



**UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
MAGISTER EN INNOVACIÓN SOCIAL PARA LA INCLUSIÓN**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:
SUPERMERCADOS INCLUSIVOS CON LA COMUNIDAD
ADULTA AUTISTA EN VIÑA DEL MAR**

Proyecto de grado para optar al grado de Magister en Innovación Social para la
Inclusión

Autora: Javiera Dominique Domínguez Ampuero

Profesora guía: Constanza López Radrigán

29 de Diciembre, 2023

Viña del Mar, Chile

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado, principalmente, a aquellas personas que viven situaciones de exclusión social. Espero que sea un pequeño aporte que dé pie a seguir investigando por, con y para ellas.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradecer a cada persona que participó del estudio. Su colaboración fue fundamental y muy valiosa para mí, gracias por el tiempo, feedback y gran disposición de ayudar.

También agradezco a la profesora Constanza López por las revisiones y retroalimentación que me dio todo este tiempo, con orientaciones y reflexiones muy valiosas que sin duda marcaron una diferencia en mi forma de abordar el proyecto.

Agradezco a mis amigos y amigas por su apoyo incondicional en todo este proceso, tanto a aquellos que desde hace años me han motivado a seguir perfeccionándome, como a aquellas que hice en el magíster. Sin la contención mutua que nos dimos, todo sería distinto.

También agradezco a mis compañeros de trabajo en Pankar y en La Clínica del Juego por permitirme darle el tiempo necesario a este proyecto y ayudarme en lo que necesité.

ÍNDICE

RESUMEN	6
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes generales del tema de estudio	9
1.2 Problema de investigación	15
1.3 Preguntas de investigación	16
1.4. Objetivo general	17
2. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Marco Teórico-Conceptual	18
2.1.1. Condición del Espectro Autista	18
2.1.2. Enfoque de derechos	23
2.1.3. Servicios inclusivos.....	25
2.2. Marco Legal	27
2.2.1. Ley 20.422. Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	27
2.2.2. Ley 21.545. Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con Trastorno del Espectro Autista en el ámbito social, de salud y educación.	29
3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO	32
3.1. Metodología y fases asociadas al proceso de diagnóstico participativo con el grupo prioritario.	32
3.2. Metodología y fases asociadas a la validación de la propuesta de solución con el grupo prioritario y actores de instituciones relevantes del territorio.	35
4. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO	37
4.1. Ir al supermercado.	38

4.2. Experiencia en el supermercado.....	39
4.3. Opiniones y creencias.....	43
5. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	46
5.1. Descripción general de la propuesta de solución.	46
5.2. Foco en grupo prioritario.....	49
5.3. Carácter innovador de la propuesta de solución.	49
6. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	50
6.1. Resultados de validación participativa de la propuesta de solución.....	50
6.2. Sostenibilidad de la propuesta de solución.....	65
6.3. Replicabilidad de la propuesta de solución.....	66
6.4. Escalabilidad de la propuesta de solución	66
7. REFLEXIONES FINALES Y CONCLUSIONES	67
8. REFERENCIAS.....	69

RESUMEN

Introducción. En Chile, se estima que 1 de cada 51 niños es autista (Yañez et al., 2021). No existe actualmente información estadística de cuál es la prevalencia en adultos, pero, sin duda, es necesario determinarla para fortalecer programas y normativas que garanticen su inclusión social. El Espectro Autista es una condición del neurodesarrollo que se manifiesta por desafíos en el área socio comunicativa, de flexibilidad y de procesamiento sensorial. Algunas de las dificultades que pueden presentar son: mayor sensibilidad a estímulos del ambiente, procesamiento más lento de la información, dificultades para inferir información que no está escrita, rechazo a sensaciones como luces, texturas o sonidos e incomodidad ante los cambios (Fundación Apoyo Autismo Chile Epaa, 2020). En relación a lo anterior, un acto tan común como ir al supermercado puede convertirse en una actividad indeseada o incómoda. Entendiendo que de esto depende la compra de elementos básicos como alimentación o productos de higiene, ¿cómo podemos generar una experiencia de compra que sea más amigable para adultos autistas? El siguiente estudio se enfocó en la población adulta autista de Viña del Mar, determinando los principales desafíos que enfrenta la comunidad en este ámbito. De manera participativa propone un Protocolo de Atención a la Diversidad. Este protocolo, luego de ser revisado por los participantes de la comunidad autista que ayudaron en la elaboración, fue leído por trabajadores de diversos supermercados de Viña del Mar quienes, por medio de un formulario, dieron sus apreciaciones respecto a la viabilidad de las adecuaciones propuestas. **Metodología:** El estudio es de paradigma cualitativo, permitiendo comprender las experiencias de los usuarios, elaborar un diagnóstico participativo y una propuesta de solución contextualizada a sus necesidades. Se utilizó un método fenomenológico empírico y las técnicas utilizadas fueron entrevistas semiestructuradas y formularios. **Resultados:** Los resultados indican que existe la necesidad de realizar adecuaciones en los supermercados para las personas autistas en la dimensión socio comunicativa, sensorial y transversal. **Conclusiones:** Es necesario y viable implementar un Protocolo de Atención a la Diversidad para adultos autistas en los supermercados

de Viña del Mar. **Palabras claves:** condición del espectro autista, atención a la diversidad, supermercados inclusivos, adultos autistas, protocolo de inclusión.

ABSTRACT

Introduction: In Chile, it is estimated that 1 out of every 51 children is autistic (Yañez et al., 2021). There is currently no statistical information on the prevalence in adults, but it is undoubtedly necessary to determine it in order to strengthen programs and regulations that guarantee their social inclusion. Autism Spectrum Disorder is a neurodevelopmental condition that manifests itself through challenges in the socio-communicative, flexibility, and sensory processing areas. Some of the difficulties that may be present are: increased sensitivity to environmental stimuli, slower processing of information, difficulties to inferring non-explicit information, aversion to sensations such as lights, textures, or sounds and discomfort with changes. (Autism Support Foundation Chile Epaa, 2020). In relation to the above, a common act like going to the supermarket can become an undesirable and uncomfortable activity. Understanding that basic necessities such as food or hygiene products depend on this, how can we create a shopping experience that is more friendly for autistic adults? The following study focused on the autistic population in Viña del Mar, identifying the main challenges the community faces in this regard. Through a participatory approach it proposes a Diversity Care Protocol. This protocol, after being reviewed by the autistic community participants who assisted in its development, was read by workers from various supermarkets in Viña del Mar, who provided their feedback on the viability of the proposed adjustments through a form.

Methodology: The study follows a qualitative paradigm, allowing an understanding of user experiences, developing a participatory diagnostic, and proposing a solution tailored to their needs. An empirical phenomenological method was used, employing forms as techniques and semi-structured interview. **Results:** The result indicates a need for adjustments in supermarkets for autistic individuals in the socio-communicative, sensory and transversal dimensions. **Conclusions:** It's necessary and viable to implement a Diversity Care Protocol for autistic adults in supermarkets

in Viña del Mar. **Keywords:** autistic spectrum disorder, diversity care, inclusive supermarkets, autistic adults, inclusion protocol.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes generales del tema de estudio

Ir al supermercado es parte de las actividades recurrentes necesarias para el diario vivir. Principalmente en la etapa adulta somos los responsables de adquirir por nuestra cuenta alimentación, productos de higiene, remedios, vestimenta y diversos elementos que nos ayuden a cubrir necesidades básicas. Para los adultos autistas (y otras neuro divergencias) esta experiencia de compra puede no resultar agradable e incluso generar crisis o momentos incómodos. Sobre lo anterior, existe un estudio de Clément et al. (2022) llamado: *The Need for Sensory-Friendly “Zones”: Learning From Youth on the Autism Spectrum, Their Families, and Autistic Mentors Using a Participatory Approach*. En él se menciona que algunas de las personas de la comunidad autista que participaron de la investigación, vincularon con dolor las experiencias sensoriales al salir. Las luces brillantes, los olores y los sonidos son estímulos que, dependiendo de su intensidad, eran percibidos por sus cerebros como algo doloroso, generando incluso crisis de pánico.

Para comprender por qué sucede este fenómeno, es necesario entender la base: ¿qué es el Autismo? y, ¿por qué las personas en el espectro autista tienen estas percepciones frente a estímulos sensoriales?

Según la *Guía para la inclusión de la persona con la Condición del Espectro Autista en el contexto escolar* de Fundación Apoyo Autismo Chile Epaa (2020), el autismo se caracteriza por impactar en las dimensiones cognitivas, sociales, emocionales e intelectuales. ¿Qué significa esto?

Cognitivos: Aprenden, piensan y procesan la información de forma diferente.

Sociales: Pueden tener dificultades en comprender algunas reglas sociales y en cómo relacionarse con los demás.

Emocionales: Pueden tener dificultades en comprender y expresar lo que sienten. Pueden tener dificultades en comprender lo que sienten y expresan otras personas.

Intelectuales: Pueden tener dificultades a nivel intelectual, o por el contrario, tener un nivel intelectual superior. (Fundación Apoyo Autismo Chile Epaa, 2020, p. 44)

Respecto a características que se asocian a personas en el espectro, está, por ejemplo, la variable sensorial. ¿Cómo es para ellas el procesamiento sensorial? “Pueden ser más sensibles que las demás personas para percibir información sensorial del ambiente, como sonidos, luces, olores y otras” (Fundación Apoyo Autismo Chile Epaa, 2020). También se identifican desafíos con el funcionamiento ejecutivo, y fortalezas relacionadas a su capacidad de atención y memoria.

Por otra parte, esta condición, ¿en cuántas personas chilenas se presenta?

En la actualidad no existen datos estadísticos que entreguen un aproximado de cuántas personas con la Condición del Espectro Autista (en adelante CEA) viven en Chile; sin embargo, el estudio *Estimación de la prevalencia de trastorno del Espectro Autista en población urbana chilena* (Yañez et al., 2021) hizo una investigación con niñeces, y concluyeron que 1 de cada 51 niños en Chile es autista, con una distribución por sexo de 4 niños por 1 niña. En tanto, a nivel global, la Organización Mundial de la Salud (2022) calcula que en el mundo 1 de cada 100 niños está en el espectro.

Boldsen, en su estudio *Autism and the Sensory Disruption of Social Experience* (2022) resuelve que “diversas experiencias sociales relatadas por los participantes de la investigación revelaron cómo los encuentros sociales de las personas autistas pueden manifestarse como eventos sensorialmente perturbadores y caóticos” (p. 9).¹

¹ Esta y las siguientes citas de artículos en inglés son de traducción propia al español.

En base a estos antecedentes, resulta pertinente cuestionarse, ¿cómo afecta a las personas adultas autistas el ir al supermercado? y, ¿qué adecuaciones podrían realizarse para favorecer un entorno más inclusivo y empático?

A nivel internacional, algunos países como Argentina, Holanda, España y Reino Unido han implementado una propuesta llamada “La hora silenciosa”, que “consiste en que las compañías que se adhieran a ella, durante una franja horaria determinada adaptaran el entorno a las características de las personas con autismo.” (Espacio Autismo, 2021, s/p). Es una gran iniciativa, pero, ¿qué sucede si una persona autista requiere comprar algo urgente, en un horario que no está dentro de esa franja de tiempo? Si bien es un aporte, resulta una estrategia con perspectiva de integración, más no de inclusión, pues se reconoce que las personas en el espectro autista requieren de adecuaciones ambientales, pero sigue siendo el grupo prioritario quien debe adecuarse a un segmento horario y día en específico para poder acceder a estos apoyos, manteniéndose la desigualdad de oportunidades frente a personas neurotípicas.

La relevancia de un estudio asociado a adulteces autistas y servicios inclusivos, está en hacer partícipe a la comunidad autista del proceso investigativo, así, apunta a que la creación de un protocolo de atención a la diversidad surja desde y por y con los grupos prioritarios (en este caso, desde, por y con las personas autistas).

Específicamente en Chile, de momento, algunos referentes nacionales que están implementando cambios en sus tiendas o servicios (para que estas sean amables con las neuro divergencias) son empresas² como LATAM. Según indica el comunicado de prensa en la página de la empresa, LATAM recibe certificación por capacitar a sus trabajadores en la atención de personas en el espectro autista:

Más de 10.000 colaboradores certificados en atención de pasajeros con espectro autista y la implementación de una cinta (lanyard) que

² La sistematización presentada con cambios en tiendas y servicios proviene parcialmente de fuentes corporativas, por lo que hacen falta investigaciones para dar cuenta de cómo se materializan estos anuncios y discursos corporativos en prácticas y ajustes concretos en la realidad cotidiana de cada empresa.

permite visibilizar las discapacidades invisibles, son las nuevas medidas que LATAM está implementando para mejorar la experiencia de viaje de pasajeros con autismo. (Sala de prensa de LATAM, 2022, s/p)

Esto sucede en colaboración con Autism Double-Checked³, organización que se dedica a la preparación y promoción de una atención más adecuada para las personas en el espectro autista; y también con la colaboración del programa Sunflower⁴ para discapacidades invisibles.

Las medidas implican generar cambios que favorezcan una óptima experiencia, entendiendo que, para las personas autistas, la falta de apoyos en los viajes frente a cuestiones como los ruidos y las aglomeraciones, puede suponer una barrera para la realización y/o disfrute del viaje.

El entrenamiento que realizan los colaboradores consta de 3 pasos:

Autism Aware, que proporciona las herramientas de sensibilidad requeridas.
Autism Ready, que brinda a los trabajadores la información específica del trabajo y capacita sobre las situaciones que pueden surgir y cómo abordarlas.
Y Autism Double-Checked, que corresponde a la publicación de la información para que la comunidad de autismo pueda guiarse y hacer más ameno su vuelo en LATAM. (Sala de prensa de LATAM, 2022, s/p)

Por otra parte, la empresa Corona Chile está implementando una iniciativa llamada “Espacio Seguro”. Tal como lo señala José Villar en el medio digital Chócale (2023), se ofrece un ambiente amigable con las neurodivergencias todos los días, de 09:30 hrs a 11:30 hrs, mediante la disminución de los estímulos lumínicos y también de la música; lo anterior, en todas sus tiendas. De manera paralela, también han lanzado una línea de ropa denominada “Para Todos Todo”, con vestimentas que tienen adecuaciones estratégicas que favorecen la autonomía y comodidad de los usuarios, por ejemplo, evitando los cierres, botones o costuras que puedan ser

³ Referencia web: <https://autismchecked.com/>

⁴ Referencia web: <https://hdsunflower.com/>

incómodas sensorialmente, así como aumentando el porcentaje de algodón de las prendas.

En tanto, Sodimac ha dado inicio a la implementación de “La Hora Silenciosa”, iniciativa que contempla diversas adecuaciones que se llevan a cabo desde el segundo semestre del 2023, cada miércoles entre las 13:00 hrs y 14:00 hrs., como se indica en la página Acción Empresas en su sección de noticias sobre Inclusión & Diversidad (2023). Si bien comenzó como un proyecto piloto de Sodimac Talagante, el éxito obtenido dio pie a que se replicara en más de 20 tiendas entre octubre y fines del 2023. El respaldo de la iniciativa es por el colectivo Aspergirls y la Defensoría de la Discapacidad. Los cambios en esta franja horaria son los siguientes:

Las tiendas cortarán la música ambiente, no habrá actividad de grúas horquillas, bajarán la intensidad de su iluminación y habilitarán cajas exclusivas para la pronta atención de los clientes del espectro autista. Además, tendrán de manera permanente una “Zona Tranquila” en el área Jardín. (Acción Empresas, 2023, s/p)

Esta propuesta ha tenido gran acogida, según indica Claudia Castro, Gerente de Personas de Sodimac, no solo por personas en el espectro autista.

Respecto a servicios de comida rápida, McDonald 's ha generado un programa llamado “Espacio Azul”, en alianza con la Asociación de Padres y Amigos de los Autistas (ASPAUT). Inicialmente se implementó en nueve restaurantes y las modificaciones han contemplado:

(...) reducción de estímulos sensoriales, tales como luz y ruidos, en espacios determinados, la elaboración de un menú pictograma para facilitar la experiencia de compra y la incorporación de elementos sensoriales que ayudan a la autorregulación de quienes son parte del espectro autista. El programa contempla además la capacitación de

trabajadores en restaurantes para concientizar y educar sobre la forma de brindar la mejor atención. (McDonald's Chile, 2022, s/p)

Finalmente, en cuanto a supermercados, CENCOSUD, específicamente supermercados Jumbo, implementó un plan piloto el 2022 en dos de sus sucursales, las cuales son Jumbo El Membrillar, y Jumbo del Portal Rancagua ambos ubicados en la ciudad de Rancagua, habilitando cajas de atención preferencial para personas neuro divergentes, capacitaciones al personal y la instauración de “la hora del silencio respetuoso”, según indica el blog de Fundación Wazú (enero 2022, s/p).

Por su parte, UNIMARC en octubre del 2022, anuncia un Servicio de Asistencia para Personas con Discapacidad en sus locales en siete regiones del país. Esto, según el portal HUB Incluye consta de que

las personas con discapacidad y las personas mayores con movilidad reducida, podrán agendar la asistencia de un colaborador o colaboradora de Unimarc para que le acompañe durante su compra en tienda y/o al momento del pago en caja. Una vez realizado el agendamiento, recibirán un mail de confirmación que deberán presentar el día de atención en el local. (HUB Incluye, 2022, s/p)

Cada una de las empresas mencionadas que ha implementado iniciativas de atención a la diversidad colabora con la inclusión y se vincula con las necesidades de la comunidad autista. Sin embargo, más allá de lo señalado, no fue posible identificar algo más específicamente en otras cadenas de supermercados. Según lo indagado, lo implementado en Jumbo quedó además como plan piloto y no se ha instaurado en otras sucursales.

En virtud de todo lo anterior, los antecedentes dan cuenta de la necesidad de realizar acciones concretas para favorecer la inclusión de personas neuro divergentes y, en el caso particular de los supermercados, de determinar cuáles son

los principales desafíos para personas adultas autistas y qué pueden hacer estas empresas para que sus servicios sean realmente inclusivos.

1.2. Problema de investigación

Las personas adultas autistas que requieren comprar en supermercados pueden tener experiencias sensoriales y sociales incómodas, dadas las características de las tiendas y los estímulos e interacciones que allí pueden presentarse. Es fundamental entender que el autismo es un espectro, por tanto, no todos los sujetos presentan esta incomodidad y, de presentarse, ésta puede diferir mucho entre una persona y otra.

Además, es necesario determinar las diversas necesidades que la comunidad adulta autista específicamente en Viña del Mar puede presentar, para así definir estrategias para ir al supermercado y adquirir productos necesarios para el diario vivir acordes a su realidad y finalmente disminuir las barreras para su plena inclusión. Legalmente, una normativa que avala esto es la Ley 20.422 (2010), la cual establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Señala la Accesibilidad y el Diseño Universal como principios fundamentales y establece que el propósito del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) es promover la igualdad, la inclusión, la participación y la accesibilidad, no solo en el aspecto educativo, sino en el ámbito social.

En la página web de SENADIS se puede identificar que para lograr su propósito cuentan con planes, programas, productos y con gestión intersectorial. Los supermercados son entidades privadas, y para trabajar con ellas e incentivar la inclusión más allá de las exigencias legales mínimas, SENADIS tiene un sello llamado Chile Inclusivo. Este sello se enfoca en promover la inclusión laboral y disminución de barreras estructurales en una primera etapa (obligatoria) y en su segunda etapa solicita a los postulantes elaborar un Proyecto de Gestión Institucional Inclusiva. Este sello, según lo recabado en la página web de SENADIS, es el plan o accionar más cercano a favorecer el acceso a servicios a personas en

situación de discapacidad, sin embargo, es un incentivo y no una obligación legal. Por otra parte, existen diversos planes o programas asociados a la inclusión social, pero nada específico para el acceso a servicios en supermercados.

Sumado a lo anterior, fue aprobada y entró en vigencia en marzo de 2023 la Ley TEA (Ley N° 21.545), que asegura el derecho a la igualdad de oportunidades y a resguardar la inclusión social de los niños, niñas, adolescentes y adultos con trastorno del espectro autista (TEA), eliminando cualquier forma de discriminación. Esta no señala de manera específica cómo deben abordar los supermercados la inclusión, pero sí señala principios relacionados, como lo es: trato digno, autonomía progresiva, participación y diálogo social.

1.3. Preguntas de investigación.

Los antecedentes planteados en la sección previa sin duda fundamentan la necesidad de otorgar acceso a servicios realmente inclusivos a la comunidad autista, los cuales no estén sujetos a voluntad de las empresas sino, por el contrario, estén garantizados. ¿Qué cambios habría que generar? ¿Qué plantean las mismas personas autistas al respecto? ¿Qué opinan sobre ello los prestadores de los servicios inclusivos?

En virtud de todo lo expuesto, se hace necesario reflexionar sobre cómo la comunidad autista vive esta experiencia de ir a los supermercados y preguntarse qué están haciendo estos supermercados para generar servicios más inclusivos. Con el fin de ahondar en esto, las preguntas de investigación son las siguientes:

- ¿Cuál es la experiencia de las personas adultas autistas en Viña del Mar al ir al supermercado?
- ¿Qué obstáculos (de índole sensorial, socio comunicativo u otro) enfrentan las personas adultas autistas en Viña del Mar al comprar en supermercados?

- ¿Cuáles son las estrategias de los supermercados en Viña del Mar para dar respuestas a las necesidades de la comunidad autista en su experiencia de compra?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar para que los supermercados sean más amigables e inclusivos con las personas adultas autistas en la comuna de Viña del Mar?

1.4. Objetivo general.

En base a las preguntas previamente planteadas, el objetivo general es:

- Generar una propuesta de supermercados amigables con las personas adultas autistas en la comuna de Viña del Mar, con el fin de favorecer su inclusión y mejorar su experiencia de acceso a servicios mediante un **protocolo de atención a la diversidad.**

1.5. Objetivos específicos

1. Conocer las experiencias de las personas adultas autistas de Viña del Mar al comprar en supermercados.
2. Identificar los obstáculos que enfrentan las personas autistas en Viña del Mar en la experiencia de comprar en supermercados.
3. Revisar las propuestas de inclusión y atención a la diversidad de los supermercados en Viña del Mar para dar respuesta a las necesidades de la comunidad autista en su experiencia de compra.
4. Definir estrategias que favorezcan la inclusión de los adultos autistas en Viña del Mar al comprar en supermercados, a través de un protocolo de atención a la diversidad.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico-Conceptual.

El siguiente apartado profundizará en los conceptos que dan sustento a este proyecto de grado, como lo son la Condición del Espectro Autista (CEA), el Enfoque de Derechos y los Servicios Inclusivos para personas en situación de discapacidad.

2.1.1. Condición del Espectro Autista

Llegar al término Condición del Espectro Autista (CEA) ha sido un largo camino. De términos como Esquizofrenia Infantil, Síndrome de Asperger, Autismo Infantil Temprano, entre otros, se llega al diagnóstico médico e interdisciplinario conocido actualmente y de manera internacional como Trastorno del Espectro Autista (TEA). Este, sin embargo, busca ser reemplazado por Condición del Espectro Autista (CEA) por diversos movimientos o grupos de personas autistas como Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condiciones del Espectro Autista (PANAACEA), Fundación HACE o Apoyo Autismo Chile EPAA, ya que se considera más respetuoso con la comunidad.

Un reporte breve de evidencia del Ministerio de Salud (MINSAL) del Gobierno de Chile, llamado *¿Qué término se utiliza a nivel internacional para referirse al diagnóstico de personas del espectro autista? (2022)* indaga lineamientos o experiencias a nivel internacional referente al uso de la terminología para referirse a espectro autista.

Ante esta interrogante, mediante la investigación, se concluye que

- En 17 de 20 países de Latinoamérica, Europa y África, que tienen como lengua oficial el castellano, se utiliza la palabra Trastorno del Espectro Autista (TEA) en vez de Condición del Espectro Autista (CEA)

- Chile a través de sus organismos públicos presenta heterogeneidad en el uso del término: TEA, CEA y espectro autista.
- En organismos internacionales y fundaciones se utiliza el término TEA y en ninguno de ellos CEA. (Ministerio de Salud [MINSAL], 2022, p.1)

Estos datos informan de manera actualizada cómo se está abordando el autismo en distintas partes del mundo, y si nos enfocamos específicamente en la denominación de autismo utilizada por las instituciones de salud o de los gobiernos cuyo idioma oficial sea el castellano, podemos señalar que:

- La gran mayoría se refiere al autismo como TEA, a excepción de Honduras, Guatemala y Guinea Ecuatorial que hablan únicamente de autismo o autista.
- De todos los países con idioma oficial Castellano, solo México y Chile incluyen o hablan de CEA y TEA.
- Otros términos aceptados en varios países son Desórdenes dentro del Continuo del Autismo, Trastornos dentro del Continuo del Autismo, Personas Autistas, Personas con Autismo.

Por otra parte, a nivel nacional, el mismo reporte indica que la denominación de autismo utilizada por las instituciones de salud u otras del gobierno en Chile son las siguientes:

Institución Chilena	Palabra utilizada		
	Trastorno	Condición	Otro
SENADIS (34)	-	CEA	Autismo
MINSAL - Estrategia Nacional de Salud (35)	TEA	-	Persona en el espectro autista
MINSAL - Oficina Infancia (36)	-		Espectro Autista
MINSAL - Departamento de Discapacidad y Rehabilitación (37)	TEA	-	-
FONASA (38)	TEA	-	-

TEA: Trastorno del Espectro Autista/ CEA: Condición del Espectro Autista

5

⁵ Tabla del Reporte Breve de Evidencia ¿Qué término se utiliza a nivel internacional para referirse al diagnóstico de personas del espectro autista? MINSAL, Noviembre del 2022.

CEA es, probablemente el concepto más reciente que se ha empezado a implementar, pero, ¿cuáles fueron las primeras terminologías?

Según Chara et al (2018) el término autismo fue creado por el psiquiatra **Eugen Bleuler (1857–1939)**, siendo utilizado por primera vez en un estudio titulado *Dementia praecox oder Gruppe der Schizophrenien* (Bleuler, 1911), que sirvió para definir el comportamiento de un grupo de personas diagnosticadas con psicopatía esquizoide. En aquel entonces, la definición propuesta por Bleuler generó confusión. Esta proviene de las palabras griegas «Autos», que significa uno mismo, e «ismos» que refiere al modo de estar, pero se relacionó a pacientes con esquizofrenia. Rutter (1984) en *Autismo. Reevaluación de los conceptos y el tratamiento*, señala que esto tuvo como consecuencia que, después muchos psiquiatras infantiles utilizaran como sinónimos los diagnósticos de esquizofrenia infantil, autismo y psicosis infantil.

Otra exponente de esta tradición conceptual es la psiquiatra **Grunya Efimovna Sukhareva (1891-1981)**, quien entregó la primera descripción de los rasgos autistas en un grupo de niños (Manouilenko y Bejerot, 2015). Posteriormente, modificó el término psicopatía esquizoide por psicopatía autista y describió los síntomas psiquiátricos y las dificultades motrices de manera muy específica.

Luego, durante la segunda guerra mundial, surgen dos aportes canónicos del ámbito médico para la comprensión del autismo. El primero fue realizado por **Leo Kanner (1894- 1981)**, cuyo artículo de 1943 se titula *Autistic disturbances of affective contact*. En él define el autismo como síndrome del comportamiento, cuya sintomatología es alteraciones del lenguaje, de los procesos cognitivos y de las relaciones sociales.

El segundo aporte ampliamente citado es el de **Hans Asperger (1906–1980)**, reconocido por su publicación de 1944 *Die Autistische Psychopathen in Kinder-salter*. En ese estudio para el autor los pacientes demostraban falta de empatía,

ingenuidad, poca habilidad para hacer amigos, lenguaje pedante y repetitivo, pobre comunicación no verbal, torpeza motora y mala coordinación.

Existen diversos autores que han propuesto definiciones o aportes respecto al diagnóstico de autismo, pero sin duda, Bleuler, Sukhareva, Kanner y Asperger han sido trascendentales en lo que refiere a las primeras conceptualizaciones.

A medida que avanzaron los años fueron surgiendo nuevos enfoques o modelos para comprender el fenómeno y se tornó necesario cuestionar los términos utilizados.

En esa línea, los manuales o sistemas de clasificación se fueron actualizando y modificando sus criterios diagnósticos. El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-V) del 2013 y la Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11) del 2018 entregaron, por ejemplo, definiciones desde un paradigma médico. Sin embargo, no son los únicos que han definido el autismo, pues existen organizaciones que también lo han hecho y desde enfoques sociales e integrales, evitando ser patologizantes y capacitistas al abordarlo.

La World Health Organization (WHO) que en su traducción al español es Organización Mundial de la Salud (OMS) señala en su página web (2023) que el autismo

(...) son un grupo de afecciones diversas. Se caracterizan por algún grado de dificultad en la interacción social y la comunicación. Otras características que presentan son patrones atípicos de actividad y comportamiento; por ejemplo, dificultad para pasar de una actividad a otra, gran atención a los detalles y reacciones poco habituales a las sensaciones. (OMS, 2023, s/p)

En línea con lo anterior, las personas autistas pueden ser muy distintas entre sí, pero comparten criterios como los mencionados por la OMS.

El Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condiciones del Espectro Autista (PANAACEA), en tanto, refiere en su sitio web una definición más específica de las personas con la condición del espectro autista, indicando que

Las personas con CEA presentan cuadros clínicos sumamente heterogéneos, tanto en el nivel de apoyo que necesitan (necesita apoyo, necesita apoyo sustancial, necesita apoyo muy sustancial), como en el nivel de lenguaje (sin habla, palabras sueltas, frases, fluencia verbal), el nivel cognitivo (discapacidad intelectual, inteligencia promedio, inteligencia superior), el perfil sensorial, el patrón de inicio de los síntomas (progresivo, regresivo), los especificadores (p. ej., Frágil X, tipo Asperger, etc.), las características psicológicas y biológicas propias de cada individuo y los problemas médicos concomitantes (p. ej., problemas gastrointestinales, inmunológicos, metabólicos, etc.). Por esto mismo, se habla de un “espectro autista (PANAACEA, s/f, s/p)

Esta última definición si bien contempla el término Asperger (que no se utiliza desde la última actualización del DSM-V), es bastante completa y menciona la heterogeneidad de las características y el hecho de que existen variadas comorbilidades asociadas.

Comprendiendo las características que presentan las personas con CEA, ¿cómo se podría favorecer su bienestar y participación en espacios y servicios públicos?

Un estudio de Clément et al., titulado *The Need for Sensory-Friendly “Zones”: Learning From Youth on the Autism Spectrum, Their Families, and Autistic Mentors Using a Participatory Approach* (2022) indaga de manera participativa el cómo le afecta a jóvenes con CEA los estímulos ambientales. Una de las participantes del estudio señala que

el dolor no se limita a luces brillantes, pero también viene con los olores del baño de un centro comercial local y taller de carrocería: “El perfume y el olor, realmente duele, como si sube a mi cerebro y realmente me duele en mi cerebro. (Clément et al., 2022, p.5)

Esta misma investigación identifica que las experiencias de jóvenes y adulteces autistas comprenden una estrecha relación y enredo entre experiencias de sensación corporal de dolor, de salud mental y cualquier apariencia de participación o implicación en una situación de vida.

Un enfoque relacional pone en primer plano la sensibilidad hacia las formas de ser de los demás y las responsabilidades recíprocas de unos hacia otros cuando ocupan espacios juntos. Por lo tanto, reimaginar las geografías sensoriales en un enfoque relacional implica escuchar profundamente lo que los autistas comparten y asumir la responsabilidad, como sociedad, de rediseñar los espacios que habitamos juntos. (Clément et al., 2022, p.13)

En ese sentido, una manera de garantizar el bienestar y plena participación de la comunidad autista, es hacerlo desde el enfoque de derechos.

2.1.2. Enfoque de derechos

Ver la inclusión de cada individuo y colectivo desde el enfoque de derechos debe ser, para quienes trabajamos desde el área social, algo indispensable e intransable. Inclusión, según indica el *Informe técnico: Índice de Inclusión Social de la Región de Valparaíso*, es “un proceso donde grupos sociales diversos acceden a empleo, espacios físicos, servicios sociales, autodeterminación y procesos de toma de decisiones, que posibilitan un desarrollo individual y colectivo” (Cáceres et al., 2017).

Es decir, los grupos prioritarios deben poder acceder no solo a educación en su etapa escolar, sino también a todos los espacios que les permitan desarrollarse de manera íntegra y autónoma.

¿Cuáles son los grupos prioritarios? También llamado grupos vulnerables o grupos de especial preocupación, en la minuta de Felipe Rivera Polo en la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN) los define como

A diferencia de las minorías, los grupos vulnerables no necesariamente implican un segmento minoritario de residentes de un Estado, como pueden ser mujeres, o determinados grupos etarios (infantes, adultos mayores), sino que los vincula en la fragilidad que evidencian determinados grupos a determinadas situaciones ambientales, socioeconómicas o políticas, que son definidos como “espacios de vulnerabilidad. (Rivera, 2022, p.2-3)

Rivera menciona que los principales grupos de protección colectiva son las mujeres, las niñas, las personas en situación de discapacidad, los trabajadores migratorios y los pueblos originarios.

Las personas autistas, al estar en situación de discapacidad, forman parte de un grupo prioritario. Es por esto que, es importante reconocer sus derechos y garantizarlos. Para ello, tenemos como referencia la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de la Organización de las Naciones Unidas ONU (2006), que busca promover, proteger y asegurar los derechos de todas las personas, fundamentalmente de las personas con discapacidad.

El artículo 9 de la Convención habla sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad. Esto surge para favorecer la vida independiente y participación plena en todas las dimensiones de vida, e indica que el estado debe

establecer medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (Organización de las Naciones Unidas, 2006, p.10)

Esto también contempla que el estado vele porque las instituciones privadas que entregan servicios abiertos al público consideren todos los aspectos de su

accesibilidad para las personas con discapacidad. Para ello, es imperativo poder hablar de Accesibilidad y de Ajustes Razonables que son mencionados en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)*.

2.1.3. Servicios inclusivos.

Hablar de servicios inclusivos es algo ético y también normativo. Desde la perspectiva de derechos, la inclusión es un derecho, y las personas con discapacidad deben tener igualdad de oportunidades en la participación y acceso a los servicios, como lo es el ir de compras.

Ante esto, existen ciertas modificaciones que deben ser implementadas tanto en servicios de entidades públicas como entidades privadas. Estos pueden ser de Accesibilidad o también pueden ser Ajustes Razonables.

Para la CDPD (2007), la Accesibilidad es definida como la implementación de cambios aplicados de manera **general** a los entornos, para poder democratizar el uso del espacio para cualquier usuario.

En cambio, los Ajustes Razonables implican lo siguiente.

Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (CPDP, 2007, P.5)

En Chile, generalmente se asocia el término de Ajustes Razonables en la inclusión laboral de trabajadores con discapacidad.

Para graficar las diferencias de ambos términos, Martín Ríos de Fundación Descúbreme en su documento: *Instructivos y sugerencias para implementar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. ¿Cómo implementar ajustes razonables en el ámbito laboral?* (2023) elabora la siguiente ilustración:



6

Por su parte, el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) elaboró un documento de *Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad*. En este se señala que, para favorecer una atención inclusiva al público, se deben realizar ciertas acciones. No menciona ninguna específicamente para personas con CEA, sin embargo, contempla a varias personas con situación de discapacidad.

Este documento recuerda que “Las personas en situación de discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas

⁶ Ríos, M. (2023), *Instructivos y sugerencias para implementar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. ¿Cómo implementar ajustes razonables en el ámbito laboral?* p.6.

como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.” (SENADIS, 2023, p. 9)

Específicamente en el apartado Acceso a la información y las comunicaciones, en su criterio número 3, se estipula que respecto al ambiente “se debe controlar el ruido y la iluminación, procurando evitar reflejos o encandilamientos por exceso de luz, y asimismo diferenciando el sonido en espacios de alta concentración de personas y/o donde haya excesivo ruido al momento de considerar formatos audibles” (SENADIS, 2023, p.21)

Las medidas planteadas por SENADIS son variadas y contemplan las características de variados diagnósticos, pero resulta poco específico y contextualizado a las necesidades socio comunicativas, sensoriales y transversales de las personas autistas.

2.2. Marco Legal

Este apartado analiza la normativa relacionada a la inclusión social de personas con discapacidad, específicamente a quienes están en la Condición del Espectro Autista.

2.2.1. Ley 20.422. Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

El año 2010 entró en vigencia la ley 20.422, que tiene por objetivo brindar igualdad respecto a oportunidades e inclusión social de las personas en situación de discapacidad en Chile. Esta normativa, según lo indicado en la página web de SENADIS, se sustenta en los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social.

La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN) señala que esta ley

Establece que se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad,

así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas que tienen para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, s.f., s/p)

En esta ley se señalan conceptos importantes, algunos de ellos son:

- Vida Independiente: El estado que permite a una persona tomar sus propias decisiones, actuar de manera autónoma y participar de forma activa en la comunidad, en ejercicio del derecho al libre desarrollo de la personalidad.
- Accesibilidad Universal: La condición con la que deben contar los entornos, procesos, servicios, productos y bienes, así como los objetos o dispositivos y para ser de fácil comprensión, utilización y practicables por todas las personas, de manera cómoda y segura, con la mayor autonomía y naturalidad posible.
- Diseño Universal: La actividad por la que se realizan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

La ley contempla la accesibilidad de las personas en transporte, medios de comunicación, lugares públicos, educación, empleo, viviendas, establecimientos y edificios comerciales, entre otros, sin embargo, respecto a supermercados únicamente los señala para enfatizar en los puestos de estacionamientos de personas con discapacidad. No hay un ítem que señale que los servicios de venta de elementos, por ejemplo, de canasta básica o higiene, deban tener adecuaciones específicas para personas neurodivergentes.

Como se puede analizar, es un documento legal que optimiza la inclusión social, pero no es específico en sugerir o solicitar adecuaciones para las personas con CEA.

2.2.2. Ley 21.545. Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con Trastorno del Espectro Autista en el ámbito social, de salud y educación.

La popularmente llamada Ley TEA es un documento legal que tiene como principal objetivo asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades y garantizar la inclusión social de niñas, adolescentes y adultos con CEA, eliminando cualquier forma de discriminación. (MINSAL, 2023, s/p)

Según indica la BCN, la fecha de promulgación es el 02 de marzo del 2023, y su publicación fue el 10 de marzo del mismo año. Su propósito está vinculado con la promoción de un abordaje integral del autismo en la dimensión social, de la salud y de la educación, y sensibilizar a la sociedad sobre esta temática.

El estado debe hacerse responsable de:

- Asegurar el desarrollo personal, la vida independiente, autonomía e igualdad de oportunidades de las personas con TEA, a través de las acciones que este mismo cuerpo legal señala.
- Asegurar el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad, en especial, su inclusión social y educativa, con el objeto de disminuir y eliminar las barreras para el aprendizaje, la participación y la socialización.
- Adoptar las medidas necesarias para prevenir y sancionar la violencia, el abuso y la discriminación en contra de dichas personas. (BCN, 2023, s/p)

Indica que las características de la Condición del Espectro Autista constituyen algún grado de discapacidad cuando provocan un impacto funcional importante en la persona a nivel familiar, social, educativo, ocupacional o de otras áreas y que, en su interacción con las barreras del entorno, dificulte o imposibilite su participación

plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, lo que deberá ser calificado y certificado de acuerdo a lo señalado en la ley N° 20.422.

Los principios que sustentan y orientan esta ley son los siguientes:

a) Trato digno. Deben recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. Deberá adoptarse un lenguaje claro y sencillo en las atenciones que se les brinden, y medidas necesarias para respetar y proteger su vida privada y su honra.

Quienes brinden atención al público deberán permitir que estas personas estén acompañadas por un familiar o cuidador, a quienes se les deberá otorgar un trato digno y respetuoso.

b) Autonomía progresiva. Todo niño, niña y adolescente ejercerá sus derechos conforme a la evolución de sus facultades, en atención a su edad, madurez y grado de desarrollo que manifieste, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. Para ello se considerará el grado de discapacidad que pueda tener y, en caso de ser necesario, que los padres o tutores legales sean responsables de estas decisiones de acuerdo con la situación individual de apoyos de ellos y que, en ningún caso, implique un desmedro en su autonomía e independencia.

c) Perspectiva de género. En la elaboración, ejecución y evaluación de las medidas que se adopten en relación con estas personas deberá considerarse la variable de género.

d) Intersectorialidad. Las acciones, prestaciones y servicios que podrán realizarse para la protección de los derechos de estas personas se desarrollarán de manera conjunta y coordinada por los diversos órganos del Estado, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.

e) Participación y diálogo social. Estas personas y sus organizaciones tendrán un rol activo en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que les conciernen.

f) Neurodiversidad. Las personas tienen una variabilidad natural en el funcionamiento cerebral y presentan diversas formas de sociabilidad, aprendizaje, atención, desarrollo emocional y conductual, y otras funciones neurocognitivas.

g) Detección temprana. Los actores que forman parte de la red de protección y tratamiento de estas personas deberán adoptar todas las medidas necesarias para diagnosticar, durante los primeros años de vida, si una persona tiene o no trastorno del espectro autista.

h) Seguimiento continuo. Una vez diagnosticada una persona con trastorno del espectro autista, existirá la obligación de parte de los actores que formen parte de la red de protección y tratamiento, en especial del Estado, de acompañarla durante las diferentes etapas de su vida, y proveer de soluciones adecuadas cuando sea necesario, tomando en consideración su grado de discapacidad. (BCN, 2023, s/p)

Esta normativa es reciente y ha tenido, en general, buena recepción, pues no existía hasta el momento un documento legislativo en Chile que de manera actualizada e integral aborde el diagnóstico del Espectro Autista, incluyendo a sus cuidadores, y a todas las dimensiones en las que se desenvuelve la comunidad. No obstante, algunas personas mencionan que quedan temas aún por abordar. Por ejemplo, el medio de comunicación nacional ADN radio, el periodista Nelson Quiroz (2023), presenta una nota respecto a un comunicador diagnosticado en el espectro autista, que no está del todo conforme con este documento. Este señala que, el hecho de que sea llamada ley TEA, aludiendo a que es un trastorno, es patologizante. “En garantías y derechos tiene bien poco, entrega muchas herramientas, pero como no ofrece garantías, las deja al arbitrio o a la voluntad de servicios públicos. Yo, sinceramente, temo y dudo que se vayan a cumplir” (Sánchez, 2023, s/p).

Por otro lado, el medio de comunicación El Tipógrafo (2023) en una nota realizada por Juan Carlos Rico, menciona que

Durante el debate, los parlamentarios insistieron en la necesidad de incorporar los tratamientos de esta condición a las Garantías Explícitas de Salud (GES), frente a lo que la ministra de Salud, Ximena Aguilera, se comprometió a trabajar para evaluar su inclusión en el listado. (Rico, 2023, s/p)

Esta ley da pie a realizar estudios sobre autismo, determinar la prevalencia nacional, y garantizar la igualdad de derechos minimizando las barreras de acceso y participación.

3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

3.1. Metodología y fases asociadas al proceso de diagnóstico participativo con el grupo prioritario.

La innovación social, según Westley y Antandze, es

un proceso complejo de introducción de nuevos productos, procesos o programas, los cuales cambian profundamente las rutinas básicas, los flujos de recursos y autoridad, o bien las creencias del sistema social en el cual esta innovación ocurre. Este tipo de innovaciones sociales tienen durabilidad y gran impacto. (Westley y Antandze, 2010, p. 1)

Este proceso implica seguir etapas o fases. Murray, Mulgan y Caulier (2011) en su paper *How to Innovate: The tools for social innovation*, indican que estas etapas serían 6: la primera etapa de Prontitud, inspiraciones y diagnósticos; la segunda etapa de Propuestas e ideas; una tercera de Creación de prototipos y pilotos, la cuarta fase de Sostenibilidad; quinta etapa de La ampliación y difusión; y por último, la sexta fase del Cambio sistémico. Considerando lo anterior, el siguiente apartado describe la primera fase de mi estudio de innovación social: el diagnóstico.

Para un diagnóstico participativo, resulta fundamental el poder vincularse con el grupo prioritario al que queremos dar respuestas. En este caso, el grupo prioritario son adultos autistas que viven en Viña del Mar y van a comprar al supermercado. ¿Qué es lo que se necesita en esta primera fase? Esto lo determinan los objetivos.

Objetivos específicos relacionados con el diagnóstico participativo:

- Conocer las experiencias de las personas adultas autistas de Viña del Mar al comprar en supermercados.
- Identificar los obstáculos que enfrentan las personas autistas en Viña del Mar en la experiencia de comprar en supermercados.
- Revisar las propuestas de inclusión y atención a la diversidad de los supermercados en Viña del Mar para dar respuesta a las necesidades de la comunidad autista en su experiencia de compra.

Participantes:

En la fase diagnóstica, los usuarios que participaron fueron personas autistas mayores de 18 años, que se comuniquen de manera oral y que vivan en Viña del Mar. La convocatoria fue abierta sin distinción de género, sin embargo, el 100% de las participantes se identifican con el género femenino.

Procedimiento de la fase diagnóstica:

1. Revisión de propuestas de inclusión y atención a la diversidad de los supermercados en Viña del Mar.
2. Convocatoria a entrevista semiestructurada.
3. Elaboración de pauta de entrevistas.
4. Aplicación de entrevistas.
5. Análisis de contenido de entrevistas realizadas.

6. Elaboración de un formulario de google presentando una propuesta de protocolo, para que las personas previamente entrevistadas respondan y señalen su conformidad con lo propuesto.

El estudio se llevó a cabo por medio de un paradigma cualitativo, pues, tal como indica Hernández et al. (2010)

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. (Hernández et. al, 2010, p.364)

Y ese es el objetivo de esta investigación: crear un protocolo entendiendo las experiencias de las personas autistas cuando van a comprar al supermercado, identificar sus necesidades y conocer sus opiniones una vez el protocolo esté hecho. Para ello no es necesario tener una gran cantidad de participantes como sucede en la investigación cuantitativa, sino que, lo que se espera es conocer a profundidad las experiencias y retroalimentaciones, así como valorar los procesos. El método utilizado es el fenomenológico empírico, ya que este nos permite indagar en las experiencias y sentires de los participantes, “tal como se presentan y la manera en que se vive por las propias personas.” (Trejo, 2012) y la técnica utilizada para recoger información del diagnóstico participativo fue una entrevista semiestructurada. Este tipo de entrevistas

se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (Hernández et al., 2010, p. 418)

Por medio de la entrevista se pudo comprender las experiencias de cada una de las participantes a gran profundidad, logrando el objetivo de identificar obstaculizadores

y facilitadores en su proceso de compra, así como lo agradable y desagradable que se les presenta al ir al supermercado. En base a esta información se determinaron posibles adecuaciones para integrar en un protocolo, cumpliéndose el objetivo del diagnóstico participativo.

3.2. Metodología y fases asociadas a la validación de la propuesta de solución con el grupo prioritario y actores de instituciones relevantes del territorio.

Para la propuesta de solución se continúa con un enfoque cualitativo, pero en esta ocasión los instrumentos utilizados son formularios de preguntas abiertas y cerradas. Se utilizaron para proponer adecuaciones que serán parte del protocolo: el grupo prioritario vota para señalar si está o no de acuerdo con la adecuación, y los actores de las instituciones relevantes votan para señalar si consideran que la propuesta es posible, poco posible o imposible de implementar. Así mismo, se les da la posibilidad de indicar comentarios respecto a lo planteado para la dimensión sensorial, socio comunicativa y transversal.

Los objetivos que orientaron esta fase son:

Objetivo específico relacionado con la propuesta de solución:

- Definir estrategias que favorezcan la inclusión de los adultos autistas en Viña del Mar al comprar en supermercados, a través de un protocolo de atención a la diversidad.

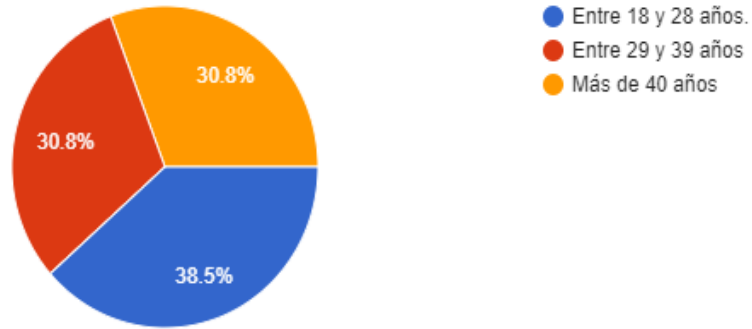
Participantes:

En la fase de propuesta de solución, los usuarios que participaron fueron las seis usuarias ya entrevistadas de la comunidad autista y trece trabajadores de supermercados de Viña del Mar. En el caso de los trabajadores, que forman parte de los actores de instituciones importantes del territorio, fueron convocados de manera abierta sin distinción de género ni cargo en sus empresas.

Los trabajadores presentaron la siguiente distribución etaria:

¿Qué edad tienes?

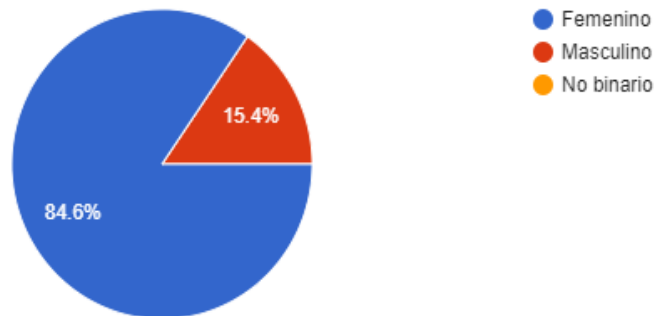
13 respuestas



Se identifican de la siguiente manera:

¿Con qué género te identificas?

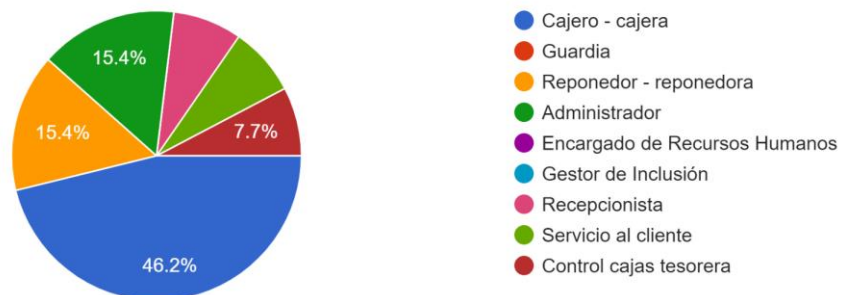
13 respuestas



Y trabajan en los siguientes cargos:

¿Qué cargo tienes en el supermercado?

13 respuestas



Procedimiento de la propuesta de solución:

7. Creación del formulario con el protocolo de atención a la diversidad, para que los trabajadores puedan analizar la viabilidad de este.
8. Convocatoria para responder el formulario.
9. Los trabajadores contestan el formulario.
10. Revisión de las respuestas obtenidas.
11. Análisis de las respuestas entregadas por los trabajadores.

Fue el grupo prioritario quien en una primera instancia dio su valoración al protocolo planteado. Luego de este proceso, se les presenta el protocolo a trabajadores de diversos supermercados de Viña del Mar, para que puedan, desde sus percepciones, analizar y opinar sobre la viabilidad de implementar dichos cambios.

4. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.

Para realizar el diagnóstico participativo se entrevistó a seis participantes que, de manera voluntaria, decidieron colaborar en el estudio. Todas se identifican con el género femenino y sus edades fluctúan entre los 27 y 48 años. Algunas de ellas son madres, y en algunos casos, sus hijos también cuentan con el diagnóstico de condición del espectro autista, por tanto, sus experiencias en muchas ocasiones contemplan la compañía de sus hijos en la acción de ir al supermercado.⁷

La entrevista semiestructurada tuvo tres tópicos generales: ir al supermercado, experiencia en el supermercado y opiniones y creencias. Estos ítems se consideraron para dar respuesta a los objetivos específicos:

- Conocer las experiencias de las personas adultas autistas de Viña del Mar al comprar en supermercados.

⁷ Con la finalidad de mantener el anonimato de las usuarias, se les mencionará como participantes 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

- Identificar los obstáculos que enfrentan las personas autistas en Viña del Mar en la experiencia de comprar en supermercados.

Los resultados obtenidos son los siguientes.

4.1. Ir al supermercado.

El primer tópico hace referencia a la predisposición y sentimientos respecto al ir al supermercado, frecuencia con la que van a comprar, si van o no en compañía, y qué elementos llevan. En este sentido, cuatro de las seis participantes refieren asociar el ir al supermercado a emociones como ansiedad, frustración, cansancio/agotamiento, nerviosismo y estado de alerta. La usuaria número 4 lo ve de una manera más neutra, ya que solo lo asocia a planificación, pero no es necesariamente algo que le disguste, y la participante número 1 señala no sentirse disgustada con la idea de ir a comprar.

Respecto a sensaciones, la participante número 5 indica que “no tiene ventilación adecuada, el aire es muy complejo, el tema del aire... Los olores, la cantidad de cosas que hay en las góndolas...eh... Es como el anti-lugar”.

Cinco de las seis participantes coinciden en que hacen esfuerzos por ir en horarios donde no haya mucha gente, pues las aglomeraciones de personas y poca distancia personal son incómodas para ellas.

La mayoría de ellas prefiere ir acompañadas de sus parejas, sobre todo para las compras del mes. Los motivos varían, pero principalmente tiene que ver con la contención emocional que sus parejas les brindan y con logística y ayuda para llevar la mercadería.

Dentro de los artículos que suelen llevar al supermercado, los que más se repiten son bolsas, celular con la lista de cosas para comprar en el supermercado y

audífonos. Los audífonos cumplen diversas funciones: la participante número 1 refiere que los utiliza para que no se acerquen a preguntarle información. En cambio, la participante 2 indica que su motivo es mitigar el ruido ambiental si es que es necesario. La usuaria número 6, en cambio, los utiliza principalmente para escuchar música en el trayecto, pero ya estando en el supermercado no es del todo necesario a menos que haya niños gritando.

La participante número 3 indica que aparte de los audífonos, lleva un squishy, que es un muñeco apretable. Esto le ayuda a sobrellevar la ansiedad.

4.2. Experiencia en el supermercado.

El segundo tópico alude a la experiencia comprando en el supermercado, identificando los facilitadores y obstaculizadores que se les presentan, y reconociendo si hay cosas agradables o desagradables en la experiencia. En este sentido, las respuestas son variadas, pero todas coinciden en que si el supermercado está lleno, la experiencia es menos agradable o desagradable. En ese sentido, si las compras coinciden en fechas como fin de mes o festividades tales como fiestas patrias, navidad o año nuevo, resulta agobiante ir a hacer las compras, pudiendo provocar crisis en más de una de las usuarias.

Relacionado con el párrafo anterior, las filas también fueron identificadas como un obstaculizador, pues sólo se identifica un supermercado que cuenta con caja preferencial para neurodivergencias (Jumbo) y esto no sucede en todas sus sucursales. Además, la participante 4 señala que las veces que las ha utilizado ha sentido el cuestionamiento de personas mayores o de otras personas en situación de discapacidad, quienes le han consultado por qué están en una fila preferencial. Es allí donde le ha tocado explicar que ella es autista, y que es una discapacidad no visible. Por otro lado, en los otros supermercados, las largas filas y los tiempos

de espera, resultan según lo informado por las participantes del estudio, algo agotador y frustrante.

La aglomeración de gente, el que en algunos supermercados ya no se utilicen canastos, sino que únicamente carros, y las pocas posibilidades de mantener las distancias con los otros compradores, fueron respuestas que se repitieron con frecuencia en las entrevistas.

Que exista un orden poco lógico de los productos y pasillos también es un tema que se abordó, pues muchas veces cambian el orden de los productos o la distribución del supermercado sin anticipación, y eso genera incomodidad y frustración en las participantes que, muchas veces, aprenden de memoria el orden y recorrido que deben hacer para ir a comprar.

En la dimensión socio comunicativa, respecto al pedir ayuda u orientación, la participante 1 refiere que “Eh... Trato de evitarlo y... porque... veo si están las cosas para consultar precios, entonces, me manejo mirando mucho alrededor mío, para pasar de largo el hecho de tener que preguntarles a otras personas, pero si es necesario preguntarle a alguien no tengo problema. Me preparo mentalmente de qué es lo que tengo que preguntar y ahí lo hago.”

Por otro lado, la participante número 2 señala que en su caso “Hay días y días. Hay días en que no tengo ganas de interactuar con personas entonces trato de resolverlo o simplemente si no lo encuentro me voy del supermercado, no lo compro y voy otro día. Y si es algo muy necesario y me siento cómoda, normalmente trato de elegir a una persona que tenga... que sea reponedora o reponedor y que me simpatice visualmente. Si es que no, busco otra persona por otro lado, pero trato de salir de eso si no es necesario y si no, busco, me doy miles de vueltas hasta que lo encuentro y si ya me estoy atrasando trato de pedir ayuda. Eso en general.”

Respecto a estrategias para evitar pedir ayuda, la misma participante indica que “Los consulta precios también son muy agradables porque son una buena opción para hacer cosas sola, pero hay pocos y yo cada vez siento que hay menos consulta precios en los lugares en general, como que son escasos. Las cajas de autoservicio las amo, me encantan. (...) Pero ahí también hay que pedir ayuda, por no sé qué, por el carnet y esas cosas puede ser un poco incómodo, pero entiendo que es un tema de seguridad y es una cosa por otra.”

Respecto a lo sensorial, muchas veces una sobreestimulación puede generar desregulaciones. La participante 3 comenta su experiencia: “Porque, por lo menos por lo que yo he vivido, una vez me desregulé porque había mucha luz y mucha bulla, mucha música, pero música muy fuerte y la gente que trabaja con los micrófonos dando ofertas y todo, entonces era mucha bulla. Entonces siento que no son muy amigables porque no se ponen en el lugar de que alguien no puede tolerar tanta bulla o no... no aguanta esa luz, porque la luz de los supermercados es muy fuerte.”

La participante 2 comenta que ella también pasó por una situación así. “Sí, de hecho, me pasó sin saber aún que era autista. Yo recibí mi diagnóstico de manera tardía de autismo y déficit atencional. Recuerdo que fue como año nuevo si no me equivoco, y de emergencia en la mañana fuimos a comprar, estaba repleto, compramos lo más rápido posible y nos pusimos en la primera fila que había que era una fila preferencial. Me di cuenta después de una hora que era fila preferencial y que había que cambiarse de fila y eso ya me desreguló completamente, me empecé a sentir muy incómoda, intenté buscar soluciones, mi pareja fue a buscar otra fila mientras yo me quedaba ahí. Y la gente estaba súper agresiva, peleaba, gritaba ahí, yo estaba muy nerviosa, tiritaba, estaba con taquicardia, estaba muy tensa, me dolía la espalda, me dolían las piernas.”

La participante número 4, por su parte, comenta que ella no ha tenido desregulaciones en el supermercado, pero que su hijo que también está en el

espectro autista si las ha vivido. “Le decía, vamos a ir al centro, vamos al supermercado y te compro un helado”. Entonces llegábamos al centro y Vicente empezaba “quiero un helado, quiero un helado”. Entonces llegaba al supermercado, llegaba descompensado, o con la bulla, la gente, las luces, se tiraba al suelo, gritaba, pateaba, lloraba, hasta que le daba su helado. Cuando le daba el helado, ahí se acababa todo. Entonces el supermercado... Como yo no sabía que tenía autismo siempre fue terrible ir porque yo no le anticipaba, no le explicaba lo que íbamos a hacer en el supermercado, él pensaba que íbamos al supermercado a comprar el helado y chao. Y bueno, en esos momentos es fome porque la gente te queda mirando, porque esto fue hace muchos años atrás, no es como ahora. Que el niño es malcriado, que mira cómo está llorando, que hace algo y te empiezan a cuestionar porque te estoy hablando de un berrinche de proporciones, cuando está tirado en el suelo y no sabes cómo agarrarlo. Entonces esas situaciones eran muy estresantes para mí como mamá y para mi hijo porque yo no sabía, era más por desconocimiento.”

Las otras participantes no hicieron referencia a desregulaciones vividas mientras compraban, sin embargo, hicieron hincapié en la molestia sensorial que les daba la intensidad de las luces del supermercado, y el ruido de los megáfonos. Estos estímulos resultan desagradables e inclusive son percibidos como dolor por la mayoría de las usuarias que participaron de la entrevista.

La participante 2 indica que “Además, si las luces están parpadeando o tienen defectos en cuanto a luminosidad, o ruidos muy fuertes, música muy fuerte o luces muy frías, también es algo que me incomoda mucho, además de la gente o cuando gritan “¡Hay promociones!” o no sé qué eso es muy desagradable porque no suena bien tampoco.”

La participante número 6 por su parte señala que “lo que me molesta más son el ruido del público, cuando te están gritando encima.”

La usuaria 1 comenta que sería bueno bajar el volumen de la música. “Sí, bajar el volumen a la música, porque es muy fuerte el volumen. Es un poco molesto, sobre todo en los super que los parlantes están malos entonces como... no.”

4.3. Opiniones y creencias.

Respecto a las opiniones y creencias comentadas, las respuestas fueron variadas. La participante número 6 indica que una de sus sugerencias sería que hubiese una anfitriona que indicaran a la gente dónde ubicar las cosas y mantener la distancia. Además, señala que es importante que las cajeras tengan un trato respetuoso y empático: “Sí, yo creo que las cajeras son uno de los puntos más claves... el trato de las cajeras. Por lo general no he tenido malas experiencias últimamente. Creo que eso es lo que me preocupa a mí, más que el ruido... eso es, el espacio personal. Y de no tener que estar uno preocupado de decirle al de atrás que se corra, ojalá hubiera alguien que hiciera eso por uno.”

Algo similar opina la usuaria 3, pero enfocado en una persona que brinde acompañamiento y contención: “Quizás tener a alguien ahí como... no pendiente, pero si tú necesitas la ayuda, que haya alguien que haga algún acompañamiento. Porque claro, muchas personas tienen que ir solas, y pasan estas cosas y es como... Yo al final, por ejemplo, tuve que dejar toda la mercadería, ni siquiera pude dejarla ahí, tuve que ir pasillo por pasillo guardando, porque nunca me he permitido dejar las cosas tiradas. Yo lloraba y tiritaba, me quería ir, pero no había nadie que me acompañara. (...) Podría ser alguien neurodivergente porque se puede poner en el lugar. El rango de la edad yo creo que da lo mismo, con que sea empático. Y que tenga el conocimiento, de qué hacer en caso de una desregulación, que creo que es súper importante. No quizás un profesional en sí, como psicopedagoga o algo... pero sí que tuviera las herramientas necesarias para ayudar en una desregulación.”

Por su parte, la usuaria 4 sugiere lo siguiente: “Yo creo que la capacitación al personal es lo más importante porque eso va a hacer que entregue un mejor servicio y vayan surgiendo ideas de cómo mejorar, porque al entender lo que es el autismo van a poder ponerse en el lugar del otro y decir “oye, sería mejor que hubiera dos cajas preferenciales, sería mejor que tal hora pongamos para que las personas puedan venir y bajamos la música, no vamos a hacer megafonía en ese momento” ... Pero todo parte del conocimiento entonces creo que lo primero que tienen que hacer es capacitarse y hacer protocolos.”

La participante 2 comparte que “Sí o sí creo que es necesario que haya cajas preferenciales en todos los supermercados, no en algunos solamente. Obviamente capacitar a los funcionarios y que entiendan que, aunque no me veo sin una pierna, también necesito preferencia en algunas situaciones, y también que estén capacitados para saber qué es lo que pasa si alguien se desregula, por ejemplo, en algún supermercado. Obviamente lo ideal es que si ponen música no sea tan fuerte, y tratar igual de preocuparse de tener las instalaciones en óptimas condiciones porque, claro, a lo mejor pedir que cambien el tipo de luz es algo exagerado pero que por lo menos no estén tintineando, que no estén parpadeando o tengan chirridos. En el fondo, tener mantención de su espacio, que traten obviamente de mantener el orden de las cosas y que esté todo bien señalizado. Creo que, refiriéndonos a la anticipación, a nosotros nos facilita mucho las señalizaciones y saber dónde están las cosas, quizás que haya algún mapita a la entrada del supermercado o una foto, una aplicación, donde uno pueda ir viendo dónde están las cosas o el stock de las cosas, o quizás sea algo que requiera mucha tecnología o quizás no tanto, no lo sé.”

La participante 4 complementa con otras sugerencias, como “Claro, ahora por ejemplo en el Registro Civil habrá audífonos a disposición de las personas, entonces podrían tener audífonos, podrían tener lentes, quizás. Por ejemplo, el -su hijo-, cuando va al dentista y le ponen la luz encima, le ponen unos lentes de sol que después los devuelve. Hay cosas que se pueden tener a disposición de la gente

autista, que no tienen mucho costo, y que sí le ayudaría. Por ejemplo, dejar un día después de las 2, para que las personas sepan que en ese horario va a haber menos gente, que se va a bajar, no sé, el volumen de la música, se va a tratar de que esté todo más ordenado, o que va a haber alguna persona dando vueltas o alguien especial que va a estar disponible si hay alguna duda, por si necesitan algo, como audífonos o como ciertas herramientas... Entonces, hay cosas materiales que se pueden tener para las cosas sensoriales y también ciertas facilidades para que la compra sea más rápida, que es lo que más falla en el supermercado. Que uno por más que trate de hacerlo rápido, llega a la fila, llega a la cola de tener que pagar y esos tiempos de espera creo que son los más terribles para una persona con autismo, estar esperando por diez personas adelante con carros llenos de cosas para poder pagar.

Así mismo, sugieren que “es súper necesario que ahí la gente vaya y haya un espacio para que esa persona pueda llevar a su hijo, para que esa persona autista pueda ir a un espacio seguro, silencioso, a lo mejor con poca luz, un rinconcito así como existen espacios de lactancia en algunos lugares, que exista un espacio seguro para personas neurodivergentes para que puedan ir a autorregularse, donde tengan quizás estímulos sensoriales, que tengan texturas, que tengan luces, que tengan aromas distintos y que es algo no tan difícil de hacer ni tan caro, para en el fondo, en este caso los funcionarios del establecimiento poder ir y decirle “Mire, ¿sabe qué? Tenemos este espacio, ¿quiere que la acompañe?” y poder calmar un poco la situación y obviamente los guardias también porque muchas veces pasa que, si una persona no se comporta a la norma, es sospechosa, porque están mirando todo, porque está tocando todo, porque quizás camina de cierta manera o porque esté muy alerta.”

Otra de las opiniones que fue compartida por varias de las participantes es que las cajas preferenciales incluyan a las personas neurodivergentes, y que haya claridad de que las personas autistas son parte de este grupo. Así mismo, que la señalización de todo tipo de información relevante en el supermercado pueda ser

asertivamente señalizada, ojalá acompañada de pictogramas y de un lenguaje sencillo, sin dobles interpretaciones.

Estas fueron las principales apreciaciones y sugerencias entregadas por las participantes.

5. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1. Descripción general de la propuesta de solución.

Para elaborar el protocolo se consideraron las principales respuestas obtenidas en las entrevistas: las que más se repitieron y las que estaban directamente vinculadas con barreras que dificultan la participación y accesibilidad de los adultos autistas en supermercados de Viña del Mar. En función a estas sugerencias es que se establece una propuesta de Protocolo de Atención a la Diversidad, la cual establece adecuaciones de tipo sensorial, socio comunicativas y transversales.

La dimensión sensorial:

Este ítem propone las siguientes adecuaciones:

- **Implementar todos los días La Hora Silenciosa en supermercados.**

Esto implicaría, en un determinado bloque horario, los siguientes cambios: no poner música, bajar la intensidad de las luces, evitar o eliminar los mensajes por megáfonos y disminuir el sonido de las cajas. Favorece el bienestar y comodidad de las personas dentro del supermercado, disminuyendo las posibilidades de tener una desregulación por sobreestimulación sensorial.

- **Prestar audífonos aisladores de sonido a personas que lo requieran en lo que dure la compra o visita al supermercado.**

De esta manera las personas que presentan mayor sensibilidad auditiva pueden disminuir el malestar que los ruidos le generan.

- **Crear un espacio de calma o de tranquilidad dentro del supermercado.**

Puede ser una sala o cuarto, sin estímulos sonoros y con una luz tenue. Este espacio sería por si una persona lo requiere ante una sobreestimulación sensorial o ante sensaciones de malestar o incomodidad. Puede consistir de un lugar donde sentarse, aislado de estímulos sonoros o lumínicos fuertes.

La dimensión socio comunicativa.

Este ítem propone las siguientes adecuaciones:

- **Más cantidad de dispositivos de consulta de precios en los pasillos.**

Para que quienes no desean consultar a otras personas, puedan resolver sus dudas respecto a precios por medio de estas máquinas.

- **Caja preferencial para Neurodivergencias, no para Neurodiversidad.**

Es necesario: Una correcta utilización de los términos. Implementar esta caja en todos los supermercados. Explicación: **1. Neurodiversidad** hace referencia a que **todos** los cerebros son diferentes. Es un concepto más general, que abarca a las personas neurotípicas y neurodivergentes. **2. Neurodivergencia**, en cambio, es un término específico para señalar a las personas que tienen un funcionamiento neurocognitivo fuera de lo esperado socialmente. Por ejemplo, personas autistas, con déficit atencional, u otros.

- **Que las informaciones estén escritas de manera explícita, clara y acompañadas de pictogramas (por ejemplo, informaciones sobre métodos de pago, pasillos y distribución de la mercadería, entre otras).**

Pictogramas: Un pictograma es un dibujo sencillo. El pictograma puede representar muchas cosas, por ejemplo: Un espacio. Una acción. Una persona. Una actividad. Los pictogramas son una herramienta de la accesibilidad cognitiva. La accesibilidad cognitiva es hacer el mundo más fácil de entender.

Las recomendaciones transversales.

Este ítem propone las siguientes adecuaciones:

- **Capacitación a toda la comunidad de trabajadores del supermercado, sobre todo a quienes tienen contacto directo con el público (guardias, cajeras, reponedores, entre otros).**

Es esencial que sepan que clientes de supermercados pueden ser neurotípicos y neurodivergentes. Es esencial reconocer que, desde un enfoque de derechos, **todas las personas deben tener acceso a un servicio inclusivo, empático que atienda y valore la diversidad.**

- **Tener a una persona encargada del área de inclusión y acompañamiento ante posibles imprevistos que puedan surgir en el local.**

Que pueda empatizar y orientar a quienes requieran de acompañamiento con un enfoque respetuoso.

- **Delimitar bien los espacios de las filas para pagar.**

Usar líneas en el piso y/o una persona encargada. Buscar un orden que no abrume a las personas que están en la fila y también a aquellas que están circulando.

- **Mantener un orden lógico entre los pasillos y los objetos que se ofrecen.**

Anticipar a las personas **de cambios de orden** por medio de carteles.

- **Tener la opción de canastos y carros para comprar. No tener solo carros.**

Algunas personas desean comprar menos cosas. Llevar carros con pocas cosas entorpece y congestiona la circulación por el supermercado.

5.2. Foco en grupo prioritario.

El foco está en el grupo prioritario, pues las sugerencias vienen desde, con y para ellos. En una primera instancia, la motivación por realizar este tema de investigación surge al ver por medio de redes sociales los testimonios de personas autistas comentando sus malas experiencias en supermercados. Posterior a ello, se realiza un período de investigación en el cual, tal como lo indican secciones anteriores de este documento, los estudios validan y reconocen los desafíos sensoriales y comunicativos que presentan las personas con CEA en diversas situaciones sociales.

Para poder realizar el estudio, se decide hacer una convocatoria a personas adultas que se comuniquen de manera oral, y que voluntariamente quisieran comentar su experiencia comprando en supermercados. De esta manera, se determinaría si efectivamente es necesario hacer un estudio de este tipo en Viña del Mar, y determinar en función a ese diagnóstico qué posible solución se podría plantear.

Por medio de las experiencias y sugerencias señaladas en dichas entrevistas, es que el proyecto de investigación se sustenta en lo teórico y en las vivencias de este grupo prioritario.

5.3. Carácter innovador de la propuesta de solución.

En la actualidad, es muy nuevo hablar de adecuaciones en espacios como tiendas, supermercados o restaurantes. Como se menciona en los antecedentes del estudio, son pocos los lugares que están comenzando a implementar protocolos o prácticas de inclusión social enfocadas en personas neurodivergentes o específicamente autistas.

En primera instancia, es necesario señalar que **solo se identifican dos cadenas de supermercados** que están realizando adecuaciones focalizadas en usuarios autistas, y dichas prácticas se ejecutan en algunas de sus sedes, no en todas. Y, según lo referido por las participantes del estudio, estas prácticas no son suficientes para dar respuesta a las necesidades o barreras existentes para la comunidad autista en Viña del Mar. Innovar no necesariamente es crear algo nuevo, sino que también se puede ver reflejado en implementar mejoras a algo que ya existe. Es un proceso por el cual se puede crear y transformar nuevos conocimientos en productos, servicios y procesos útiles (Donofrío, 2004).

Otra cualidad de este estudio es que está enfocado en personas autistas adultas. En general, al buscar bibliografía o estudios que este grupo prioritario, la gran mayoría se enfoca en niñeces o jóvenes, pero no existe mucha información sobre cómo experimentan los desafíos cotidianos las personas adultas con este diagnóstico.

6. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

6.1. Resultados de validación participativa de la propuesta de solución.

Para validar el Protocolo de Atención de la Diversidad, este fue presentando en una primera instancia a las usuarias en la condición del espectro autista que participaron de las entrevistas y colaboraron con el diagnóstico participativo. Los resultados obtenidos indican lo siguiente:

Adecuaciones de la dimensión sensorial.

Sugerencia de adecuación número 1.

Implementar todos los días La Hora Silenciosa en supermercados.

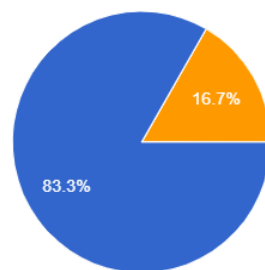
Esto implicaría, en un determinado bloque horario, los siguientes cambios:

no poner música, bajar la intensidad de las luces,

evitar o eliminar los mensajes por megáfonos

y disminuir el sonido de las cajas.

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- Agregar que sea en un horario pm o habil, les autistas también trabajamos

Sugerencia de adecuación número 2.

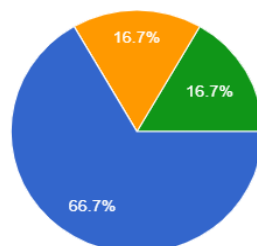
Prestar **audífonos aisladores de sonido**

a personas que lo requieran,

en lo que dure la compra

o visita al supermercado.

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- Me parece una buena idea, pero me complica el tema de la higiene de los aisladores
- creo que sería adecuado facilitar tapones desechables o bien facilitar orejeras con cancelación de sonido pero que tuvieran un sistema de higiene para ser usadas por diferentes personas

Sugerencia de adecuación número 3.

Crear un espacio de calma o de tranquilidad dentro del supermercado.

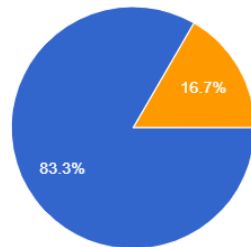
Puede ser una sala o cuarto, sin estímulos sonoros y con una luz tenue.

Este espacio sería una persona lo requiera ante una

sobreestimulación sensorial o ante sensaciones de malestar o incomodidad.

Puede consistir de un lugar donde sentarse, aislado de estímulos sonoros o lumínicos fuertes.

6 respuestas



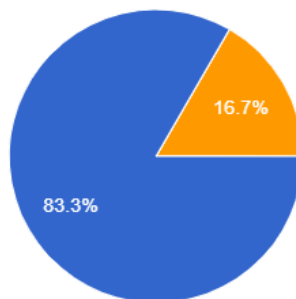
- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- el espacio debería estar bien ubicado cercano a algún acceso principal y cercano a baño además debería estar con señalética y tener elementos sensoriales a disposición

Adecuaciones de la dimensión socio comunicativa

Sugerencia de adecuación número 4.

Más cantidad de **dispositivos de consulta de precios** en los pasillos.

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- los dispositivos deberían estar bien señalizados. en muchas ocasiones es difícil encontrarlos. su mantenimiento es importante porque muchas veces no funcionan

Sugerencia de adecuación número 5.

Caja preferencial para Neurodivergencias,

no para Neurodiversidad.

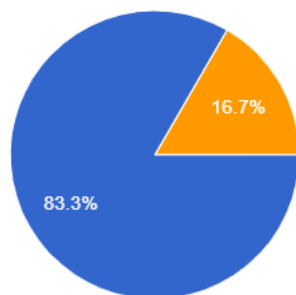
Es necesario:

Una correcta utilización de los términos.

Implementar esta caja en todos

los supermercados.

6 respuestas

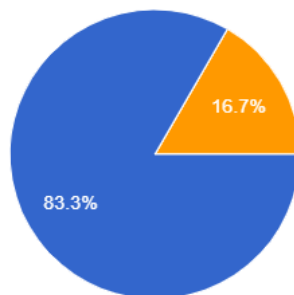


- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- Ademas de lo anterior, que exista mas de 1 caja preferencial

Sugerencia de adecuación número 6.

Que las informaciones estén escritas de manera explícita, clara y acompañadas de pictogramas (por ejemplo, informaciones sobre métodos de pago, pasillos y distribución de la mercadería, entre otras)

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- y que además estén presentes personas de apoyo (personal debidamente capacitado) que manejen toda esa info por si alguien requiere más ayuda o más detalle

Adecuaciones de tipo transversal.

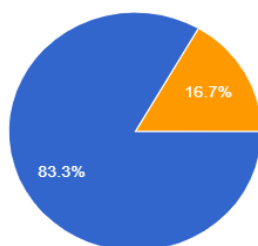
Sugerencia de adecuación número 7.

Capacitación a toda la comunidad de trabajadores del supermercado, sobre todo a quienes tienen contacto directo con el público (guardias, cajeras, reponedores, entre otros).

Es esencial que sepan que clientes de supermercados pueden ser neurotípicos y neurodivergentes,

Es esencial reconocer que, desde un enfoque de derechos, todas las personas deben tener acceso a un servicio inclusivo, empático que atienda y valore la diversidad.

6 respuestas



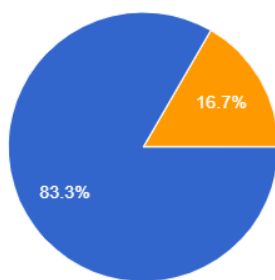
- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- las capacitaciones deben ser continuas. debe existir agenda continua de capacitación. no sirve dar un charla al año

Sugerencia de adecuación número 8.

Tener a una **persona encargada del área de inclusión y acompañamiento**

ante posibles imprevistos que puedan surgir en el local.

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- además debe estar capacitada de manera permanente (procesos e formación continua)

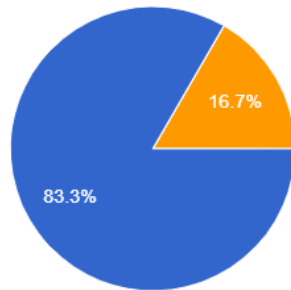
Sugerencia de adecuación número 9.

Delimitar bien los espacios de las filas para pagar.

Usar líneas en el piso y/o una persona encargada.

Buscar un orden que no abrume a las personas que están en la fila y también a aquellas que están circulando.

6 respuestas



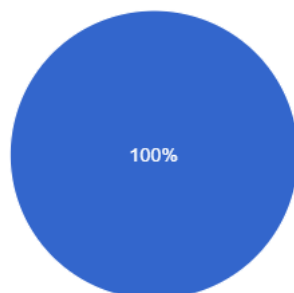
- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.
- que todas las cajas estén funcionando. no se entiende cuando hay muchas cajas sin cajeros/as. Y las cajas de auto servicio que tengan permanentemente personal de apoyo debidamente capacitado

Sugerencia de adecuación número 10.

Mantener un orden lógico entre los pasillos y los objetos que se ofrecen.

Anticipar a las personas **de cambios de orden** por medio de carteles.

6 respuestas



- Me parece una buena adecuación.
- No me parece una buena adecuación.

Sugerencia de adecuación número 11.

Tener la opción de canastos y carros para comprar.

No tener solo carros.

Algunas personas desean comprar menos cosas .

Llevar carros con pocas cosas entorpece

y congestiona la circulación por el supermercado.

6 respuestas



Como se puede visualizar, en la totalidad de las propuestas no hay usuarias que señalen disgusto por las adecuaciones. Los porcentajes fluctúan entre personas que validan la propuesta de adecuación, y en una cantidad menor, que la validan, pero entregan retroalimentaciones para complementarlas.

En una segunda instancia, este mismo protocolo se le presenta a trabajadores de diversos supermercados de Viña del Mar. De diversos géneros, grupos etarios y cargos laborales, participaron trece personas, las cuales refirieron lo siguiente:

Adecuaciones de la dimensión sensorial.

Sugerencia de adecuación número 1.

Implementar todos los días La Hora Silenciosa en supermercados.

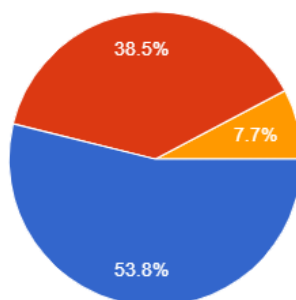
Esto implicaría, en un determinado bloque horario, los siguientes cambios:

no poner música, bajar la intensidad de las luces,

evitar o eliminar los mensajes por megáfonos

y disminuir el sonido de las cajas.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 2.

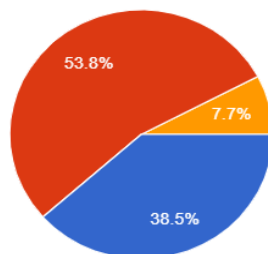
Prestar audífonos aisladores de sonido

a personas que lo requieran,

en lo que dure la compra

o visita al supermercado.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 3.

Crear un espacio de calma o de tranquilidad dentro del supermercado.

Puede ser una sala o cuarto, sin estímulos sonoros y con una luz tenue.

Este espacio sería por si una persona lo requiere ante una

sobreestimulación sensorial o ante sensaciones de malestar o incomodidad.

Puede consistir de un lugar donde sentarse, aislado de estímulos sonoros o lumínicos fuertes.

13 respuestas



Y ante la interrogante: ¿Tienes algún comentario para la dimensión sensorial? las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Respuesta número 1:

“Lamentablemente los supermercados abogan por el dinero del cual disponen. Ire por partes. Es posible bajar las luces y las musicas pero no el volumen de las cajas puesto que en cajas autoservicio es necesario que la maquina tenga volumen para alertar de la necesidad de ayuda del cliente, de 6 cajas 3 tienen el volumen malo y esta alto(empresa tiene poco presupuesto) Prestar audifonos seria muy empatico, pero la empresa nuevamente se vera inclinado por la alta demanda en robos, su respuesta será, se roban carros obvio aun mas los audífonos, es lamentable. Y no podemos quedarnos con la cedula de ningún cliente en un intento de canje puesto que es ilegal. Y habitacion para la calma, los espacios al menos en los lider exprés son super reducidas :(es realmente lamentable porque son ideas muy buenas empaticas solidarias e inclusivas pero las empresas (muchas por no decir todas) no

son nada de esto por los clientes. Jefes han dicho. Deberían venir sin ellos, oh dejarlos en casa. Son muy crueles.”

Respuesta número 2:

“Creo que las empresas actualmente son poco empáticas con las personas neurodivergentes, solo se preocupan de las ganancias, a menos que haya un incentivo de por medio (ejemplo: teletón)”

Respuesta número 3:

“Sería un avance significativo que se pudiera implementar este tipo de dimensiones dentro de cada supermercado del país.”

Respuesta número 4:

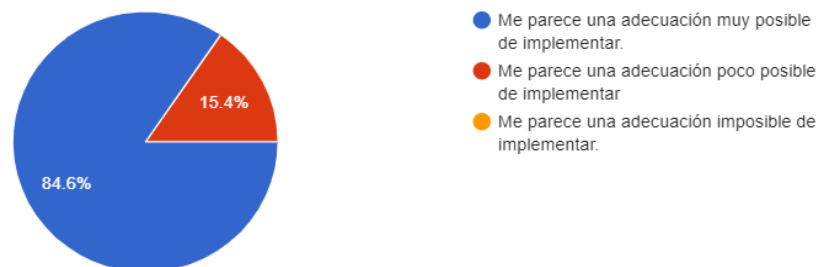
Como administrador de supermercado, considero que en la primera pregunta, hay puntos que sí son posibles de implementar pero algunos que no. Por ejemplo, bajar el volumen de la música y no realizar anuncios por el megáfono, o realizarnos en un volumen moderado, me parece posible. Sin embargo, quitar el sonido de las cajas y bajar la intensidad de la luz me parece, siendo realista, una medida casi imposible de implementar (ya que las cajas no se pueden silenciar y por protocolo de seguridad, nos exigen las luces así)

Adecuaciones de la dimensión socio comunicativa.

Sugerencia de adecuación número 4.

Más cantidad de **dispositivos de consulta de precios** en los pasillos.

13 respuestas



Sugerencia de adecuación número 5.

Propuesta:

**Caja preferencial para Neurodivergencias,
no para Neurodiversidad.**

Es necesario:

Una correcta utilización de los términos.

Implementar esta caja en todos

los supermercados.

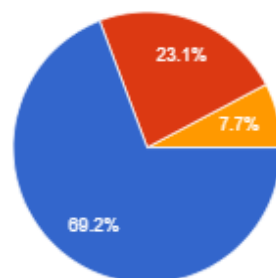
Explicación:

1. Neurodiversidad hace referencia a que **todos** los cerebros son diferentes.

Es un concepto más general, que abarca a las personas neurotípicas y neurodivergentes.

2. Neurodivergencia, en cambio, es un término específico para señalar a las personas que tienen un funcionamiento neurocognitivo fuera de lo esperado socialmente. Por ejemplo, personas autistas, con déficit atencional, u otros.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 6.

Que las **informaciones** estén escritas de manera **explícita, clara y acompañadas de pictogramas** (por ejemplo, informaciones sobre métodos de pago, pasillos y distribución de la mercadería, entre otras) _____

Pictogramas:

Un pictograma es un dibujo sencillo. El pictograma puede representar muchas cosas, por ejemplo:

Un espacio. Una acción. Una persona. Una actividad.

Los pictogramas son una herramienta de la accesibilidad cognitiva.

La accesibilidad cognitiva es hacer el mundo más fácil de entender

13 respuestas



Y ante la interrogante: ¿Tienes algún comentario para la dimensión socio comunicativa? las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Respuesta número 1:

“Al ser trabajadora para walmart siento un poco programado mi cerebro. Lamentablemente insisto en el tema económico de las grandes empresas como esta. Moleste a jefatura durante 2 meses para que implantaran una caja preferencial. Después de dos meses me dijeron ok tienes que hacer tu el letrero. Lo hice, como lo señalas tu, con imagenes y palabras claras. Pero es algo impreso

ensima de un palito en una caja, no un letrero grande colgado que es lo que yo pedia.”

Respuesta número 2:

“Todo esto puede ser posible siempre y cuando este la voluntad de parte de la empresa, si no la hay es difícil que pueda haber estos cambios”

Respuesta número 3:

“Creo que la caja preferencia seria algo difícil de implementar porque las personas no respetan estos espacios, lo cual en vez de ayudar estaría perjudicando quizás la persona podría tener una crisis u otra reacción, creo que también nos hace falta capacitación”

Adecuaciones de tipo transversal.

Sugerencia de adecuación número 7.

Capacitación a toda la comunidad de trabajadores del supermercado, sobre todo a quienes tienen contacto directo con el público (guardias, cajeras, reponedores, entre otros).

Es esencial que sepan que clientes de supermercados pueden ser neurotípicos y neurodivergentes.

Es esencial reconocer que, desde un enfoque de derechos, **todas las personas deben tener acceso a un servicio inclusivo, empático que atienda y valore la diversidad.**

13 respuestas

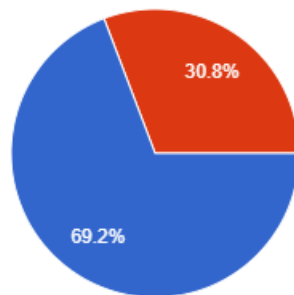


Sugerencia de adecuación número 8.

Tener a una **persona encargada del área de inclusión y acompañamiento**

ante posibles imprevistos que puedan surgir en el local.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 9.

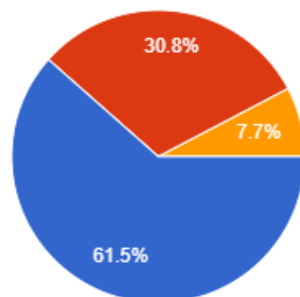
Delimitar bien los espacios de las filas para pagar.

Usar líneas en el piso y/o una persona encargada.

Buscar un orden que no abrume a las personas que están en la fila

y también a aquellas que están circulando.

13 respuestas



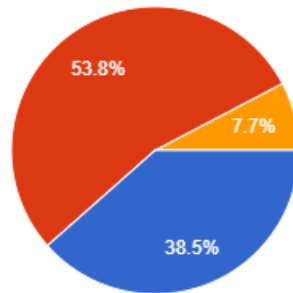
- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 10

Mantener un orden lógico entre los pasillos y los objetos que se ofrecen.

Anticipar a las personas **de cambios de orden** por medio de carteles.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Sugerencia de adecuación número 11.

Tener la **opción** de **canastos** y **carros** para comprar.

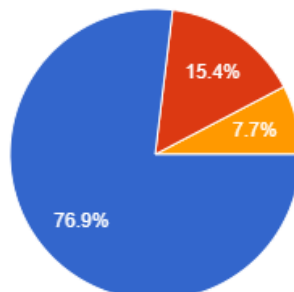
No tener solo carros.

Algunas personas desean comprar menos cosas.

Llevar carros con pocas cosas entorpece

y congestiona la circulación por el supermercado.

13 respuestas



- Me parece una adecuación muy posible de implementar.
- Me parece una adecuación poco posible de implementar
- Me parece una adecuación imposible de implementar.

Y ante la interrogante: ¿Tienes algún comentario para las recomendaciones transversales? las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Respuesta número 1:

“Ha ido en aumento el robo de los canastos por lo que ya no es una inversión tenerlos”

Respuesta número 2:

“Las grandes cadenas de supermercado no invierten en cambios , ayudas , mejoras para el Gran grupo de divergentes, el personal que trabaja tampoco cuenta con preparación de esta índole, y sumándole que como sociedad dejamos hartos que desear ya que no respetamos lo suficiente al otro, en los supermercados que he trabajado, la realidad que es no consideran en que parte de su público es divergente y la personas neurotípicas que frecuentan estos tampoco empatizan ni colaboran con el que es diferente.”

6.2. Sostenibilidad de la propuesta de solución.

Es posible hablar de sostenibilidad debido a que:

- Genera un impacto social positivo, vinculado con un Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030⁸, como lo es el ODS 10.2. Esta vela por la potenciar y promover la inclusión social de personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad u otras. Además, se vincula con normativa chilena que busca garantizar la plena inclusión de grupos prioritarios como lo son las personas en situación de discapacidad.
- Porque la mayoría de las adecuaciones propuestas no suponen un impacto económico mayor para las empresas. Pueden considerarse como inversión para favorecer la comodidad de sus usuarios.

⁸ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

- Está orientado a la mejora de servicios, con un sello innovador e inclusivo, por el cual muchas empresas, incluyendo supermercados, están siendo capacitados y asesorados.

6.3. Replicabilidad de la propuesta de solución.

Es posible la replicabilidad porque el estudio está enfocado en las experiencias de personas únicamente de Viña del Mar, pero en todo Chile podemos encontrar población de la comunidad adulta autista que puede presentar estos desafíos al comprar en un supermercado. Teniendo esto en consideración, es un estudio que puede replicarse en otras zonas del país de la misma manera, o inclusive incorporando nuevos objetivos que permitan profundizar aún más en las barreras presentes en otros espacios sociodemográficos.

6.4. Escalabilidad de la propuesta de solución

Para identificar si este proyecto puede ampliarse o expandirse a otros espacios, se necesitaría una implementación piloto que permita conocer la experiencia de los usuarios en el supermercado, con las adecuaciones ya implementadas. Si luego de esto, se logra evidenciar que las demandas fueron atendidas, se recibe retroalimentación de los usuarios y la valoración es positiva, podría justificarse la escalabilidad del proyecto.

7. REFLEXIONES FINALES Y CONCLUSIONES

Al iniciar este estudio e indagar en los antecedentes existentes, se encontraron pocas referencias de supermercados o tiendas que estén realizando cambios en sus espacios o servicios para ser más amigables con las neurodivergencias. Así mismo, la literatura respecto a experiencias de personas autistas en supermercados o en tiendas es escasa y difícil de encontrar, más aún si buscamos algo contextualizado a la realidad chilena. Este proyecto surge desde la necesidad de dar respuesta a interrogantes como:

¿Cuál es la experiencia de las personas adultas autistas en Viña del Mar al ir al supermercado?

¿Qué obstáculos (de índole sensorial, socio comunicativo u otro) enfrentan las personas adultas autistas en Viña del Mar al comprar en supermercados?

¿Qué están haciendo los supermercados en Viña del Mar para dar respuestas a las necesidades de la comunidad autista en su experiencia de compra?

¿Qué estrategias se pueden implementar para que los supermercados sean más amigables e inclusivos con las personas adultas autistas en la comuna de Viña del Mar?

En ese sentido, y para dar respuesta a cada una de estas interrogantes, se decide realizar un trabajo con enfoque cualitativo, para así poder profundizar en las experiencias de las participantes pertenecientes al grupo prioritario, y su retroalimentación fue considerada para el diagnóstico y para la propuesta de solución, de manera en que ellos puedan vincularse con la mayor parte del proceso.

Para realizar la vinculación con actores de instituciones relevantes para el territorio, se decide convocar a trabajadores de diversas cadenas de supermercados de Viña del Mar que pertenezcan a diversos cargos, pues una mirada heterogénea es de gran ayuda si queremos analizar la viabilidad de las propuestas dadas.

Esta modalidad de investigación posibilitó lograr los objetivos propuestos en una fase inicial, que era dar respuesta a las interrogantes ya mencionadas.

Se concluye que:

- Las experiencias de las personas entrevistadas son variadas, pero tienen elementos en común, como lo es la incomodidad en el supermercado por diversos factores propios de la dinámica de compra y del ambiente.
- Los obstáculos efectivamente responden a dimensiones sensoriales, socio comunicativas y a otros elementos transversales como lo es la capacitación del personal en el supermercado en torno a temáticas como inclusión y discapacidades no visibles.
- Las adecuaciones que actualmente realizan los supermercados, bajo la apreciación de las usuarias entrevistadas, resultan insuficientes para dar respuesta a los desafíos que viven cotidianamente.
- Es necesario realizar modificaciones en lugares como supermercados, ya que esto no solo promueve la inclusión social, sino que podría beneficiar una mejor vivencia de compra y visualizar espacios de compra de insumos como lugares seguros para las neurodivergencias.
- Si bien no todas las adecuaciones propuestas son altamente viables, se identifican posibilidades de implementar varias de ellas según la percepción de los trabajadores.

8. REFERENCIAS

Acción Empresas. (2023). Sodimac lanza iniciativa para acoger y dar visibilidad a las personas del espectro autista. Acción Empresas WBC. Recuperado de: <https://accionempresas.cl/noticias/sodimac-lanza-iniciativa-para-acoger-y-dar-visibilidad-a-las-personas-del-espectro-autista/>

Antanze, N. & Westley (2010). Making a Difference. Strategies for Scaling Social Innovation for Greater Impact. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal* vol. 15, artículo 2.

Asperger, H. (1944). Die "Autistischen Psychopathen" in Kindesalter. *Archiv für Psychiatrie und Nervenkrankheiten*, 117(75):76-136. http://www.autismus-biberach.com/Asperger_Hans-_Autistischen_Psychopathen.pdf

Boldsen, S. (2022) Autism and the Sensory Disruption of Social Experience. *Frontiers in Psychology*, 13, [874268]. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.874268>

Cáceres, C., Leal, C., Ramírez, Ch., y León, N. (2017). Informe técnico. Índice de Inclusión Social de la Región de Valparaíso. Chile: Universidad Viña del Mar-Centro Regional de Inclusión e Innovación Social.

Cáceres, C y Ramírez, Ch. (2020). Significados y experiencias de inclusión social desde la perspectiva de los habitantes de la Región de Valparaíso. Presentación adaptada del Estudio Significando la inclusión social desde los habitantes de la Región de Valparaíso 2019. Centro Regional de Inclusión e Innovación social, Universidad Viña del Mar, Chile.

Chara, F., Montesinos L., Contreras, L., Murillo, D., Ayala, H. (2018) Una breve historia del autismo. *Rev. Psicol.* Vol 8, N° 2 /pp. 127-133. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/138/134>

Clément, M., Lee, K., Park, M., Sinn, A., Miyake, N. (2022) The Need for Sensory-Friendly “Zones”: Learning From Youth on the Autism Spectrum, Their Families, and Autistic Mentors Using a Participatory Approach. *Front. Psychol.* 13:883331. doi: 10.3389/fpsyg.2022.883331

Donofrio, N. (2004). 21th century Innovation Working Group Final Report, Innovation The new reality for national Prosperity. Washington DC: National Innovation, Initiative Council on Competitiveness.

Espacio Autismo. (2021) ¿Qué es la «hora silenciosa» para personas con autismo? Espacio Autismo. Recuperado de: <https://www.espacioautismo.com/que-es-la-hora-silenciosa-para-personas-con-autismo/>

Fundación Apoyo Autismo Chile. (2020) Guía para la inclusión de la persona con la Condición del Espectro Autista en el contexto escolar. SENADIS. <https://www.apoyoautismochileepaa.cl/wp-content/uploads/2020/12/Gui%CC%81a-de-Inclusio%CC%81n-digital-Baja-R.-9-de-diciembre.pdf>

Fundación Wazú. (2022) Jumbo implementa plan piloto con cajas preferenciales para personas neurodivergentes. Wazu.cl. Recuperado de: <https://www.wazu.cl/blog/2022/01/06/jumbo-implementa-plan-piloto-con-cajas-preferenciales-para-personas-neurodivergentes/>

Hernández, H., Fernández, C., Baptista, M. (2010). Metodología De La Investigación. *Mc Graw-Hill*. Quinta Edición.p.364. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

HUB Incluye (2022) Personas con discapacidad podrán realizar sus compras de supermercado con asistencia inclusiva. HUB. Recuperado de:

<https://www.hubincluye.cl/noticias/personas-con-discapacidad-podran-realizar-sus-compras-de-supermercado-con-asistencia-inclusiva/>

Kanner, L. (1943). "Autistic Disturbances of Affective Contact". *The Nervous Child*, 2: 217-250.

Ley No. 20.422. Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, Febrero 3, 2010, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile).

Ley No. 21.545. Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con Trastorno del Espectro Autista en el ámbito social, de salud y educación, Marzo, 2, 2023, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile).

Manouilenko, I., Bejerot, S. (2015). Sukhareva-Prior to Asperger and Kanner. *Nordic Journal of Psychiatry*, 69(6): 479-482. [doi:10.3109/08039488.2015.1005022](https://doi.org/10.3109/08039488.2015.1005022)

McDonald's Chile (2022) Lanzamos programa "Espacio Azul" para atención de personas con Trastorno del Espectro Autista. McDonald's.cl Recuperado de: <https://www.mcdonalds.cl/comunidad/noticias/espacioazul>

Ministerio de Salud del Gobierno de Chile (2022) ¿Qué término se utiliza a nivel internacional para referirse al diagnóstico de personas del espectro autista? Reporte breve de Evidencia. https://etesa-sbe.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/03/RBE_-Utilizaci%C3%B3n-concepto-de-trastorno-y-condici%C3%B3n-en-TEA-y-sus-implicancias-1.pdf

Murray, Robin; Mulgan, Geoff y Caulier Grice, Julie. (2011). How to Innovate: The tools for social innovation. The Young Foundation and Nesta.

<https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/How-to-innovate-the-tools-for-social-innovation.pdf>

ONU: Asamblea General (2007). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Resolución aprobada por la Asamblea General. A/RES/61/106,: <https://www.refworld.org/es/docid/497f08549.html>

Organización Mundial de la Salud. (2022) Autismo. World World Health Organization. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>

Quiroz, N. (2023) Periodista Esteban Sánchez pone en duda eficacia de Ley TEA: «En garantías y derechos tiene bien poco». ADN Radio. <https://www.adnradio.cl/nacional/2023/01/25/periodista-esteban-sanchez-pone-en-duda-eficacia-de-ley-tea-en-garantias-y-derechos-tiene-bien-poco.html>

Ríos, M. (2023). Instructivos y sugerencias para implementar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. ¿Cómo implementar ajustes razonables en el ámbito laboral? *Fundación Descúbreme*. <https://www.descubreme.cl/wp-content/uploads/2023/10/Fundacion-Descubreme-2023-Instructivos-y-sugerencias-para-implementar-procesos-de-inclusion-laboral.pdf>

Rico, J. (2023). Fundadora de Autismo Rancagua: “La nueva ley es un paso gigante pero es el primero de muchos que faltan” *El Tipógrafo*. <https://eltipografo.cl/2023/02/fundadora-de-autismo-rancagua-la-nueva-ley-es-un-paso-gigante-pero-es-el-primero-de-muchos-que-faltan>

Rivera, P. (2022). Protección de minorías y otros grupos vulnerables: La lucha contra la discriminación y la injusticia. Biblioteca del Congreso Nacional. 3-4.

Rutter, M., Schopler, E. (1984.), Autismo. Reevaluación de los conceptos y el tratamiento, Madrid, Alhambra, pp. 393-401.

Sala de prensa LATAM. (2022) LATAM recibe certificación por capacitar a sus colaboradores en la atención de pasajeros con autismo. Latam Airlines. Recuerdo de: <https://www.latamairlines.com/cl/es/prensa/comunicados/latam-certificacion-espectro-autista-autismo>

SENADIS. (s/f) Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. [Archivo PDF].

Trejo, F. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. Revista de Enfermería Neurológica. 11. 98-101. 10.37976/enfermeria.v11i2.138.

Villar, J. Iniciativa de Tiendas Corona busca ofrecer un espacio seguro para personas neurodivergentes. Chócale. Recuperado de; <https://chocale.cl/2023/09/iniciativa-de-tiendas-corona-busca-ofrecer-un-espacio-seguro-para-personas-neurodivergentes/>

Westley, F., y Antandze, N. (2010) Making a difference: Strategies for Scaling Social Innovation for Greater Impact. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, 15(2), artículo 2.

Yañez, C. et al. (2021) Estimación de la prevalencia de trastorno del Espectro Autista en población urbana chilena. *Andes pediatr. vol.92 no.4.* pp. 519. <http://dx.doi.org/10.32641/andespediatr.v92i4.2503>