



Universidad de Oviedo

Facultad de Formación del Profesorado y Educación

Síndrome de Down y Empleo: sector
retail

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN PEDAGOGÍA

Gabriela Meana Suárez

Tutor/a: María Teresa Iglesias García

Junio 2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. DISCAPACIDAD INTELECTUAL	4
2.2. SÍNDROME DE DOWN.....	6
2.2.1. Categorías del Síndrome de Down.....	7
2.2.2. Características del Síndrome de down	8
2.2.3. Tratamiento e Intervención	9
2.2.4. Inclusión y Calidad de Vida	10
2.3. SÍNDROME DE DOWN Y EMPLEO	10
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.1. OBJETIVOS	15
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	16
3.3. PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	17
3.5. RESULTADOS.....	18
4. CONCLUSIONES	24
5. BIBLIOGRAFÍA.....	26
6. ANEXOS.....	29
7.1. ENTREVISTA 1	29
7.2. ENTREVISTA 2.....	30
7.3. ENTREVISTA 3.....	32
7.4. ENTREVISTA 4.....	33

FIGURAS

Figura 1.....	21
Figura 2.....	22
Figura 3.....	23
Figura 4.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Grado se fundamenta en un estudio mixto que tiene como objetivo analizar y examinar los prejuicios que pueden existir a la hora de trabajar con personas con Síndrome de Down (SD) dentro del sector *retail*, así como, conocer la opinión global de la ciudadanía frente a la idea de ser atendido por una persona con SD.

Si es verdad que hoy en día las personas con Síndrome de Down y en general, las personas con discapacidad intelectual, han pasado de ser apartadas de la sociedad, a ser consideradas como un miembro más de ella. Hemos avanzado en la inclusión de estas personas en varios ámbitos: educación, vida comunitaria y empleo, pero, es en este último donde probablemente no se hayan visto grandes cambios. Si es verdad que existen políticas de empleo a nivel nacional e internacional que buscan su inclusión en el mercado laboral, pero hay un sector en concreto donde está se resiste, el sector *retail*. Por ello nos hemos planteado analizar si existen prejuicios tanto para trabajar como para ser atendidos por estas personas.

El trabajo se estructura de la siguiente manera: El primer apartado trata de la fundamentación teórica, acercándose primeramente a la definición de discapacidad intelectual y seguida de todo lo relacionado al Síndrome de Down (definición, categorías, características, atención temprana y calidad de vida), para terminar haciendo un barrido por todos los aspectos relacionados con el empleo y las personas con Síndrome de Down.

El segundo apartado, aborda la metodología de investigación en la que se desarrollarán los puntos relacionados con: el método, el diseño y los objetivos de la investigación. Además, se explicarán los distintos tipos de instrumentos que se utilizaron para recabar la información que se expondrá en el apartado de resultados.

Y la tercera parte se compone de las conclusiones, a las que se llega tras analizar los resultados obtenidos encontrados a lo largo del estudio.

Finalmente, se adjuntan las referencias bibliográficas y un anexo (Anexo 1), relacionado con una de las técnicas de obtención utilizadas en la investigación.

2. MARCO TEÓRICO

La terminología utilizada en el campo de las discapacidades siempre ha estado en constante cambio. En las últimas décadas se ha pasado de utilizar términos despectivos a vocablos con una connotación lingüística que no sea considerada como falta de respeto hacia la persona a nombrar. Aunque este proceso ha sido largo y lleva consigo numerosas clasificaciones y definiciones, podemos estipular que la más reciente y la que se usa en nuestro país para referirse a las personas que tienen una limitación tanto física, intelectual, psicosocial, o sensorial, ... es persona “con discapacidad”. Término también recogido en la reforma del artículo 49 de nuestra Constitución sustituyendo a la expresión “disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos” (art. 49 CE) .

Según nuestro marco legislativo una persona con discapacidad es aquella que presenta ciertas deficiencias que pueden ser previstas como permanentes y que limitan su participación plena en la sociedad con igualdad de condiciones ante el resto de ciudadanos y ciudadanas.

Aunque existan numerosos tipos de discapacidades, a lo largo de las siguientes páginas nos centraremos en la discapacidad intelectual y más concretamente en el Síndrome de Down.

2.1. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Definir qué es la Discapacidad Intelectual ha sido un trabajo arduo que ha supuesto una constante evolución de su concepto debido a los cambios ambientales y tecnológicos que la sociedad ha ido sufriendo. Aunque su origen se remonta al campo médico-psiquiátrico, en este trabajo tomaremos como inicio la definición de la Asociación Americana sobre retraso mental (AARM). Esta definición es la propuesta por Luckasson y cols. (2002) planteando que:

La discapacidad intelectual es una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa tal como se ha manifestado en habilidades prácticas, sociales y conceptuales. Esta discapacidad comienza antes de los 18 años. (p. 8 como se citó en Verdugo y Gutiérrez., 2009, p. 17)

Esta definición plantea cinco dimensiones relacionadas con las limitaciones que poseen las personas con discapacidad intelectual:

- Dimensión I: Habilidades intelectuales.
- Dimensión II: Conducta adaptativa (conceptual, social y práctica).

- Dimensión III: Participación, interacciones y roles sociales.
- Dimensión IV: Salud (física, mental y etiología).
- Dimensión V: Contexto (ambientes y cultura).

Asimismo, en la última década se ha logrado a través de un consenso emergente obtener una definición de lo que verdaderamente es la discapacidad intelectual teniendo en cuenta tres manuales: el último manual sobre discapacidad intelectual de la Asociación Estadounidense de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (anteriormente AARM), el DSM-5 de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría y el CIE-11 de la Organización Mundial de la Salud.

A través de la unión de estos tres sistemas de diagnóstico se ha establecido que “la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en el comportamiento adaptativo, y se origina durante el período de desarrollo” (Schalock et al., 2021a).

Aunque cada uno de estos manuales estableció una definición concreta de discapacidad intelectual, entre los tres consiguieron establecer unas características comunes dando lugar a la definición anterior.

Según el manual de la AAIDD:

La DI se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento de la conducta adaptativa tal y como se ha manifestado en habilidades conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad se origina durante el periodo de desarrollo, el cual se define operativamente como antes de que la persona cumpla 22 años. (Schalock et al., 2021b)

El DSM-5 establece que el trastorno del desarrollo intelectual comienza durante el periodo de desarrollo e incluye limitaciones del funcionamiento intelectual como también del comportamiento adaptativo en los dominios conceptual, social y práctico (DSM-5, APA, 2013).

Y finalmente, el CIE-11 estipula que los trastornos del desarrollo intelectual son un grupo de condiciones etiológicamente diversas que se originan durante el período de desarrollo y se caracterizan por un funcionamiento intelectual y comportamiento adaptativo muy por debajo del promedio (CIE-11, OMS, 2018).

Asimismo, también se ha llegado a un consenso respecto a la clasificación de la discapacidad intelectual, dejando de lado como indicador principal el coeficiente intelectual, para pasar a un enfoque multidimensional:

- Según el grado de necesidades de apoyo que precisen.
- En función de las limitaciones de su funcionamiento intelectual.

- Y en base al alcance de su comportamiento adaptativo en cuenta a aspectos conceptuales, sociales y prácticos. (Schalock et al., 2021)

Este enfoque es el que a día de hoy se utiliza para poder establecer los diferentes subgrupos en función de la intensidad de necesidades de apoyo o del alcance de sus limitaciones. Dentro de estos subgrupos según la escala de gravedad encontramos (DSM-5, APA, 2013):

- Leve: Puede existir en edad escolar y en adultos, dificultades en el aprendizaje de aptitudes académicas, así como, una alteración del pensamiento abstracto, la función ejecutiva y la memoria a corto plazo. En el ámbito social, el individuo es inmaduro en las relaciones sociales y en el dominio práctico puede encargarse por sí solo de su cuidado personal.
- Moderado: Durante todo su desarrollo, las habilidades conceptuales de los individuos están notablemente retrasadas en comparación con sus iguales. Su capacidad para tomar decisiones es limitada, y respecto a sus necesidades es necesario un periodo bastante largo de aprendizaje para lograr esa autonomía.
- Grave: Sus habilidades conceptuales están reducidas, su lenguaje hablado es limitado y solo se usa para la comunicación social. En la vida diaria, el individuo necesita ayuda para todas las actividades como comer, vestirse, bañarse y las funciones excretoras. Además, necesita supervisión constante y no puede tomar decisiones responsables.
- Profunda: Las habilidades conceptuales implican generalmente el mundo físico más que procesos simbólicos. El individuo puede utilizar objetos dirigidos a un objetivo para el cuidado de sí mismo, el trabajo y el ocio. Tiene una comprensión muy limitada de la comunicación simbólica, expresando sus deseos a través de la comunicación no verbal. Y en el dominio práctico, depende de segundas personas para todas las actividades de la vida diaria.

2.2. SÍNDROME DE DOWN

El síndrome de Down es la principal causa de discapacidad intelectual y la alteración genética humana más común. Se produce de forma espontánea, sin que exista una causa aparente sobre la que se pueda actuar para impedirlo (Down España, 2020). Asimismo, se trata de una alteración genética, caracterizada por la presencia de un cromosoma extra en las células (Down España, 2020).

La primera persona que dio a conocer esta discapacidad fue el doctor John Langdon Down en 1866, aunque la causa de este síndrome no se divulgó hasta 1959 por otro doctor, Jerome Lejuene, el cual descubrió que las personas con Síndrome de Down

tenían material genético extra, la mayoría de las veces un cromosoma 21 de más, originando así un desequilibrio en distintos sistemas biológicos (Fernández, 2016). Según Rondal et al. (1998), “como consecuencia de tener un cromosoma 21 de más, y la consecuente dotación genética anormal, se producen anomalías estructurales y funcionales en el Sistema Nervioso Central que dan como resultado diversos tipos y grados de disfunción cognitiva y neurológica” (citado en Fernández, 2016, p. 25).

Esta diversidad de grados y tipos denota que no hay dos o más personas con Síndrome de Down iguales, pero sí se puede estipular la agrupación de características “comunes” en diferentes estratos.

2.2.1. Categorías del Síndrome de Down

Aunque en este estudio nos centraremos en las personas con síndrome de Down de la categoría Trisomía 21, existen otras dos categorías: por Translocación y por Mosaico.

La Trisomía 21 es el Síndrome de Down más común, representa el 95% de los casos. En este síndrome el óvulo o el espermatozoide recibe una copia extra del cromosoma 21 en el momento de su formación (lo normal es que solo tenga una copia). Si un óvulo o un espermatozoide que recibió dos copias del cromosoma 21 se une a un óvulo o un espermatozoide portador de una copia, el resultado es un niño con tres copias o una trisomía 21 (Virginia Department of Health, 2016).

Otro tipo de Síndrome y menos frecuente (solo un 4%), es del “por translocación cromosómica”. Según Down España (2020) durante el proceso de meiosis,

“un cromosoma 21 se rompe y alguno de esos fragmentos (o el cromosoma al completo) se une de manera anómala a otra pareja cromosómica, generalmente al 14. Es decir, que además del par cromosómico 21, la pareja 14 tiene una carga genética extra: un cromosoma 21, o un fragmento suyo roto durante el proceso de meiosis”. (p. 7)

Y, por último, se encontraría el “síndrome por mosaico” que representa solo el 1% de los casos. Estas personas poseen dos grupos distintos de células en el cuerpo: células con los 46 cromosomas típicos y células con una copia extra del cromosoma 21. Los dos tipos de células se forman después de la unión del óvulo con el espermatozoide. Las características y problemas comunes del síndrome de Down pueden ser más leves cuando se presenta en mosaico, puesto que no todas las células del cuerpo son portadoras de un cromosoma extra (Virginia Department of Health, 2016).

Este grupo es el menos frecuente y el que tiene diferentes características en cuanto a los anteriores supuestos. Sus rasgos físicos y su desarrollo van a depender del número

de células trisómicas posean en su organismo, así mismo son el grupo que menos grado de discapacidad intelectual poseen.

2.2.2. Características del Síndrome de Down

Características intelectuales y cognitivas

Con referencia a características relacionadas con la **inteligencia** suelen tener un retraso mental moderado o leve. Asimismo, suelen obtener mejores resultados relacionados con la inteligencia concreta o en aspectos que impliquen tareas manipulativas (por ejemplo, construir un rompecabezas).

En cuanto a la **memoria**, suelen tener problemas a corto y largo plazo, es decir tienen dificultad para guardar la información, mantenerla almacenada y de recurrir a ella cuando sea necesario. Sin embargo, si especificamos un poco más, sabemos que su memoria visual es mejor que la auditiva y además, tienen muy bien desarrollada la memoria operativa. Con esto último nos referimos a que cuando tienen que realizar varias tareas siguen un orden; primero realizan una tarea y hasta que no la acaban no empiezan con otra.

Por consiguiente, también presentan problemas en la **atención**, ya que poseen ciertas alteraciones en los mecanismos cerebrales que afectan a esta capacidad. Así que, suelen ser común que se distraigan fácilmente, tarden más en responder o estén un corto tiempo prestando atención.

Otra característica es el retraso significativo que presentan con relación al **lenguaje**, aunque varíe de unas personas a otras. Suelen tener limitaciones en la inteligibilidad del habla y la síntesis usando pocos nexos y respuestas estereotipadas (Westedt y Carrascosa, 2020). Eso sí, tienen más desarrollado el lenguaje comprensivo que el expresivo por lo que les es más fácil comprender lo que les formulamos y más difícil que lo transmitan.

Características físicas

El síndrome de Down no solo conlleva problemas de carácter intelectual, sino que también trastoca el desarrollo físico y fisiológico, lo que hace que su aspecto sea diverso. Por lo general, suelen tener la cara plana, la boca pequeña, pero con una lengua normal, la nariz y las orejas pequeñas, ojos almendrados o achinados y problemas en el desarrollo

corporal (menor estatura de lo normal y con tendencia a la obesidad). Según Fernández (2016), también tiene una mayor incidencia a tener determinados problemas de salud como infecciones, trastornos cardíacos, del tracto digestivo o sensoriales. Otros problemas son los relacionados con la psicomotricidad por la pérdida de ligamentos que se traduce en flacidez y torpeza de movimientos; hiperflexibilidad; problemas relacionados con los movimientos en brazos y piernas (psicomotricidad gruesa); y en la coordinación (psicomotricidad fina).

Características psicológicas

De la mano con las características anteriores encontramos las relacionadas con su carácter o personalidad. En la literatura científica se han estipulado numerosos calificativos que han calado en el pensamiento de la sociedad y que en muchos casos los califica con adjetivos erróneos sin fundamento alguno. Ahora bien, sí existe la presencia de las siguientes características que, según Troncoso (2003), van quedando bastante perfiladas y claras antes de los 12 o 13 años (como se citó en Flórez y Ruiz, 2004).

- Escasa Iniciativa. Suelen ser personas que les cuesta salir de la zona de confort y explorar nuevos lugares, nuevas actividades o experiencias.
- Menor capacidad para cohibir su conducta. En ocasiones, les cuesta inhibir su conducta, así como diferentes expresiones que en muchas ocasiones pueden parecer efusivas. Aquí es donde entra la idea social de que suelen ser demasiado cariñosos, amorosos, sociables, etc.
- Las conductas suelen ser persistentes e inmovilistas. Les suelen costar los cambios en diferentes tareas o actividades de su vida diaria. Por ello, en muchas ocasiones se les tacha de obstinados o vagos.
- Menor reacción a los factores externos (ambiente). Les suele costar interpretar y analizar los acontecimientos relacionados con el ambiente.
- Menor conciencia de sus limitaciones, por ejemplo, en numerosas ocasiones no son conscientes del peligro.
- Constantes, tenaces y puntuales.
- Baja expectativa de éxito.

2.2.3. Tratamiento e Intervención

Aunque no existe una cura para el Síndrome de Down, los tratamientos y las intervenciones tempranas son una ayuda extra para alcanzar una mejora en su calidad de vida. Estas intervenciones pueden ser:

- Un cuidado médico regular a través del seguimiento y tratamientos de las posibles complicaciones médicas que están asociadas con el SD.

- Atención temprana: a través de esta intervención se busca “compensar y superar sus limitaciones, desarrollando al máximo sus capacidades” (Malea et al., 2012, p. 411).

Con esta ayuda se pueden mejorar las dificultades relacionadas con la atención, el lenguaje, la memoria o el procesamiento lógico, así como también las relacionadas con el área motora.

2.2.4. Inclusión y Calidad de Vida

La inclusión social, la aceptación y la autonomía personal son esenciales para mejorar la calidad de vida de las personas con SD.

Nos podemos referir a calidad de vida como “al conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida o al grado de felicidad o satisfacción disfrutado por un individuo” (Fernández –López et al., 2010, p. 170).

Por lo tanto, podemos decir que aspectos relacionados como un buen bienestar físico (salud, nutrición), emocional (autoestima, apoyo psicológico), y social (inclusión, participación comunitaria) son claves para tener una buena calidad de vida. Respecto al último aspecto, nos referimos a la inclusión como la inclusión plena de la persona en la sociedad, por ello, uno de los factores claves para lograr este cometido es el empleo. Gracias al empleo, las personas con SD obtendrán beneficios en cuanto a autonomía, autoestima y desarrollo individual. Asimismo, se logrará que sean “tan libres y capaces de tener un empleo como la población general” (Down España, 2010, p. 19).

2.3. SÍNDROME DE DOWN Y EMPLEO

Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan las personas con síndrome de Down es cuando deben acceder al mercado laboral, un paso que denota el punto final en su participación plena en la sociedad. Aunque no haya datos oficiales del número de personas con Síndrome de Down que trabajan, según Arranz (2022), de las 35.000 personas con Síndrome de Down en España en edad de trabajar, solo un 7% lo hace en una empresa ordinaria. Este dato concuerda con el último informe de European Down Syndrome Association (EDSA), que estipula el 95% de las personas que poseen Síndrome de Down no encuentra trabajo (Down España, 2024).

Aunque estos datos sean bastante catastróficos nos encontramos en una década de incremento de personas empleadas con Síndrome de Down. Esto es debido a que han existido factores que históricamente han influido en la integración de estas personas en las empresas. Según Down España (2016) se habla de factores como:

Falta de formación y orientación profesional, carencia de hábitos laborales en el proceso formativo en general, falta de apoyo familiar por escepticismo o sobreprotección, falta de compromiso por parte de la empresa de apostar por la contratación de personas con discapacidad intelectual. (p. 4)

Asimismo, desde el campo legislativo se han creado planes y estrategias para construir una sociedad en la que todos los ciudadanos puedan sentirse partícipes de ella. En nuestro país, gracias al Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se reconoce a las personas que tienen discapacidad como titulares de una serie de derechos, siendo uno de ellos el derecho al trabajo.

“Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación” (Artículo 35.1, RDL 1/2013, de 29 de noviembre).

De igual modo, también se estipulan las diferentes vías por las que una persona con discapacidad puede acceder al mercado laboral, según el Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social se contemplan tres vías:

- a) Empleo ordinario, en las empresas y en las administraciones públicas, incluido los servicios de empleo con apoyo.
- b) Empleo protegido, en centros especiales de empleo y en enclaves laborales.
- c) Empleo autónomo. (Artículo 37.2)

En el **empleo ordinario**, las empresas que posean un número de 50 o más trabajadores estarán obligadas a que al menos 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad. Además, los empresarios estarán obligados a adoptar las medidas adecuadas para la adaptación al puesto de trabajo y la accesibilidad a la empresa. Por consiguiente, el principio de igualdad de trato no impedirá que se mantengan o adopten medidas específicas destinadas a prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por motivo de o por razón de discapacidad (RDL 1/2013, de 29 de noviembre).

En esta vía también se puede hacer uso de los **servicios de empleo con apoyo** que son:

Un conjunto de acciones de orientación y acompañamiento individualizado en el puesto de trabajo, que tienen por objeto facilitar la adaptación social y laboral de personas trabajadoras con discapacidad con especiales dificultades de inclusión laboral en empresas del mercado ordinario de trabajo en condiciones similares al resto de los trabajadores que desempeñan puestos equivalentes. (Art. 41, RDL 1/2013, de 29 de noviembre)

Dentro del **empleo protegido**, se encuentran los **centros especiales de empleo**:

son aquellos cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios, participando regularmente en las operaciones del mercado, y tienen como finalidad el asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad; a la vez que son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen de empleo ordinario. Igualmente, los centros especiales de empleo deberán prestar, a través de las unidades de apoyo, los servicios de ajuste personal y social que requieran las personas trabajadoras con discapacidad, según sus circunstancias y conforme a lo que se determine reglamentariamente. (Art.43, RDL 1/2013, de 29 de noviembre)

Dentro de estos centros se deben de cumplir una serie de condiciones de trabajo tales como que: la mayoría de su plantilla sean trabajadores con discapacidad, que la misma sea igual o superior al 33%, tengan un periodo de adaptación y prueba de seis meses, se permita cualquier tipo de contrato exceptuando el de trabajo a domicilio, haya la posibilidad de contratos de bajo rendimiento, se valore cada dos años la adecuación del puesto a las características del trabajador/a, sea una jornada única y exclusivamente de ocho horas así como la retribución de las ausencias al puesto por médico, formación, orientación y readaptación profesional.

Asimismo, puede servir de ayuda para la integración en futuras empresas ordinarias, los **enclaves laborales**. Son los encargados de facilitar la transición de un centro especial de empleo a una empresa ordinaria para las personas con discapacidad que presenten dificultades para acceder a la misma. Les permite también desarrollar su actividad laboral en el mercado laboral ordinario para conseguir que el empresario vea sus capacidades y habilidades para desempeñar el oficio.

Y finalmente como última vía, se encuentra el **empleo autónomo**, por el cual:

Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán políticas de fomento del trabajo autónomo de personas con discapacidad dirigidas al establecimiento y desarrollo de iniciativas económicas y profesionales por cuenta propia, o a través de entidades de la economía social, de acuerdo con la normativa reguladora de la materia. (Art. 47, RDL 1/2013, de 29 de noviembre)

De igual modo, en Europa también se trabaja en materia de empleo de las personas con discapacidad con la Estrategia Europea 2021-2030 (Comisión Europea, 2021), que

conforma un compromiso europeo en la búsqueda del aumento de personas con discapacidad en las empresas instando a los Estados miembros a:

Establecer de aquí a 2024 objetivos destinados a aumentar la tasa de empleo de las personas con discapacidad y reducir las disparidades en dicha tasa entre las personas con y sin discapacidad, con el fin de contribuir a alcanzar el objetivo principal de empleo para 2030 que se propuso en el Plan de Acción para la Aplicación del Pilar Europeo de Derechos Sociales para ser refrendado por el Consejo Europeo; reforzar la capacidad de los servicios de empleo para las personas con discapacidad y mejorar el trabajo con los interlocutores sociales y las organizaciones de personas con discapacidad para tal fin. (p. 13)

Esto también se hace visible en la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2022) en la que el gobierno se compromete a:

- Garantizar un cumplimiento efectivo de la cuota de reserva de los puestos de trabajo para personas con discapacidad en las empresas.
- Elaborar un Libro blanco sobre empleo y discapacidad que ofrezca un marco para la puesta marcha nuevos modelos e instrumentos para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas desde un enfoque de ecosistema de apoyos a las personas y a las empresas.
- Reforzar el acceso al empleo de las personas con discapacidad a través de las distintas modalidades de la economía social potenciando la inversión, la formación permanente, los incentivos a la contratación y el apoyo, renovación y modernización de los centros especiales de empleo de iniciativa social.
- Potenciar el acceso al empleo público entre las personas con discapacidad.
- Regular los ajustes razonables que permitan el acceso y la permanencia en el empleo de las personas con discapacidad y facilitar los medios y apoyos para que estos sean posibles.
- Promover y apoyar nuevas oportunidades de negocio, emprendimiento y autoempleo de las personas con discapacidad. (p.47)

Para lograr estos estándares es necesario que se eliminen verdaderamente las barreras que dificultan su participación, que haya un compromiso entre gobiernos, empresas y la ciudadanía para poder cumplimentar con estos retos. Esto no es solo un beneficio para la propia persona con discapacidad sino también para la sociedad que será más inclusiva e igualitaria. Además, se deberá invertir en formación tanto básica como específica para que puedan desempeñar un oficio correctamente.

Con la finalidad de que esa formación sea eficaz y eficiente para que una persona con síndrome de Down logre desempeñar un oficio se debe de llevar a cabo la siguiente secuenciación:

- Identificación del puesto de trabajo.
- Análisis del puesto de trabajo.
- Evaluación de las actitudes, limitaciones y necesidades de cada sujeto.
- Diseño de un programa individualizado.
- Oportunidad de trabajar. (Perera, 1997)

En la identificación del puesto de trabajo se deben de analizar los puestos de trabajo reales que una persona con Síndrome de Down puede ejercer. Por consiguiente, se debe de describir y ordenar las tareas del trabajo a desempeñar para que sepan en cada momento cuales son los pasos que deben de seguir.

No solo se debe tener en cuenta las características del trabajo a desempeñar, sino que también debemos analizar a cada una de las personas que ocupen ese puesto de trabajo. Debemos de realizar un estudio de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (DAFO personal) así como realizar tests, informes sociales o cuestionarios para lograr una evaluación firme de sus destrezas. De la mano con lo anterior, debemos crear un programa individualizado que logre aunar sus destrezas con las exigencias propias del trabajo a realizar (objetivos, actividades, tipo de metodología, ...). Y para finalizar con este proceso y llegando por tanto al culmen del mismo, debemos poner en práctica todo lo expuesto, dando la oportunidad de trabajar a la persona. Gracias a este último paso, podemos lograr que la persona con Síndrome de Down consiga el mayor nivel de autonomía posible y, por ende, lograr una mayor calidad de vida e integración en la comunidad.

Ahora bien, si nos centramos en el porcentaje de personas con Síndrome de Down que se encuentran trabajando, nos tiene que surgir la siguiente pregunta ¿en qué tipo de puesto suelen trabajar?. Según la fundación Síndrome de Down Madrid, a través de los proyectos Stela y ECA (empleo con apoyo) analizaron un total de 130 puestos de trabajo estipulando que los oficios más comunes son: auxiliar de oficina (incluyendo ordenanza y bedel) con un 42% de ocupación y auxiliares de comercio (reponedores) con 21% (Araque y Escobar, s.f.). Asimismo, el resto serían otros oficios como mozo de almacén, peón, auxiliar de vestuario, ... Todos ellos son oficios donde deben de tener una serie de competencias cognitivas concretas, así como buenas habilidades sociales para relacionarse. Además, si aunamos los dos porcentajes más altos podemos estipular que su principal función es como personal auxiliar, es decir, dependen de las instrucciones de otros compañeros o supervisores para desempeñar sus funciones.

Ahora bien, tras analizar las diferentes medidas de apoyo que se presentan a las personas con discapacidad y, por ende, a las personas con Síndrome de Down, así como su porcentaje de inserción en el mundo laboral, cabe ahora reflexionar el por qué en nuestro día a día no visualizamos a ninguna persona con Síndrome de Down que atienda en algún establecimiento. Está claro que la legislación da luz verde a que esto sea posible y existen medidas de apoyo suficientes para ello, pero ¿por qué siguen siendo esto poco común?

Es por ello que, el presente trabajo tiene como objetivo investigar sobre por qué no hay personas con Síndrome de Down que nos atiendan en un establecimiento como, por ejemplo, una tienda de ropa, pudiendo conocer de este modo si todavía siguen existiendo prejuicios como para contratar a un dependiente con SD o si es que la sociedad todavía no está lo suficientemente concienciada como para poder ser atendida por una persona con discapacidad.

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Hemos comenzado introduciendo el aspecto teórico de nuestro estudio para poder contextualizarlo correctamente. En este apartado describiremos secuencialmente los objetivos de nuestro estudio, el diseño de nuestra investigación, los participantes, así como los instrumentos de recogida de información que hemos empleado.

3.1. OBJETIVOS

En este estudio de caso nos planteamos dos objetivos:

- Valorar los prejuicios de los empleados del sector retail para trabajar con personas con SD.
- Valorar los prejuicios de la ciudadanía a la hora de ser atendida en una tienda por una persona con SD.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología presente en este Trabajo de Fin de Grado es mixta. Este es un diseño de investigación que involucra datos cuantitativos y cualitativos, ya sea en un estudio particular o en varios estudios dentro de un programa de investigación. (Tashakkori y Teddlie, 2003, como se citó en Pole, 2009)

En nuestro caso aplicaremos, por un lado, la entrevista cualitativa para dar respuesta al primer objetivo de la investigación (conocer los prejuicios de las personas a la hora de trabajar con personas con SD). Y, por otro lado, el cuestionario como técnica cuantitativa para dar respuesta al segundo objetivo (conocer los prejuicios de la ciudadanía a la hora de ser atendidos por una persona con SD).

3.3. PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

En las entrevistas han participado un total de cuatro personas dedicadas al mundo de la moda, tres dependientas de tienda y una empresaria de tiendas de ropa para mujer. Todas ellas son mujeres mayores de 40 años y con más de diez años de experiencia en el sector.

La aplicación de la segunda técnica, el cuestionario, ha sido telemática entre los meses de abril y mayo de 2024 y difundida vía WhatsApp.

El número de sujetos que han participado en el cuestionario ha sido de 62 personas. Dentro de este número de personas, 33 de ellas (53,2%) pertenecen al rango de edad de entre 16-25 años y el resto (46,8%) mayor de 45 años. La razón por la que se seleccionaron dos grupos de edad diferentes es debido a dos motivos: diferencia generacional y la experiencia laboral.

- Diferencia generacional: el grupo de 16 a 25 representa tanto a adolescentes como a jóvenes, y por ello, sus opiniones van a estar influenciadas por un tipo de educación más inclusiva por las nuevas políticas, el mundo tecnológico, etc. El grupo de mayores de 45 aglutina a adultos con experiencias y perspectivas diferentes a las de los jóvenes que pueden dar un punto de vista más conservador o tradicional.
- Experiencia laboral: Los jóvenes no van a tener una experiencia laboral consolidada como un adulto por lo que la manera de percibir y aceptar la inclusión en el ámbito laboral va a ser muy diferente a la de una persona adulta que, su opinión va a estar basada en años de experiencia y de observación de cambios en el mercado laboral.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Uno de los instrumentos de recogida de información ha sido el cuestionario. Según McMillan y Schumacher, (2005)

los cuestionarios abarcan una variedad de documentos en los que el sujeto responde a cuestiones escritas que sondan reacciones, opiniones y actitudes. El investigador elige o construye un conjunto de preguntas adecuadas y le pide al sujeto que las conteste, normalmente en forma de preguntas en las que debe elegir la respuesta. (p. 50)

El cuestionario ha sido realizado a través de la plataforma Google *Forms* siguiendo las fases propuesta por Bisquerra (2004):

1. Definición de los objetivos del cuestionario.
2. Planificación del cuestionario.
3. Elaboración y selección de las preguntas (abiertas, cerradas, ...).
4. Análisis de la calidad de las preguntas.
5. Análisis de la fiabilidad y validez del cuestionario.
6. Redacción final del cuestionario. (p. 241)

El resultado ha sido un cuestionario compuesto por un total de 8 ítems, el primero de ellos haciendo referencia a la variable edad para averiguar a qué rango de edad pertenece la persona que responde y los siete restantes son los que nos aportarán la información sobre la opinión de la ciudadanía.

Estos ítems se dividen en:

- Ítems cerrados dicotómicos (Sí/No): Por ejemplo, ¿Alguna vez te has encontrado a alguna persona con SD trabajando en el sector servicios? Sí/No.
- Ítems abiertos (el encuestado escribe su propia respuesta): Si a la pregunta anterior la respuesta ha sido Sí, por favor indique en qué lugar los ha visto trabajar¹.

Por último, el otro instrumento ha sido la entrevista:

Una técnica que se caracteriza por tratarse de una conversación más o menos dirigida (dependiente del tipo de entrevista) entre el investigador (emisor) y el sujeto de estudio (receptor) con un fin siempre bien determinado y enfocado a la resolución de los objetivos y preguntas de investigación de trabajos. Para alcanzar este fin el investigador

¹ Se puede acceder al cuestionario completo en este enlace: <https://forms.gle/hSeENnYb1Xqyf5FL8>

plantea interrogantes al receptor para que éste le dé su opinión, los responda o los resuelva, según el caso (Lopezosa, 2020, p. 89).

En el caso de esta investigación, sabiendo que existen tres tipos de entrevistas; estructurada, no estructurada y semiestructurada, nos hemos decantado por la última, ya que, son entrevistas más dinámicas, flexibles y abiertas, y por tanto permiten una mayor interpretación de los datos que con las entrevistas estructuradas (Lopezosa, 2020).

Por consiguiente, la entrevista se ha llevado a cabo teniendo en cuenta tres momentos: momento de preparación, desarrollo y de valoración.

En el momento de la preparación se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

- Determinar los objetivos de la entrevista.
- Identificar a las personas que van a ser entrevistadas.
- Formular las preguntas y secuenciarlas.
- Localizar y preparar el lugar donde va a realizarse la entrevista (Bisquerra, 2004, p. 340).

En el momento del desarrollo de la entrevista en ningún momento se nos olvidó crear un clima de confianza y familiaridad, una buena actitud como entrevistadora para favorecer la comunicación, así como el registro de la información a través de una grabadora. Además, para que cada una de las entrevistadas se sintiese en todo momento cómoda, ellas mismas fueron las encargadas de elegir el lugar de la entrevista.

Y, por último, se hizo una valoración de los dos anteriores momentos. Aquí nos preguntamos si las decisiones que tomamos en el primer momento fueron las adecuadas, si las preguntas fueron apropiadas y de calidad o si la duración de la entrevista fue correcta. Seguido de esta valoración se revisó y evaluó si la información que recibimos fue suficiente para comprender nuestro estudio y si está misma ha sido fiable y creíble. Ambas valoraciones se consideraron positivas, por lo que no fue necesario repetir ninguna entrevista.

3.5. RESULTADOS

Tras la documentación sobre la situación actual de las personas con Síndrome de Down en el mercado laboral, hemos buscado la opinión de diferentes personas que trabajan en el sector retail para poder saber cuál es su punto de vista sobre la posibilidad de trabajar con una persona con Síndrome de Down.

La primera entrevista ha sido a una dependiente de tienda con casi 21 años de experiencia. Para mantener su anonimato hemos usado el seudónimo de C.1. Como primer punto a destacar, C1 declara que sí que trabajaría con una persona con SD porque ha superado las pruebas pertinentes para poder trabajar en una tienda de ropa, aunque también manifiesta que si tuviese una tienda propia no contrataría a una persona con SD. Sus motivos son en resumidas cuentas que, una persona con SD no puede quedarse a cargo de una tienda, tendría que estar acompañada.

Una de las cosas que más destaca C1, es que la presencia de personas con SD es casi nula por el hecho de que necesitan mucha más formación que otras personas y a día de hoy lo que se busca son personas “ágiles” y que resuelvan los problemas de forma inmediata. Este hecho, hace que declare que su relación como compañera no sería la misma que con una persona sin SD ya que tiene unas limitaciones que conllevarían a tener que trabajar con más paciencia y explicándoles en diferentes ocasiones cómo se tienen que hacer las cosas, aspectos que con otras compañeras no pasaría.

También destaca que el sector del comercio es poco inclusivo porque al final las tiendas son “imagen” y aunque recalca que no dan “mala imagen” probablemente no seguirían a modo de marketing lo que buscan las tiendas cuando contratan al personal que está de cara al público.

La segunda dependiente entrevistada (C2), es de todas ellas la que menos tiempo lleva trabajando en tiendas de ropa y sus respuestas son diferentes a la anterior compañera, destacando los siguientes aspectos:

C2 expone que sí que trabajaría con una persona con SD porque todas las personas se merecen trabajar y explicándoles las cosas pueden lograr hacer su trabajo correctamente. Cree que con algún programa de inclusión sí se podrá ver en el futuro a dependientes de tienda con SD, pero con mucho esfuerzo por parte de las personas que estén en el programa y por parte de todos los ciudadanos, que se deberían de concienciar.

Uno de los aspectos que C2 recalca en la entrevista es que las personas todavía no están preparadas para que una persona con SD la atienda directamente. Argumenta que las personas son “muy visuales” y si ven a una persona con discapacidad en una tienda de ropa van a cambiar su manera de ver esa tienda. Asimismo, destaca que si ella fuese una clienta le daría igual quien le atendiese.

Por ultimo, otro aspecto a destacar es que si tuviese una tienda de ropa sí contrataría a una persona con SD si con ella hubiese más dependientes, ya que no estaría segura de la capacidad de la persona con SD para quedarse sola en la tienda.

La última dependiente entrevistada (C3), lleva 27 años trabajando en tiendas de ropa y por tanto, de las tres entrevistadas es la que más experiencia tiene en este sector y

declara que nunca ha trabajado con una persona con discapacidad intelectual en una tienda de ropa. Destaca que sí que trabajaría con alguien con SD porque tiene que ser un compañero más y al final si sabe trabajar y demuestra que sirve para ello, le vale. Por consiguiente, si ella tuviese una tienda de ropa propia declara que se tendría que pensar el hecho de contratar a una persona con SD por la responsabilidad de si ella no pudiese estar en la tienda ropa.

Al igual que las demás compañeras, considera que el sector retail es poco inclusivo porque al final no se ven a personas con discapacidad trabajando ahí. Asimismo, no cree que den mala imagen, pero se debería de diferenciar entre un INDITEX con miles de trabajadores que tienen asignadas diferentes tareas a tiendas pequeñas en las que una persona tiene que hacerlo todo. Cree que al final en una tienda pequeña donde la venta es muy personalizada puede que una persona con SD no pueda cumplir con las expectativas de asesoramiento que las personas buscan en estos establecimientos. Por este último motivo, es por lo que considera que no hay personas con SD en tiendas de ropa, aunque cree que para tareas como “reponer”, “colocar” y “cobrar” serían perfectamente válidos porque son cosas sencillas.

Finalmente, destaca que todo depende de la formación y que todo el mundo puede aprender para lograr el objetivo de trabajar en una tienda de ropa.

Como resumen general de las tres personas entrevistadas con el mismo puesto de trabajo, se puede concluir que todas ellas estarían dispuestas a trabajar con una persona con SD pero que probablemente si ellas fuesen dueñas de una tienda de ropa no la contratarían porque no consideran que estén capacitadas para estar solas. Asimismo, creen que la formación es la base principal y que el sector retail es poco inclusivo con las personas con discapacidad.

En contrapartida a las anteriores entrevistas, se realizó otra más a la dueña de cuatro tiendas de ropa de mujer que declaró las siguientes afirmaciones:

Aunque declara que no sigue ningún patrón a la hora de contratar a sus dependientas, únicamente que tengan experiencia en merchandising, no estaría dispuesta a contratar a una persona con SD ya que sus tiendas son de venta casi individualizada y cree que a estas personas les costaría llevar a cabo este cometido.

Asimismo, se le preguntó si contemplaba la opción de contratarlos como ayudantes de dependientes y declaró que tampoco estaría dispuesta a hacerlo porque supondría una carga de trabajo a las demás dependientas. También, se le planteó la opción de si estaría dispuesta a contratar a una persona con SD en una de sus tiendas durante un mes y medio a través de un programa de empleo de una asociación y declaró que probablemente no aceptaría ese programa y no la contrataría. Por el contrario, cree que

empresas como Carrefour que tiene en su plantilla a personas con Síndrome de Down pretenden ser inclusivas para ayudar a la sociedad, pero que también lo hacen porque se beneficiarán de alguna manera en tener contratadas a estas personas en sus empresas.

En definitiva, esta última entrevista se acerca un poco a la posible opinión de muchos emprendedores/as, empresarios/as del mundo de la moda que no contratan a este tipo de personas para sus negocios. Asimismo, probablemente la idea ligada a la imagen que tiene que dar un dependiente de tienda pueda que también esté ligado a esta ausencia de este tipo de trabajadores en las tiendas. Podemos concluir con estas cuatro entrevistas que existen dos visiones diferentes, por un lado, unan visión inclusiva en la que todos estarían dispuestos a ser compañeros de trabajo de una persona con SD, y, por otro lado, la visión menos inclusiva en la que como emprendedora o futura emprendedora no contraría a una persona con SD porque no sería lo suficientemente válida para el puesto de trabajo.

Para dar respuesta a nuestro segundo objetivo, hemos obtenido estos resultados en el cuestionario que hemos pasado a la ciudadanía:

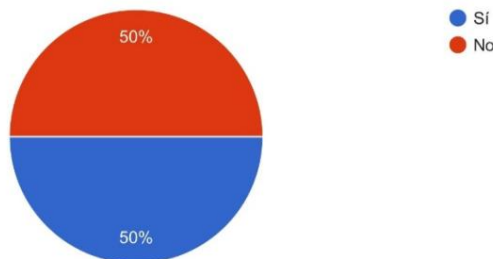
A la pregunta: *¿Alguna vez te has encontrado a alguna persona con SD trabajando en el sector servicios?*

La respuesta ha sido que la mitad de los encuestados sí se las han encontrado. Asimismo, los lugares donde más los han encontrado ha sido en su mayoría supermercados como Carrefour o Alimerka y algún sitio de restauración (ver Figura 1).

Figura 1

Porcentaje de respuesta a la pregunta: ¿Alguna vez te has encontrado a alguna persona con SD trabajando en el sector servicios?

62 respuestas

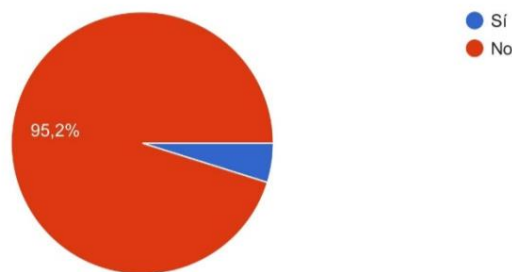


Ahora bien, a la pregunta relacionada con *¿Alguna vez te has encontrado en alguna tienda de ropa con un dependiente con SD?* (Ver figura 2). La respuesta es que la mayoría (95,2%) de las personas encuestadas no han tenido la experiencia de ser

atendidas por un dependiente con SD. Asimismo, para saber un poco más, a las personas que contestaron con un sí (4,8%) se les pregunto en que tiendas los encontraron y las respuestas fueron en dos sitios; Decathlon y Zara, repitiéndose el primero dos veces. Esto sugiere que la inclusión laboral de personas con SD en este sector es todavía limitada.

Figura 2

Porcentaje de respuesta a la pregunta: ¿Alguna vez te has encontrado en alguna tienda de ropa con un dependiente con SD?



Unido a la anterior, quisimos saber el grado de inclusión de las personas encuestadas planteándoles las siguientes cuestiones (Ver figuras 3 y 4):

Consideras que debería de haber personas con SD trabajando en tiendas de ropa.

Si tuvieses que elegir entre un dependiente con SD en una tienda de ropa frente a otro sin SD, ¿a quién escogerías?

Los resultados a la primera pregunta fueron bastante abrumadores, ya que la mayoría (98,4%) está de acuerdo con que debería de haber personas con SD trabajando en una tienda de ropa. Esto refleja claramente que existe un gran nivel de apoyo en cuanto a la inclusión laboral para este sector. Por el contrario, en la siguiente pregunta el porcentaje de preferencia de atención refleja que un 71% de los encuestados preferiría ser atendido por un dependiente con SD mientras que un 29% optaría por uno sin SD.

Figura 3

Porcentaje de respuesta a la pregunta: Consideras que debería de haber personas con SD trabajando en tiendas de ropa

Consideras que debería de haber personas con Síndrome de Down trabajando en tiendas de ropa.
62 respuestas

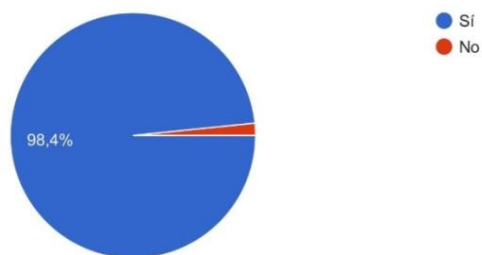
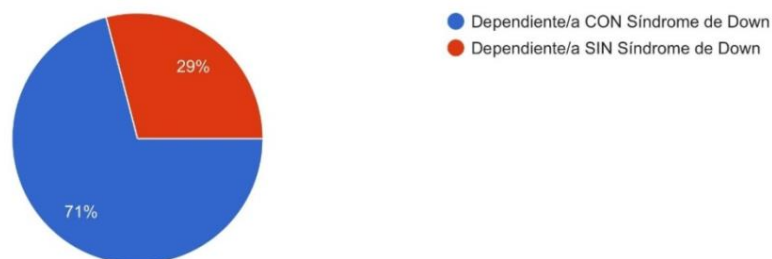


Figura 4

Porcentaje de respuesta a la pregunta: Si tuvieses que elegir entre un dependiente con SD en una tienda de ropa frente a otro sin SD, ¿a quién escogerías?

Si tuvieses que elegir entre un/a dependiente/a de tienda con discapacidad intelectual (Síndrome de Down) frente a otro sin esta discapacidad para que te atendiese, ¿a quién escogerías?.

62 respuestas



Si contrastamos los resultados de ambas preguntas podemos decir que a nivel teórico existe un gran apoyo para la inclusión laboral de estas personas, pero, en la

práctica todavía hay personas que siguen prefiriendo ser atendidas por dependientes que no tengan SD, lo que nos señala que aún existen prejuicios ante este colectivo de personas.

También quisimos saber el motivo de elección de la última pregunta y por lo general, las respuestas fueron bastante parecidas entre los encuestados. Dentro de ese 71% que eligió al dependiente con SD, lo hizo porque o bien, cree que es un hecho inclusivo y no se debería de discriminar a estas personas o porque le da igual ser atendido por alguien con SD siempre y cuando le atienda correctamente y con respeto. En cuanto a los encuestados que respondieron la otra opción, lo hicieron por profesionalidad y porque creen que van a estar mejor atendidos.

Por último, quisimos saber si había alguna diferencia respecto a la edad, tomando dos grupos de edad diferentes, pero, los resultados fueron prácticamente los mismos.

4. CONCLUSIONES

Tras haber hecho una pequeña introducción teórica y haber realizado una pequeña investigación para comprobar los objetivos planteados en la misma, hemos sacado las siguientes conclusiones:

Las tres personas encuestadas en categoría de dependiente de tienda declaran que sí serían compañeras de trabajo de una persona con SD, pero si tuviesen una tienda de ropa propia se pensarían el hecho de tener que contratarla. Estas afirmaciones revelan una discrepancia entre una actitud positiva hacia la inclusión frente a una acción concreta de contratar a una persona con SD como una verdadera medida de inclusión. Es decir, hay una contradicción de apoyo teórico ya que, la mayoría presenta su deseo de inclusión y apoyo a las personas con SD, sin embargo, a la hora de tomar medidas prácticas, como la contratación, surge la barrera o las dudas de cumplir esa deseada inclusión. Asimismo, este hecho contradictorio puede venir sobrevenido por la todavía existencia de prejuicios sobre la capacidad de las personas con SD para desempeñar las tareas que conllevan a ser dependientes de tienda.

En definitiva, existe una contradicción de opinión respecto a la inclusión práctica de estas personas, que también queda remarcada en la entrevista realizada a la dueña de cuatro tiendas de ropa. Esta entrevista refleja que los pequeños empresarios y emprendedores ven muy difícil la contratación de estas personas en sus negocios porque consideran que no son capaces de desempeñar ciertas funciones y al final pueden ser una carga para el resto de empleados.

Queda claro que en el sector del retail siguen existiendo los prejuicios y estereotipos sobre la subestimación de capacidades de estas personas creyendo que no tienen las habilidades necesarias para desempeñar con eficacia y eficiencia las tareas a realizar. Además, a veces, las decisiones sobre la contratación están influenciadas por el gran desconocimiento de las medidas o planes de empleo para personas con SD que se pueden llevar a cabo en una tienda de ropa.

En definitiva, los prejuicios y con ello el desconocimiento en el mundo del retail siguen ahí y si no se realizan medidas de apoyo específico, probablemente no se logre la inclusión al 100% en el mundo laboral de las personas con discapacidad.

Por consiguiente, en los datos arrojados en el cuestionario queda claro que la gran mayoría considera que es necesaria su inclusión en las tiendas de ropa, pero en contrapartida, todavía un gran número de personas prefiere que la atienda una persona sin SD. Esto sigue dejando claro que en la parte teórica todos somos inclusivos, pero en la práctica surgen las dudas o los miedos.

Con todo esto se puede concluir que, aunque existan medidas de empleo para potenciar su inclusión en el mercado laboral y leyes que en cierta manera obligan a contratar a personas con discapacidad, es necesario crear campañas de sensibilización para eliminar los prejuicios sobre capacidad y responsabilidad que la sociedad tiene de estas personas. Asimismo, estas campañas no solo deberían ir dirigidas únicamente a la población en general, sino que se debería poner primeramente el foco en emprendedores y empresarios porque ellos son los que van a contratar a estas personas, y finalmente sensibilizar a la población de forma práctica sobre la presencia de estas personas en el mundo laboral.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Araque, J. M. y Escobar, B. (s,f). Tipos de trabajos para las personas con discapacidad intelectual. *Fundación Iberoamericana Down21*. <https://www.down21.org/component/content/article/97-empleo/personas-con-discapacidad-intelectual-y-el-empleo/453-tipos-de-trabajos-a-los-que-pueden-acceder-las-personas-con-discapacidad-intelectual.html>
- Arranz, E. (18 de marzo de 2022). *Pablo Pineda lanza un alegato por la inclusión laboral de las personas con síndrome de Down: actualmente solo trabajan un 7% de ellas*. Fundación Adecco [Nota de Prensa]. <https://fundacionadecco.org/notas-de-prensa/pablo-pineda-lanza-un-alegato-por-la-inclusion-laboral-de-las-personas-con-sindrome-de-down-actualmente-solo-trabajan-un-7-de-ellas/#:~:text=As%C3%AD%20de%20las%2035000%20personas,7%25%20de%20ellas%20est%C3%A1%20trabajando.>
- Asociación Americana de Psiquiatría (ApA). (2013), *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5*. Asociación Americana de Psiquiatría.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial La Muralla.
- Comisión Europea. (2021). *Una Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021-2030*. <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/estrategia-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-para-2021-2030/>
- Constitución Española*. (1978). Art 49. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Down España (2010). Salud y calidad de vida desde la discapacidad intelectual: Síndrome de Down. *Down España*. <https://www.sindromedown.org/storage/2023/12/Salud-y-calidad-de-vida-desde-la-discapacidad-intelectual.pdf>
- Down España (2016). Empleo con Apoyo: Modelo de Intervención DOWN ESPAÑA. *Down España*. <https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2016/03/Modelo-de-intervencion-DOWN-ESPA--A-Empleo-con-Apoyo-Ed.2016.pdf>
- Down España (2020). El Síndrome de Down hoy: dirigido a familias y profesionales. *Down España*. <https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2019/02/S%C3%ADndrome-de-Down-hoy.pdf> Down España (11 de marzo de 2024). Down España lanza la campaña #ExtraCapacitados para

- el Día Mundial del Síndrome de Down. *Down España*.
<https://www.sindromedown.org/down-espana-lanza-la-campana-extracapacitados-para-el-dia-mundial-del-sindrome-de-down/>
- Fernández Morales, A. D. (2016). Aspectos generales sobre el síndrome de Down. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 2(1), 33-38. <http://riai.jimdo.com/>
- Fernández- López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., y Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*, 84(2), 169-184.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con Nvivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. En C. Lopezosa, J. Díaz-Noci, y L. Codina (Eds.), *Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social, 1* (pp. 88-97). DigiDoc-Universitat Pompeu Fabra.
- Flórez, J. y Ruiz, E. (2004). El síndrome de Down: aspectos biomédicos, psicológicos y educativos - Síndrome de Down. *Revista Virtual Síndrome de Down*.
<https://www.down21.org/revista-virtual/780-revista-virtual-2004/revista-virtual-marzo-2004/articulo-profesional-marzo-2004/2125-el-sindrome-de-down-aspectos-biomedicos-psicologicos-y-educativos.html>
- Malea Fernández, I., García Ramos, R., Corbí Caro, P-, Alemany Peñarrobía, C., Fernández O'Donnell C., y Castelló Pomares, M. L. (2012). Neurología y Síndrome de Down. Desarrollo y Atención Temprana. *Revista Española de Pediatría*, 68(6), 409-414.
- McMillan, J.H., Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa 5ª edición*. PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2022). *Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 para el acceso, goce y disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad*. Gobierno de España.
<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/discapacidad/docs/estrategia-espanola-discapacidad-2022-2030-def.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Borrador beta del Icd-11.
<https://icd.who.int/dev11/1-m/en>
- Perera, J. (1997). Integración social y laboral de las personas con Síndrome de Down. En J. A. Rondal, et al. (Eds.), *Síndrome de Down, perspectiva psicológica*,

- psicobiológica y socio educativa* (pp. 285-304). Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Pole, K. (2009), Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades*, (60), 37-42.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*, 289, de 3 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>
- Schalock, R. L., Luckasson, R., & Tassé, M. J. (2021a). Definición, diagnóstico, clasificación y planificación de apoyos para personas con discapacidad intelectual: un consenso emergente. *Siglo Cero*, 52(3), 29–36. <https://doi.org/10.14201/scero20215232936>
- Schalock, R. L., Luckasson, R., & Tassé, M. J. (2021b). *Discapacidad intelectual: definición, diagnóstico, clasificación y sistemas de apoyos (AAIDD, 12 edición)* (M. A. Verdugo y P. Navas, traductores). Hogrefe TEA Ediciones.
- Verdugo, M. A. y Gutiérrez, B. (2009). *Discapacidad Intelectual: Adaptación social y problemas de comportamiento*. Ediciones Pirámide.
- Virginia Department of Health. (2016). Síndrome de Down. <https://www.vdh.virginia.gov/content/uploads/sites/36/2016/11/Down-Syndrome-Spanish.pdf>
- Westedt, C. y Carrascosa, I. (15 de mayo de 2020). Síndrome de Down. Aspectos psicológicos y cognitivos. *Epsys Revista de Psicología y Humanidades*. <https://www.eepsys.com/es/sindrome-de-down-aspectos-psicologicos-y-cognitivos-2/>

6. ANEXOS

7.1. ENTREVISTA 1

Nombre y Apellidos (Anónimo)	Compañera 1 (C1)
Edad	44 años
Sexo	Mujer
Puesto de trabajo	Dependiente tienda ropa

Fecha y lugar	15 marzo de 2024, Oviedo
Duración Entrevista	Cuatro minutos

E: ¿A qué edad empezaste a trabajar en tiendas de ropa?

C1: 23 años.

E: ¿Cuántos años llevas trabajando como dependiente de tienda de ropa?

C1: Casi 21 años.

E: ¿Alguna vez trabajaste con alguna persona con discapacidad intelectual (Síndrome de Down) en una tienda de ropa?

C1: No, nunca.

E: ¿Trabajarías con una persona con Síndrome de Down? Motivos.

C1: Sí, porque me imagino que si está contratada es que superó alguna prueba o proceso y que está capacitada para desarrollar el puesto así que como compañera no tendría ningún problema en trabajar con ella.

E: ¿Cómo sería tu relación con ella? ¿Sería la misma que con las compañeras que tienes ahora?

C1: No, porque evidentemente tiene unas limitaciones que vosotras no tenéis y pues hay que tener más paciencia y explicarle las cosas más veces. Al final sabes que igual a la primera no lo va a hacer bien por lo tanto vas a tener que insistir mucho más.

E: Entonces si tuvieses una compañera con SD y se lo tienes que explicar todo desde cero y en repetidas ocasiones como tu dice, ¿lo harías?

C1: Sí, si fuese mi compañera estoy segura de que sí.

E: Si tuvieses una tienda de ropa propia, ¿contratarías a una persona con Síndrome de Down?

C1: No, porque ponte que yo me quiero ir unos días de vacaciones o me tengo que ausentar, no voy a estar tranquila al cien por cien de que ella se quede al mando de todo. Ahora bien, si me dices que habría otra compañera con ella sin SD, pues me lo pensaría.

E: ¿Crees que el sector del comercio/retail es poco inclusivo con personas con discapacidad?

C1: Sí, totalmente. Porque en ninguna tienda ves a una persona así. Las tiendas al final son imagen si es que hasta a nosotras a partir de una edad ya no nos quieren porque somos mayores y no cumplimos con la imagen de la tienda.

E: ¿Crees que tener a un/a dependiente/a con Síndrome de Down puede “dar mala imagen” de la tienda o marca?

C1: Mala imagen como tal no, más bien no seguiría con lo que la tienda a modo de marketing busca cuando contratan a alguien.

E: ¿Por qué crees que no hay prácticamente dependientes/as con Síndrome de Down en tiendas de ropa?

C1: Porque requiere mucha más formación que una persona con plenas capacidades y ahora lo que se busca es agilidad y gente súper competente que en “cero coma” te resuelva una situación complicada. Al final, esa gente no es así, les cuesta todo más.

E: ¿Crees que con algún programa de inclusión podremos ver en algún futuro a un/una dependiente/a de tienda con Síndrome de Down?

C1: Probablemente sí, pero no creo que, como dependientes, más bien como auxiliares para ayudar.

7.2. ENTREVISTA 2

Nombre y Apellidos (Anónimo)	Compañera 2 (C2)
Edad	48 años
Sexo	Mujer
Puesto de trabajo	Dependiente tienda de ropa

Fecha y lugar	20 marzo 2024 en Oviedo
Duración Entrevista	Cinco minutos

E: ¿A qué edad empezaste a trabajar en tiendas de ropa?

C2: A los 21 años

E: ¿Cuántos años llevas trabajando como dependienta de tienda de ropa?

C2: 27 años aproximadamente.

E: ¿Alguna vez trabajaste con alguna persona con discapacidad intelectual (Síndrome de Down) en una tienda de ropa?

C2: No

E: ¿Trabajarías con una persona con Síndrome de Down? Motivos.

C2: Sí, sería un compañero más. Me da igual como sea la persona si es válida para trabajar y demuestra que sabe.

E: Si tuvieses una tienda de ropa propia, ¿contratarías a una persona con Síndrome de Down?

C2: Me lo tendría que pensar.

E: ¿Por qué?

C2: Supongo que por la responsabilidad de si yo no pudiera estar en la tienda. Yo creo que me tendría que demostrar que puedo confiar en ella y que puede estar sola.

E: ¿Crees que el sector del comercio/retail es poco inclusivo con personas con discapacidad?

C2: Sí está claro, aquí no ves a este tipo de personas trabajando.

E: ¿Crees que tener a un/a dependiente/a con Síndrome de Down puede “dar mala imagen” de la tienda o marca?

C2: No, yo no creo que sea “mala imagen”. Yo creo que deberíamos de diferenciar entre el grupo Inditex que hay gente en almacén, reponiendo, colocando, cobrando, ... A una tienda pequeña como en la que yo trabajo en la que lo tienes que hacer todo. Además, en nuestro caso si viene una señora y quiere que la asesores probablemente no quiera que la atienda una persona así por lo que no van a poder cumplir con las expectativas de la cliente.

E: Ósea que, si fueses una cliente y vieses dos dependientes, uno con Síndrome de Down y otro sin él, ¿a quién elegirías?

C2: Si tengo que preguntar dónde están los pantalones o las camisetas o si necesito saber si tiene otra talla de algo me daría igual. Si quiero algo concreto me acercaría a la persona que no tiene SD porque entiendo que me asesorará mejor.

E: ¿Por qué crees que no hay prácticamente dependientes/as con Síndrome de Down en tiendas de ropa?

C2: Porque si necesitas una atención individualizada para encontrar algo específico, probablemente les cueste mucho más. Ahora bien, creo que, para

reponer, colocar o cobrar sí que serían perfectamente válidos porque es algo más sencillo.

E: ¿Crees que una persona con SD cumplirá con los mismos objetivos que una que no tiene?

C2: Yo creo que depende de la formación, pero si es verdad que les costaría mucho más tiempo poder llegar a cumplir esos objetivos.

E: ¿Crees que con algún programa de inclusión podremos ver en algún futuro a un/una dependiente/a de tienda con Síndrome de Down?

C2: Sí, todo el mundo puede aprender. Si se forman bien y lo ponen en práctica puede que sí.

7.3. ENTREVISTA 3

Nombre y Apellidos (Anónimo)	Compañera 3 (C3)
Edad	36 años
Sexo	Mujer
Puesto de trabajo	Dependiente de tienda de ropa

Fecha y lugar	20 de marzo de 2024, Oviedo
Duración Entrevista	Tres minutos y treinta segundos

E: ¿A qué edad empezaste a trabajar en tiendas de ropa?

C3: 19 años

E: ¿Cuántos años llevas trabajando como dependiente de tienda de ropa?

C3: 11 años

E: ¿Alguna vez trabajaste con alguna persona con discapacidad intelectual (Síndrome de Down) en una tienda de ropa?

C3: No.

E: ¿Trabajarías con una persona con Síndrome de Down? Motivos.

C3: Sí, porque todos nos merecemos trabajar y pues en este caso yo creo que explicándoles las cosas con calma y sin prisa y teniendo mucha paciencia pueden llegar a entenderte y a hacer las cosas bien.

E: Si tuvieses una tienda de ropa propia, ¿contratarías a una persona con Síndrome de Down?

C3: Si tuviera más dependientes sí.

E: ¿Por qué con más dependientes?

C3: Porque si me tengo que ir de la tienda en algún momento no sabría si esa persona estaría capacitada para quedarse al mando de la tienda.

E: ¿Crees que el sector del comercio/retail es poco inclusivo con personas con discapacidad?

C3: Sí, porque ves a otras personas que sabes que tienen discapacidad trabajando en otros sitios y en una tienda de ropa nunca las has visto. Por lo menos yo.

E: ¿Crees que tener a un/a dependiente/a con Síndrome de Down puede “dar mala imagen” de la tienda o marca?

C3: A mí no me parece que den mala imagen, pero la gente es muy “visual” y si ven a una persona con SD o yo creo que con que cualquier discapacidad que se pueda ver a simple vista van a cambiar su manera de ver la tienda.

E: Entonces si tú fueses una clienta y vas a una tienda en la que hay dos chicas de dependientas, una con SD y otra sin SD ¿a quién te dirigirías?

C3: A la primera que me viniese atender. No iría yo a buscarla, esperararía a que viniese alguna a atenderme.

E: ¿Por qué crees que no hay prácticamente dependientes/as con Síndrome de Down en tiendas de ropa?

C3: Porque la gente no está preparada para que una persona con discapacidad la atendiese directamente.

E: ¿Crees que con algún programa de inclusión podremos ver en algún futuro a un/una dependiente/a de tienda con Síndrome de Down?

C3: Con mucho trabajo sí, por parte de ellos que se deberían esforzar mucho y por parte de la sociedad que debería concienciarse de que ellos también pueden trabajar en una tienda de ropa.

E: Entonces, si fueses dueña de una tienda de ropa y alguna fundación o asociación te propusiese un plan de empleo para personas con SD, (¿aceptarías colaborar con ellos?

C3: Probablemente sí, no tendría ningún tipo de problema.

7.4. ENTREVISTA 4

ENTREVISTA JEFA DE TIENDAS

Fecha: Lunes, seis de mayo de 2024. A través de *Zoom*.

E: ¿Por qué decidiste emprender? ¿Y, por qué en tiendas de ropa?

J: Porque decidí cambiar mi forma de vivir y junto a mi pareja decidimos crear un negocio. Como mi padre ya tenía tiendas de ropa, decidí empezar con una tienda pequeña en

Oviedo con su ayuda. Luego con el paso del tiempo abrimos la que tuvimos en Gijón y así sucesivamente hasta hoy que tenemos cuatro tiendas.

E: ¿Tuviste alguna persona que te asesorase para emprender?

J: Claro que sí, mi padre que ya sabía cómo funcionaba el mundo del comercio y me dio las claves suficientes para poder emprender.

E: ¿Cuántas tiendas de ropa gestionas?

J: Ahora mismo cuatro, ya sabes que llegamos a tener cinco, pero en la actualidad cuatro.

E: ¿Te planteas en un futuro en abrir más tiendas de ropa?

J: Por supuesto, no sabría decirte cuando probablemente de aquí en un tiempo largo, ya que ahora las cosas no están tan bien como para montar otra tienda y hacer todas las gestiones que conllevan a ello.

E: Cuando vas a contratar a las futuras dependientas de tus tiendas, ¿en qué te basas?

J: Pues mira me suelo fijar a parte de la experiencia que tiene un gran peso, en la capacidad que tenga en mercha* para poder realizar ventas cruzadas y asesorar bien a las clientas que necesitan ayuda. También que vaya acorde con la filosofía de nuestras tiendas. Es decir que tenga don de gentes, risueña, atenta, ...

*Merchandising: Se refiere a el control de todo lo que con lleva a que una tienda funcione. Control del espacio, la iluminación, la disposición de los escaparates, de las burras, combinación de colores, etc.

E: ¿Sigues algún patrón sobre aspectos físicos para la contratación?

J: Pues la verdad que no.

E: ¿Qué piensas a cerca de las empresas como Carrefour que tienen en su plantilla a personas con Síndrome de Down?

J: Pues me parece que son empresas que aparte de ayudar a nuestra sociedad con la inclusión también lo hacen porque saben que se beneficiaran de tener contratadas a estas personas tanto de forma retributiva como en imagen ante las personas.

E: ¿Estarías dispuesta a contratar a alguna persona con Síndrome de Down para trabajar en alguna tienda?.

J: Pues probablemente no, si es verdad que estoy a favor de que todas estas personas puedan trabajar porque sé que es muy importante para ellas pero al final nuestras tiendas son prácticamente para ventas casi individualizadas donde tienes que estar con la clienta bastante tiempo y saber qué es lo que busca y creo que a estas personas les iba a costar mucho.

E: ¿Y si la contratases con un contrato como “ayudante de dependiente”?

J: Tampoco, porque tendría que estar con una de vosotras constantemente y os sería una carga más de trabajo. Así como creo que tampoco cumpliera con todo lo que conlleva trabajar en una tienda como la nuestra en la que de un momento a otro tienes que estar

atendiendo a una clienta, cobrando a otra y decepcionando la mercancía. ¿Sería capaz de ayudar en alguna de estas cosas? Pues la verdad que no lo tengo claro.

También tengo que decir que yo no estoy muy puesta en estos temas de discapacidad entonces no sé hasta qué tipo de tareas pueden hacer.

E: Si te plantea alguna asociación algún programa de empleo donde te dan la posibilidad de tener una chica con síndrome de Down trabajando un mes para ayudarnos a nosotras y te pasan su currículum y cumple con tus expectativas ¿aceptarías que trabajase ese mes en la tienda?.

J: Pues me lo tendrían que plantear muy bien pero la verdad que probablemente no lo aceptaría.