre otras, para generar alianzas estratégicas que permitan la colocación laboral de los estudiantes al egreso de su proceso formativo.

Para el caso de las empresas privadas, se ofrecen charlas informativas que apuntan a desmitificar la temática de la discapacidad, así como también a entregar información a la empresa de los beneficios que trae consigo incluir en sus equipos de trabajo a personas en situación de discapacidad. Se apoya entregando información sobre las adecuaciones a los puestos de trabajo que son requeridas para las personas con discapacidad sensorial y motora, promoviendo el uso de tecnologías de la inclusión de fácil acceso (gratuitas o de bajo costo).



Cabe señalar, que la búsqueda de redes se realizó con aquellas empresas que poseen su área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) vinculada a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad y/o a aquellas empresas que poseen dentro de su Departamento de Recursos Humanos la política de incluir a las personas en dicha situación.

Por otra parte se realizan relaciones con instituciones públicas y asociaciones sin fines de lucro, quienes desde su experiencia en la inclusión laboral de personas con discapacidad apoyan este proceso, entregando recomendaciones para el proceso de intermediación laboral, áreas de perfeccionamiento a reforzar en los diplomas b-learning, además de entregar información sobre empresas inclusivas y ofertas de puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad.

Dentro de estas relaciones se destaca el apoyo proporcionado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) desde su Dirección Central y desde la Dirección Regional Metropolitana, la Subsecretaría Regional Ministerial del Trabajo y Previsión Social, Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Red Incluye y municipios de la Región Metropolitana, principalmente a partir de la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).

Se destaca el trabajo en conjunto realizado con las OMIL, quienes de manera directa realizan el proceso de colocación laboral. En esta área, se destaca la colaboración de la OMIL de Independencia y Peñalolén.

En el caso de las principales empresas colaboradoras, se destaca a Falabella, SICC: Call Center-Cobranzas, Securitas Chile y Ultramar.

A partir de estas relaciones de colaboración, se obtienen ofertas de trabajo para los usuarios del proyecto. Al contar con esta información, se realiza un análisis en la Bolsa de Trabajo para proponer a 3 personas que cuenten con el mejor perfil solicitado.

En el caso de aquellos usuarios interesados, se realiza el acompañamiento en todo el proceso de selección e inducción, de ser requerido por el usuario y/o la empresa que oferta el puesto de trabajo.

Para asistir a las entrevistas de trabajo, se ofrece traslado a los usuarios del proyecto y el apoyo de un intérprete en lengua de señas de ser requerido. En el caso de las personas con discapacidad visual o con discapacidad motora, se les apoya en el llenado de formularios cuando es necesario.

En el caso de las personas con discapacidad que se insertan laboralmente por medio del área de intermediación laboral de la Universidad de Los Lagos, se realiza un seguimiento a su proceso de inserción laboral, para apoyar desde el Centro de Recursos de Aprendizaje el reforzamiento de competencias laborales, contenidos de los Diplomas B-Learning, o para el manejo de tecnología de la inclusión.

### 2.5.3. RESULTADOS

El proceso de intermediación laboral logra como resultado que el 28% de las personas que no estaban trabajando al ingresar al proyecto, se inserten laboralmente.

Los puestos de trabajo donde se logra la inserción laboral, es en cargos como ejecutivos de cobranzas en call centers, guardias de seguridad, personal multiuso en tiendas, diseño de páginas web, entre otras. En el caso de usuarios del proyecto que ya contaban con una profesión, se insertan para realizar relatorías, y en establecimientos educacionales como profesores o en el área de educación diferencial.

Por medio de esta experiencia de trabajo, se identifican áreas de riesgo que limitan el proceso de colocación laboral, las cuales se describen a continuación:

**a. Sector geográfico de oferta laboral:** la gran mayoría de nuestros usuarios vive en zonas alejadas del centro de Santiago como Maipú, San Bernardo, Puente Alto entre otras. La realización de los cursos bajo modalidad b-learning favoreció la posibilidad de acceder a estudios superiores a las personas que viven lejos de los barrios universitarios y tienen dificultades de traslado. Las barreras para acceder a la locomoción colectiva, dificulta el acceso al trabajo dependiente de las personas con discapacidad.

**b. Temor a pérdida de beneficios:** en muchos casos, el temor por perder el beneficio de la pensión de invalidez hace que los usuarios rechacen las ofertas laborales a pesar de la información proporcionada al respecto.

**c. Alta calificación v/s ofertas laborales existentes:** la mayoría de la oferta laboral recibida está dirigida a personas en situación de discapacidad con baja calificación, y nuestros usuarios poseen un nivel educacional mucho más desarrollado que lo requerido por las empresas.

**d. Grupo etario de los usuarios:** este aspecto dificultó el proceso de colocación laboral, ya que las empresas buscan profesionales jóvenes para aquellos cargos con menor formación y poca experiencia laboral.

Debido a estos factores, existe un alto porcentaje de puestos de trabajo que son ofrecidos a los usuarios del proyecto, pero no existe interés por parte de ellos. Esto, ya que como se ha mencionado, los usuarios del proyecto, sienten que estos puestos laborales por una parte no se adecúan a sus expectativas de desarrollo profesional y/o sus limitaciones de traslado son significativas.

Se observa que la mayor dificultad, es la apertura de las empresas para la contratación de personal calificado, en puestos de trabajo que exijan mayor responsabilidad. Todavía se observan barreras significativas basadas en prejuicios sobre la baja competitividad que logra una persona con discapacidad en puestos de trabajo de mayor exigencia. Este aspecto se considera el principal factor que dificultó el proceso de intermediación laboral.



# EVALUACIÓN DEL PROYECTO

## 2.6

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS
Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación por parte de las personas en situación de discapacidad y del mercado laboral, para cruzar ambas demandas y proponer una oferta educativa pertinente para ambos sectores.	Se realiza por medio de grupos focales dirigidos a personas en situación de discapacidad y representantes de instituciones ligadas a la discapacidad, y entrevistas semiestructuradas aplicadas a informantes claves del productivo público y privado con y sin experiencia en inclusión laboral. A partir de los resultados se definen 3 diplomas de formación: - Diploma B-Learning en Innovación y Emprendimiento de Pequeñas Empresas. - Diploma B-Learning en Desarrollo y Gestión de Contenidos Digitales. - Diploma B-Learning en Informática para la Administración.
Implementar un Centro de Recursos de Aprendizaje (CRA) en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, para apoyar la inclusión de personas en situación de discapacidad a los programas de capacitación b-learning.	Se implementa con tecnologías y recursos humanos especializados para dar apoyo a los usuarios del proyecto. Se cuenta con una amplia variedad de hardware y software, tales como una impresora braille, scanner, rejillas de acrílico para teclado, joysticks, lectores de pantalla para personas en situación de discapacidad visual, amplificadores de pantalla para personas con baja visión, software para transcribir de voz a texto, entre otros. Se cuenta con dos profesionales de apoyo, especialistas en educación diferencial y con manejo avanzado de la lengua de señas.

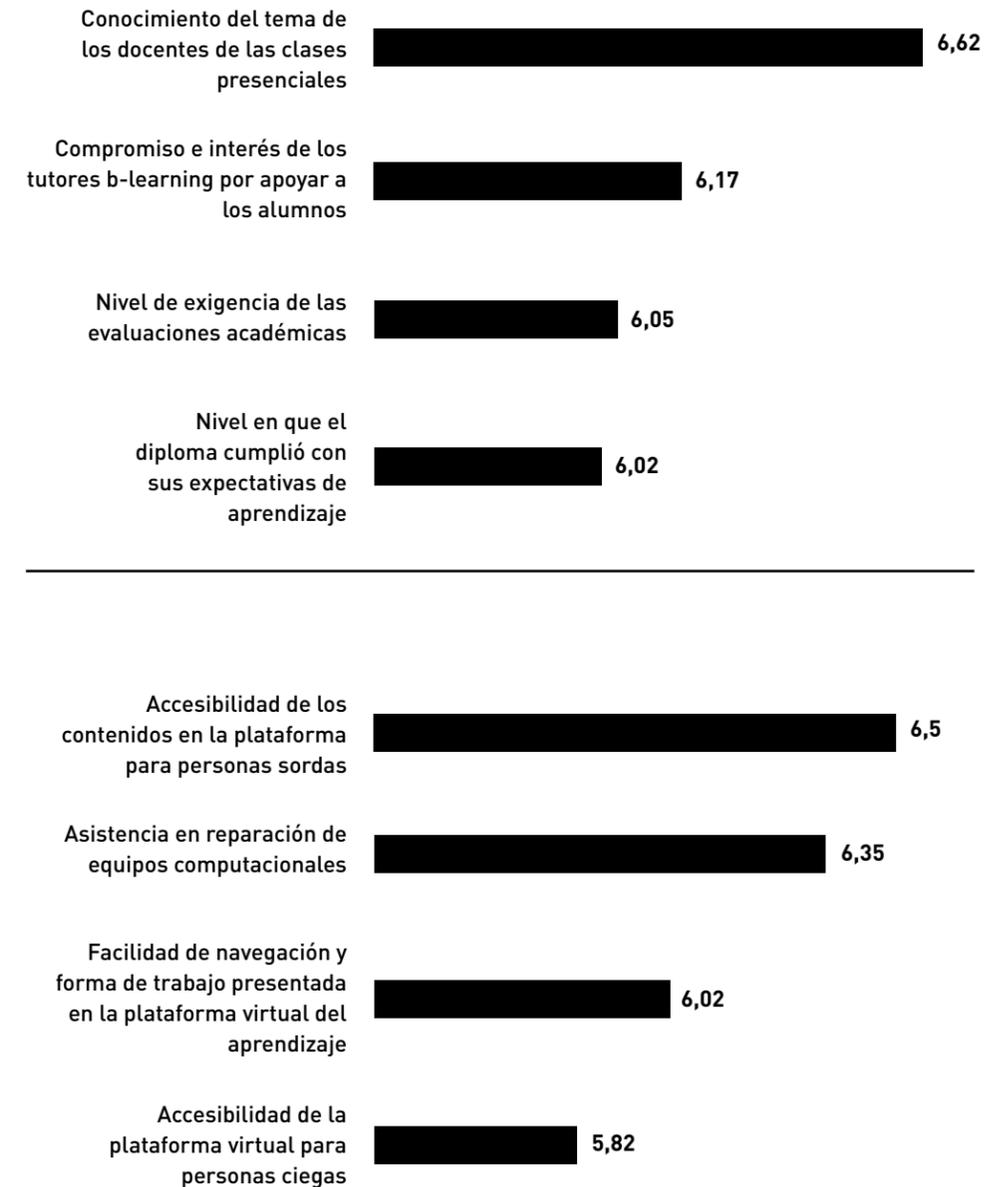
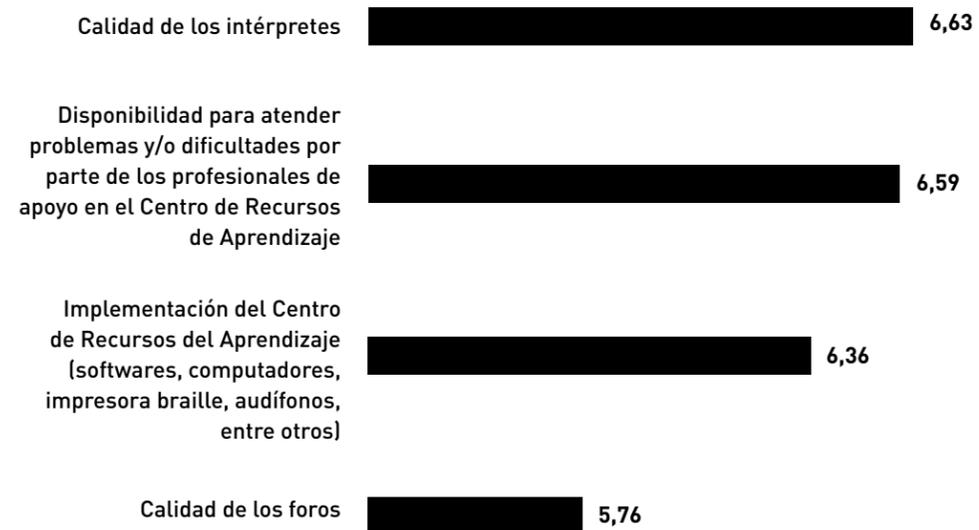


Capacitar a las personas con discapacidad en el uso de herramientas informáticas básicas, y de tecnologías especializadas para personas con discapacidad sensorial o motora, que les permitan acceder a las actividades de aprendizaje bajo modalidad virtual.	Se aplica una encuesta para conocer el nivel de utilización de las herramientas informáticas por parte de los estudiantes y no se observa la necesidad de realizar capacitaciones grupales en esta área, más allá de los apoyos personalizados realizados por los profesionales a cargo del CRA. Si se detecta bajo nivel de manejo de JAWS (lector de pantalla), por parte de las personas en situación de discapacidad visual, se realiza una capacitación básica y otra de nivel avanzado para mejorar el manejo de este software.
Capacitar a las personas con discapacidad en competencias laborales competitivas, por medio de un curso b-learning de 7 meses de duración, el cual contará con una actividad educativa al mes en la Universidad y con un plan de apoyo y seguimiento académico para las actividades de aprendizaje bajo modalidad virtual.	Se dictan 3 diplomas b-learning, desde el mes de septiembre de 2012 al mes de abril de 2013 (mes de febrero de 2013 sin actividades académicas). Los estudiantes asisten una vez al mes los días sábados, desde las 9:00 horas a las 16:30 horas a actividades de enseñanza y aprendizaje presenciales en el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos. Aprueban los diplomas 85 personas.
Crear una Bolsa de Trabajo que vincule a las personas con discapacidad, participantes del curso b-learning, con empresas productivas de la Región Metropolitana.	Se realizan entrevistas personalizadas a los usuarios del proyecto, que permiten obtener un perfil respecto a la posibilidad de adaptación ocupacional y el nivel de autonomía de cada uno de ellos. Con esta información y los antecedentes educacionales y laborales de los usuarios, se desarrolla la Bolsa de Trabajo. Por medio de las alianzas estratégicas realizadas con empresas privadas, instituciones públicas y asociaciones sin fines de lucro, se obtiene información sobre puestos de trabajo para personas en situación de discapacidad sensorial y motora que se adecuen al perfil de los usuarios de la Bolsa de Trabajo.
Apoyar a los estudiantes en el desarrollo de sus proyectos de emprendimiento.	Como parte del proceso de aprendizaje, los estudiantes del Diploma B-Learning en Innovación y Emprendimiento de Pequeñas Empresas, formulan un plan de negocios para un emprendimiento y postulan al Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), a los fondos del Capital Semilla.

### 2.6.2. Evaluación del Proyecto por Parte de los Usuarios

Al finalizar el proyecto, se aplica una encuesta a una muestra de 42 estudiantes con la finalidad de conocer su percepción sobre la ejecución del proyecto. Se utiliza una escala de evaluación de 1 a 7, siendo el 7 la nota más alta.

Los resultados son los siguientes:

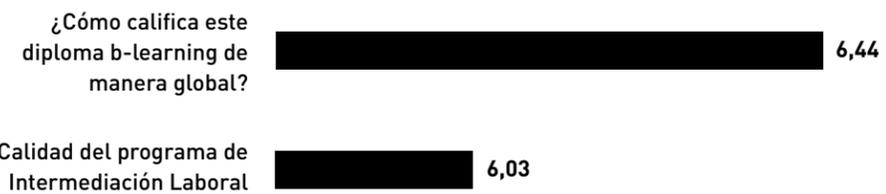


Como es posible observar en los gráficos expuestos, la mayoría de las evaluaciones están sobre la nota 6.0, lo cual permite concluir que los usuarios del proyecto tienen una opinión positiva respecto de su formación académica. Los aspectos con menor puntaje, son el desarrollo de los foros, lo cual habría que potenciar para una próxima oferta de los diplomas b-learning.

Por su parte la accesibilidad de la plataforma virtual para personas en situación de discapacidad visual, tiene un promedio de 5,8. Este trabajo fue un desafío durante el desarrollo de todo el proyecto, ya que la accesibilidad requiere de constantes adecuaciones a partir de la retroalimentación de los propios usuarios. Para este fin, se realizan capacitaciones para el uso de JAWS, ya que en un comienzo las principales dificultades estaban dadas por una utilización básica de este software. Se realizan constantes mejoras, pero esta evaluación permite identificar que existen elementos que se deben mejorar.

Por último, cabe destacar la evaluación positiva sobre el equipo de trabajo, lo cual se vio favorecido gracias a su constitución multidisciplinaria, ya que se contó con profesionales del área de la educación diferencial, psicología, trabajo social y terapia ocupacional. El manejo en lengua de señas por parte del equipo encargado del Centro de Recursos de Aprendizaje, fue indispensable para el logro de los objetivos del proyecto.

Las evaluaciones globales que se indican en el gráfico a continuación, permiten concluir que el Proyecto de Inclusión Educativa y Laboral para Personas en Situación de Discapacidad Sensorial y Motora, fue percibido con una alta valoración por parte de los usuarios.



# 3 . CONCLUSIONES Y DESAFÍOS

El proyecto “Promoción de Inserción Laboral Competitiva en Personas con Discapacidad Sensorial y Motora, por medio de un Programa de Educación Inclusiva B-Learning”, financiado por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago a través de los Fondos de Innovación para la Competitividad (FIC) 2011 y ejecutado por el Campus Santiago de la Universidad de Los Lagos, formó parte de una iniciativa que recoge uno de los principales desafíos de desarrollo del país, el cual consiste en generar mecanismos y estrategias para que exista un adecuado equilibrio entre crecimiento económico, desarrollo social, calidad de vida e igualdad de oportunidades.

Un país no puede contentarse con indicadores macroeconómicos optimistas en el concierto internacional, cuando las condiciones de vida de sus ciudadanos no se condicen con dichos datos. En los últimos años, la preocupación por la cobertura y calidad de los servicios, se ha trasladado a la necesidad de generar condiciones de equidad e igualdad de oportunidades para el ejercicio de los derechos de todos y todas.

Existe conciencia en la sociedad de que las diferencias entre las personas no pueden traducirse en diferencias respecto al ejercicio de derechos y mucho menos, a las condiciones de vida y la dignidad de los individuos, es por ello que la agenda pública se reorganiza en la medida que los colectivos sociales exigen igualdad de oportunidades.

Sin embargo, esta premisa de igualdad de oportunidades y de equidad, se ve frecuentemente contrastada con la realidad, al constatar que son muchísimas las personas que experimentan barreras para la participación y el ejercicio de derechos, quedando excluidas muchas veces del desarrollo social.



Uno de los grupos que experimenta esta exclusión, es aquel formado por personas en situación de discapacidad, quienes al presentar ciertos déficit en funciones o estructuras corporales, vivencian en carne propia las barreras de un entorno físico y social que no considera las diferencias individuales.

Es así como la Universidad de Los Lagos, como institución pública con fuerte compromiso social, se hizo parte de este desafío al diseñar y ejecutar un proyecto que persigue la colocación laboral y el apoyo al emprendimiento de personas en situación de discapacidad, como una estrategia para minimizar las brechas existentes en la sociedad y contribuir de este modo al desarrollo social.

A partir de este proyecto, se hizo un levantamiento de necesidades de formación integrando las demandas que las mismas personas con discapacidad reportaron, así como los requerimientos del sector productivo. De este modo, se diseñaron propuestas de capacitación pertinentes a las necesidades e intereses de las personas en situación de discapacidad así como del mercado laboral.

Dentro de las condiciones para que dicha iniciativa se llevara a cabo de manera exitosa se consideró una propuesta de formación académica que reuniera condiciones de accesibilidad para que los usuarios del proyecto pudieran lograr aprendizajes de buen nivel, considerando sus particularidades sensoriales y motoras. A su vez, se implementó un espacio de soporte al proceso formativo incorporando tecnologías que minimizan las brechas de participación. Junto con ello, se establecieron vínculos con el sector productivo, con el fin de generar condiciones para que el desarrollo de competencias de trabajo o de emprendimiento, tuviera un asidero en el mercado laboral y en la productividad.

A continuación se destacan las convicciones que fueron parte del diseño y ejecución del proyecto, lo que facilita el logro de los objetivos:

- que una estrategia de formación debe ser pertinente a las necesidades del sector productivo y de los usuarios de dicha instancia de formación.
- que las condiciones de accesibilidad para los aprendizajes, requieren un diseño inclusivo que considere la diversidad.
- que los diseños universales de aprendizaje, son complementarios al uso de tecnologías asistivas y que éstas últimas, constituyen en muchos casos el principal medio de participación y equiparación de oportunidades.
- que los procesos de colocación laboral y desarrollo de emprendimientos para personas en situación de discapacidad, requieren de estrategias de intermediación que apuntan a transformar tanto condiciones físicas como actitudinales que operan como barreras para la participación.
- que la incorporación de la diversidad, implica una serie de adecuaciones tanto físicas como procedimentales que al implementarse mejoran las condiciones de participación de todos.

Junto con ello, esta experiencia permite visualizar ciertos alcances del diseño de la estrategia y abrir preguntas que orientan futuras intervenciones en esta línea. En este contexto, parece relevante destacar la importancia de que este tipo de iniciativas tenga continuidad ya que los vínculos y alianzas estratégicas con el sector productivo, constituyen una línea de acción que ocupa un tiempo importante en el conocimiento mutuo de las instituciones y en la generación de vínculos de confianza que generan frutos en el mediano y largo plazo. Del mismo modo, el seguimiento de los resultados requiere un esfuerzo adicional, para el cual la institución debe prepararse ya que implica una gestión casi tan relevante como la puesta en marcha.

Por otra parte, se hace evidente la necesidad de volver a la pregunta acerca de la diversidad y de los desafíos que implica considerar las particularidades individuales en los contextos educativos, puesto

que, si bien los diseños universales minimizan en gran medida las barreras de acceso a la información y al conocimiento, esto no implica que se elimine la variabilidad en el desarrollo de los aprendizajes. Es así como ciertas diferencias individuales, exigen una respuesta educativa particular que es preciso considerar para asegurar condiciones de accesibilidad. Por ejemplo, en esta experiencia el apoyo tutorial y personalizado para algunos estudiantes fue un factor clave a la hora de acceder a los programas de formación, ya que si bien los diseños instruccionales en formato b-learning permiten mejores condiciones de accesibilidad al diversificar los medios de representación, de expresión y de compromiso, se requiere en muchos casos de un entrenamiento guiado para acceder a las tecnologías de inclusión pues no todos los usuarios se encuentran igualmente familiarizados con éstas y, a su vez, el tipo de tecnologías asistivas que requieren los usuarios varían ampliamente caso a caso.

Por otra parte, a lo largo de esta experiencia, la institución incorporó aprendizajes que le permiten ahora enriquecer la mirada respecto de los desafíos que implica la diversidad y los efectos positivos que ésta genera en las capacidades organizacionales, entre ellos se puede mencionar por ejemplo:

- el fortalecimiento al interior de la comunidad de estudiantes y trabajadores, de los valores que sustentan la misión institucional, tales como: calidad, pluralismo, participación, diversidad.
- el mejoramiento del clima social al interior de la institución, dada la identificación con los valores institucionales y la reivindicación de la responsabilidad social universitaria como institución pública
- la mayor sensibilización de los estudiantes y futuros profesionales respecto de la diversidad y la consecuente apertura de criterio para actuar desde sus campos disciplinares con mayor sintonía respecto de las características de la sociedad.
- el incremento de la valoración pública y el prestigio de la institución por su compromiso con la igualdad de oportunidades y la inclusión social.
- la ampliación de potencial para la generación de conocimiento e investigación, a partir de las innovaciones que permitieron dar respuesta a las necesidades particulares de los usuarios del proyecto.
- la posibilidad de potenciar redes de asociatividad y colaboración con organizaciones vinculadas a la temática.

En consecuencia, una de las principales conclusiones de este proyecto es que, si bien los usuarios directos de esta innovación para la competitividad fueron aquellas personas en situación de discapacidad que asistieron a los programas de formación e hicieron uso de los apoyos complementarios, hubo una proyección de los beneficios de la iniciativa que se extiende hacia la organización en general, puesto que dejó condiciones instaladas para convivir en y con la diversidad.

Finalmente, se destaca la satisfacción por el proceso y los resultados de este proyecto, así como se agradece el apoyo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, de los trabajadores y colaboradores de la Universidad de Los Lagos y muy especialmente de los usuarios del proyecto, que depositaron su confianza en esta casa de estudios, entregando su esfuerzo y disposición permanente, así como una constante retroalimentación que permitió aprender conjuntamente en esta valiosa experiencia.



# 4 . TESTIMONIOS

Pienso que los proyectos como éste son una oportunidad de aprender. Es bueno poder estudiar con método mixto, a distancia y con clases presenciales.

Al principio me confundía el trabajo en la plataforma. Con el tiempo me fui adaptando y pude participar en el foro, en diferentes temas. Para mí era la primera vez que tenía la oportunidad de ser parte de una plataforma de trabajo virtual. No lo había visto nunca antes, pero aprendí. Me interesó mucho poder trabajar a distancia. Luché mucho. Siempre le pregunté al tutor. A mis amigos también les preguntaba y eso me ayudó mucho.

Mi adaptación al trabajo presencial fue gracias al trabajo que hacían los intérpretes. Me sentí integrada con las otras personas en situación de discapacidad, lo que significó para mí una buena experiencia, que me ha ayudado a desarrollarme mejor.

Los profesores siempre nos dieron ánimo, además el glosario de señas y el equipo del Centro de Recursos de Aprendizaje fue muy bueno y ayudó bastante para explicar a las personas sordas lo que significan las palabras relacionadas a la gestión de contenidos digitales. Fue muy importante para expandir nuestro vocabulario.

Creo que lo aprendido en el Diploma me ayudará a encontrar un mejor trabajo.

**Marisol Valenzuela Fernández.**



En primer lugar, gracias a las clases presenciales del diploma aprendí a compartir con una diversidad de discapacidades. Destaco la adaptación del programa para enseñar a personas con distintas discapacidades y la entrega de los profesores en su labor. Además las jornadas presenciales se ocupaban con temas muy interesantes, como currículo, sicología, los temas de gestión de contenidos digitales, que entre otras cosas, nos permitió aprender a construir una página web.

Este proyecto merece seguir, por ofrecer una metodología de capacitación novedosa que nos permite a las personas compartir en el espacio virtual y en las clases presenciales lo aprendido; además compartir y conocer personalmente a distintas personas en situación de discapacidad que hacen sentir su fortaleza y esfuerzo por seguir superándose.

Al principio me costó, pero con el tiempo me fui adaptando en el manejo de la plataforma. También me ayudó trabajar en grupo con distintas personas para hacer un proyecto de emprendimiento de empresa. El glosario de lenguaje de señas me ayudó bastante. Al no estar yo muy relacionado con la informática, no tenía conocimiento en profundidad de la lengua de señas para estos temas.

La realización del diploma me ayudó a realizarme como persona y a tener mayores posibilidades de acceder a un mejor trabajo.

**Andrés Guzmán.**

Creo que ha sido una buena manera para capacitarse y seguir aprendiendo. Es una gran oportunidad de adquirir más conocimientos y relacionarnos con personas con dificultades de distinta índole. Ha sido una gran experiencia, se las recomiendo a todos los que tengan ganas de seguir aprendiendo.

Siento que este diploma de informática para la administración me ha servido para realizarme profesionalmente, ya que no había tenido la oportunidad de trabajar en estos temas. Espero hacerlo bien, he puesto todas las energías de mi parte.

Es una mejor manera de estudiar y organizar el tiempo, ya que los temas quedan en la plataforma del diploma y uno se hace el horario para trabajar. Además, como las clases presenciales son los días sábado, se hace más fácil asistir a éstas.

La adaptación durante las clases presenciales no fue difícil, ya que los profesores y tutores siempre estuvieron dispuestos a guiarnos y a explicarnos detalladamente de que se trataban las actividades. Lo más complicado fue la comunicación con compañeros sordos, no así con los que podían leer los labios, con ellos la comunicación fue mejor.

Asistir a las clases presenciales era una prioridad para mí, pues aunque existía el foro para aclarar dudas, creo que la interacción cara-a-cara con los profesores es mejor para aclarar lo que no se entendía y recibir ayuda en las tareas.

Los problemas al usar algunos softwares se solucionaron gracias a que los profesores y ayudantes siempre estuvieron dispuestos a buscar una solución para ayudar a los estudiantes.

**Mónica Sepúlveda.**



# 5 . REFERENCIAS

Acción RSE, (2005). Guía Práctica para la Elaboración de un Programa de Integración Laboral de Personas con Discapacidad. Santiago: s/e.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. [En línea]. Revisado el 30 de abril de 2012 en: [http://www.munitel.cl/Actualidad\\_Legislativa/Ley\\_20.422.pdf](http://www.munitel.cl/Actualidad_Legislativa/Ley_20.422.pdf)

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. [En línea]. Revisado el 30 de abril de 2012 en: <http://www.leychile.cl>

Fondo Nacional de la Discapacidad (2005). Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile. Santiago: FONADIS / INE

González, F., y Araneda, P. (2005). Integración de las personas con discapacidad en la educación superior en Chile. Santiago: IESALC /UNESCO.

IESALC/UNESCO. (2005). Informe Final: Integración de las personas con discapacidad en la educación superior en Chile. Documento preparado por F. González y P. Araneda. [En Línea] Revisado el 25 de mayo de 2012 en: <http://www.fonadis.cl>

Lissi, R., Zuzulich, S., Salinas, M., Achiardi, C., Hojas, A. y Pedrals, N. (2009). Discapacidad en Contextos Universitarios. Revista Calidad en la Educación, 30, 306-324.

SOFOPA (2008). Teletrabajo para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. [En línea]. Revisado el 25 de abril de 2012 en: [http://www.sofofa.cl/BIBLIOTECA\\_Archivos/Eventos/2008/10/07\\_sboiarov.pdf](http://www.sofofa.cl/BIBLIOTECA_Archivos/Eventos/2008/10/07_sboiarov.pdf)

Stainback, S., Stainback, W. (1999). Aulas Inclusivas. Madrid: Narea.

Stewart, D., Shamdasani, P. y Rook, D. (2007). Focus Group. Theory and practice. Applied social research methods series. Volume 20.

Strauss, A., Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada. Colombia: Universidad de Antioquia.

UNESCO (2005). Orientaciones para la Inclusión: Asegurar el Acceso a la Educación para Todos, París: UNESCO.

Organización Mundial de la Salud - OMS, (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Ginebra: OMS

Organización de las Naciones Unidas, (2007). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Organización Internacional del Trabajo – OIT Chile. (2011). Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad.







FINANCIA



EJECUTA



**ACREDITADA 3 AÑOS**

Diciembre 2010 - Diciembre 2013

Gestión Institucional  
Docencia de Pregrado  
Vinculación con el Medio

