



# Guía Barrio Gastronómico Inclusivo

Un Ñuñoa más inclusivo

# Agradecimientos

Esta guía es el resultado de un esfuerzo colectivo, una sinfonía de voces y voluntades unidas por un propósito común: construir una comunidad verdaderamente inclusiva. No habría sido posible sin el apoyo, la sabiduría y la dedicación de muchas personas e instituciones a quienes hoy extendemos nuestro más profundo agradecimiento.

En primer lugar, agradecemos a la **Fundación Crescendo** por creer en este proyecto y brindar la oportunidad de transformar una visión en una herramienta cambio tangible. Su confianza ha sido el cimiento sobre el cual hemos construido cada página.

Extendemos un reconocimiento especial al liderazgo de la Fundación, encabezado por su Presidente, don Ricardo Tucas, y por su Director de Proyectos, Josaphat Jarpa, cuyo compromiso y guía estratégica hicieron posible este trabajo. Asimismo, agradecemos a Sebastián Briceño, quien coordinó al talentoso equipo de investigación —integrado por profesionales de diversas disciplinas y nacionalidades— que fue el motor de este proyecto, conformado por:

- **Susana Cobos**
- **Melanie Rodríguez**
- **Patricio Riquelme**
- **Consuelo Sepúlveda**
- **Nelson Díaz**
- **Dánica Aguirre**
- **Felipe Navarrete**
- **Brenda Kisser**

Junto a este equipo, nuestro más sincero agradecimiento a las más de 150 personas que conforman el corazón de esta guía. Su participación ha sido fundamental.

Agradecemos a:

1. Las familias de personas con discapacidad intelectual, por compartir sus experiencias y ser la inspiración principal de este proyecto.
2. Los académicos y expertos, por aportar el rigor y el conocimiento técnico.
3. Las empresas del sector gastronómico, por abrir sus puertas y mentalidad al cambio.
4. Los representantes del sector público, por facilitar el diálogo y apoyar construcción de políticas inclusivas.
5. Las organizaciones de la sociedad civil, por su incansable labor y por ser aliadas estratégicas en este camino.

***“Esta guía es tu hoja de ruta para crear un entorno laboral más justo y rentable, un modelo que podrás replicar en cualquier lugar”***

# Índice

- Introducción Pag.1

---

## **Fundamentos para la Inclusión** **Parte 1**

### **01 Nuestro marco de acción** Pag.3

- Enfoque de derechos humanos
- La dignidad humana como pilar
- Del asistencialismo al model

### **02 Entendiendo la discapacidad** Pag.5

- Definición de Discapacidad y
- Discapacidad Intelectual
- Superando Barreras: Prejuicios,
- Discriminación y Capacitismo

### **03 Conceptos clave para la inclusión** Pag.6

- Inclusión vs. integración laboral
- Accesibilidad y Diseño Universal
- Las dimensiones de la accesibilidad
- La participación activa como motor de cambio

### **• 04 Marco legal en Chile** Pag.10

- Trayectoria legislativa: de los derchos a la acción
- Ley 20.422: la ley funcional
- Ley 21.015: el impulso a la inclusión laboral
- Ley 21.690: profundizando el compromiso

---

## **El camino a la inclusión laboral efectiva** **Parte 2**

**01 Un terreno fértil para la inclusión** Pag.13

- Beneficios y potencial del sector
- Diversidad de roles y funciones

**02 Derribando mitos** Pag.15

- 5 mitos comunes sobre la discapacidad intelectual en el trabajo

**03 Metodologías de apoyo** Pag.17

- Empleo con apoyo
- Análisis del puesto de trabajo

**04 Ajustes razonables: la guía práctica** Pag.18

- Ajustes razonables
- Cargo 1: ayudante de cocina
- Cargo 2: lavalozas
- Cargo 3: anfitrión/a
- Cargo 4: garzón

---

**Desarrollo económico local Parte 3**

**01 Justificación territorial** Pag.28

- Nuñoa como lugar ideal

**02 Viabilidad financiera como inversión estratégica** Pag.29

- Viabilidad financiera
- Diagnóstico cuantitativo del ecosistema laboral inclusivo
- Expansión del sector
- Beneficios integrales
- Rentabilidad de la amabilidad
- Caso práctico

**03 Buenas prácticas empresariales para inclusión rentable** Pag.1

- Capacitaciones continuas estratégicas
- Incorporar un gestor de inclusión laboral
- Establecer alianzas estratégicas con la OMIL
- Crear y participar en redes colaborativas
- Utilizar plataformas digitales
- Aprovechar el acompañamiento gratuito de fundaciones

---

## **El Sostenibilidad Integral: Tejiendo Comunidad**

## **Parte 4**

### **01 Justificación territorial**

Pag.39

- Construyendo una base social en Nuñoa
- Sostenibilidad integral
- Fortalecimiento comunitario
- La cohesión social y el “espíritu Nuñoino”
- La pertenencia: habitantes que se sienten “en casa”
- Amabilidad

---

## **Agradecimientos**

Pag.44



# Introducción

La gastronomía tiene el poder de unirnos. Alrededor de una mesa compartimos historias, celebramos logros y construimos comunidad. Sin embargo, en ese espacio de encuentro, a menudo dejamos a muchos atrás. Las barreras, visibles e invisibles, han excluido sistemáticamente a las personas con discapacidad intelectual del mundo laboral, privándolas de su derecho a participar y aportar, y privándonos a nosotros de su inmenso talento.

## **Esta guía nace para cambiar esa realidad.**

Esta guía es, en esencia, un motor de cambio cultural. Funciona como una herramienta educativa que derriba mitos y prejuicios, enseñando a la sociedad que la diversidad enriquece la convivencia y fortalece el tejido social. Al mismo tiempo, se posiciona como un “laboratorio social vivo”, un modelo tangible replicable que demuestra cómo los principios de derechos humanos y el desarrollo económico pueden y deben ir de la mano.


## **Nuestro objetivo general es:**

Desarrollar, implementar y validar en el barrio Plaza Nuñoa una guía de modelo gastronómico inclusivo y territorialmente pertinente que, mediante alianzas público-privadas y la participación activa de la comunidad, garantice la inserción laboral efectiva de personas con discapacidad intelectual, impulse la economía local del barrio, fortalezca el tejido social y el desarrollo comunitario, y deje como legado una guía replicable para otros territorios.

Para lograr nuestro objetivo, hemos organizado la guía en cuatro capítulos clave. Comenzamos con los Fundamentos para la Inclusión, donde establecemos las bases éticas y legales del proyecto. Luego, en El Camino a la Inclusión Laboral Efectiva, ofrecemos herramientas prácticas y metodologías de apoyo específicas para el sector gastronómico. El tercer capítulo, Desarrollo Económico Local, demuestra con datos y casos de éxito que la inclusión es una estrategia rentable y beneficiosa para los negocios. Finalmente, en Sostenibilidad Integral: Tejiendo Comunidad, nos centramos en cómo asegurar que el proyecto eche raíces y perdure en el tiempo, fortaleciendo el tejido social de Nuñoa.

Esta guía es una invitación a pensar la gastronomía no sólo como un negocio, sino como un espacio de encuentro, dignidad y amabilidad. Es una apuesta por un futuro donde el talento no tenga barreras y donde cada persona encuentre su lugar en la mesa.

**¡Bienvenido y bienvenida al Barrio Gastronómico Inclusivo!**



# Fundamentos para la inclusión

---

# 01



# Nuestro marco de acción

Esta guía se rige por el Enfoque de Derechos Humanos y la Dignidad Humana. La aplicación del Modelo Social y la alineación con la Agenda 2030 aseguran un marco para la participación inclusiva y la eliminación de barreras.

## Enfoque de Derechos Humanos

El enfoque basado en derechos humanos es una manera de mirar el desarrollo que parte de los acuerdos y normas internacionales. Su meta es garantizar que todas las personas tengan los mismos derechos, sin exclusiones. Busca identificar y cambiar las prácticas injustas que generan desigualdad, discriminación o abuso de poder, asegurando así que nadie quede fuera de las oportunidades de participación y bienestar.

## La dignidad humana como pilar

La dignidad humana es el principio que reconoce a cada persona como valiosa por sí misma. Tiene una dimensión ontológica, porque toda persona, por el sólo hecho de serlo, merece respeto y protección de sus derechos. También tiene una dimensión ética, ligada a la forma en que actuamos y convivimos con justicia y solidaridad. Reconocer la dignidad implica promover trabajo digno, inclusión plena y trato igualitario para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

## Del asistencialismo al modelo social

Históricamente, la discapacidad fue vista desde un modelo asistencialista o médico, centrado en la enfermedad y en la idea de “corregir” o “curar” al individuo para que se adaptara a la sociedad. Desde los años 70, el modelo social cambió esta mirada: la discapacidad no está en la persona, sino en las barreras que impone el entorno. Así, las personas con discapacidad son sujetos de derechos, con autonomía y participación plena en la vida social.







# Gobernanza y Agenda 2030

El Barrio Gastronómico Inclusivo se enmarca en la Agenda 2030 para impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad, operando bajo el principio de “no dejar a nadie atrás”. 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES Su enfoque alinea las acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU: promueve el trabajo decente (ODS 8), reduce desigualdades estructurales (ODS 10), fomenta comunidades sostenibles eliminando barreras (ODS 11) y consolida alianzas estratégicas (ODS 17). Así, el proyecto se transforma en un laboratorio social vivo para la inclusión.

*Educación  
de calidad*

01

*Trabajo  
decente y  
crecimiento  
económico*

02

*Ciudades y  
comunidades  
sostenibles*

03

*Reducción  
de las  
desigualdades*

04

*Alianzas  
para  
lograr los  
objetivos*

05



# ¿Qué es la discapacidad?

Se entiende como el resultado de la interacción entre condiciones de salud y barreras del entorno físico, social y cultural que restringen la participación plena en la vida comunitaria. A nivel mundial afecta a 1 de cada 6 personas, y en Chile al 11,1% de la población. Puede expresarse en formas físicas, sensoriales, intelectuales y psíquicas.

## Discapacidad intelectual

La Discapacidad Intelectual (DI) se define por limitaciones significativas en funcionamiento intelectual (la capacidad de razonamiento, resolución de problemas y aprendizaje, tipificado por un Coeficiente Intelectual de 70 o menos) y en la conducta adaptativa (habilidades conceptuales, sociales y prácticas). Esta condición es una diferencia en el neurodesarrollo, no un déficit intrínseco a corregir. El Modelo Social estipula que la restricción en la participación emana de las barreras del entorno. Por lo tanto, la responsabilidad recae en la sociedad para eliminarlas y proveer apoyos individualizados que aseguren la autonomía y la participación plena.

## Superando barreras, prejuicios y discriminación y capacitismo

La Discapacidad Intelectual (DI) se define por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual (la capacidad de razonamiento, resolución de problemas y aprendizaje, tipificado por un Coeficiente Intelectual de 70 o menos) y en la conducta adaptativa (habilidades conceptuales, sociales y prácticas). Esta condición es una diferencia en el neurodesarrollo, no un déficit intrínseco a corregir. El Modelo Social estipula que la restricción en la participación emana de las barreras del entorno. Por lo tanto, la responsabilidad recae en la sociedad para eliminarlas y proveer apoyos individualizados que aseguren la autonomía y la participación plena.



# Inclusión vs integración laboral

La inclusión es un derecho humano fundamental que busca eliminar todas las barreras, físicas, sociales y actitudinales, que limitan la participación de las personas con discapacidad. Supone transformar el entorno para garantizar la plena participación en salud, educación, movilidad, empleo y vida comunitaria.



Según la ONU (2006), inclusión significa reconocer la diversidad como un valor, promover derechos y asegurar entornos accesibles y respetuosos de la autonomía. La integración laboral, en cambio, se centra en vincular las competencias de la persona con las demandas del mercado, garantizando un puesto de trabajo, pero sin necesariamente modificar las estructuras que generan exclusión. Mientras la integración se limita al acceso, la inclusión laboral busca la participación plena, equitativa y sostenible en entornos abiertos, accesibles y con igualdad de oportunidades.





# Accesibilidad y Diseño Universal

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir entornos, servicios, productos y procesos para ser comprensibles y utilizables por todas las personas, en forma segura, cómoda y autónoma. Implica eliminar barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas y sociales que limitan la igualdad de oportunidades (Ley 20.422, 2010).

El diseño universal, en justos y sostenibles. cambio, propone soluciones inclusivas desde el inicio, evitando adaptaciones posteriores. Diseñar pensando en todas las personas reduce exclusiones y genera entornos más

Integrar ambos enfoques garantiza que espacios, prácticas y servicios respondan a la diversidad y favorezcan una participación plena en la comunidad.





# Las dimensiones de la Accesibilidad

La accesibilidad es un concepto amplio que abarca diferentes dimensiones necesarias para garantizar la inclusión plena de las personas con discapacidad. Estas incluyen:

---

**Accesibilidad arquitectónica (eliminación de barreras físicas)**

---

**Comunicacional (información en múltiples formatos como braille, subtitulado o lectura fácil)**

---

**Metodológica (ajustes en técnicas y dinámicas de trabajo)**

---

**Instrumental (adaptación de herramientas y dispositivos)**

---

**Programática (revisión de normas que generan exclusión)**

---

**Actitudinal (cambio de prejuicios y estigmas)**

---

**tecnológica, (los avances digitales sean utilizables por todas las personas)**

---

**La accesibilidad cognitiva (señalética clara, lenguaje sencillo y materiales adaptados).**



## La participación activa como motor de cambio

La participación activa de las personas con discapacidad es esencial para construir procesos inclusivos reales. Su voz en el diseño, implementación y evaluación permite identificar apoyos adecuados y asegurar que las soluciones respondan a sus necesidades.

A esto se suma el rol clave de los empleadores, quienes al generar oportunidades laborales contribuyen directamente a la autonomía y dignidad. Así, comunidad y sector productivo se convierten en agentes de cambio hacia una cultura inclusiva.

*“Este enfoque se articula con la idea de “cadena de accesibilidad”: no basta con eliminar una barrera, es necesario garantizar accesibilidad en todas las etapas, desde la planificación hasta la ejecución, para asegurar la participación real”.*





# La trayectoria legislativa: de los derechos a la acción

A la fecha, el marco normativo que impulsa el desarrollo económico inclusivo en Chile se articula en torno a tres pilares legislativos clave. Estas leyes no operan de forma aislada, sino que construyen una trayectoria progresiva: una ley fundacional que establece los derechos y principios, seguida por una ley específica que aborda la inclusión laboral y, finalmente, una reforma reciente que refuerza y profundiza estos compromisos. Comprender esta secuencia es fundamental para analizar el contexto legal en el que nos movemos.

## Ley 20.422: La Ley Fundacional

La Ley 20.422 (2010) promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión social de las personas con discapacidad. Su objetivo es fomentar la autonomía, garantizar la accesibilidad y eliminar las barreras físicas y sociales que dificultan su total participación. Para ello dispone de una serie de artículos que buscan explicitar este objetivo, entre ellos: se crea el Servicio Nacional de la Discapacidad en donde:

- Se reconoce el derecho a la accesibilidad universal en espacios públicos y privados;
- Se promueve la inclusión en los ámbitos educativo, laboral, cultural comunitario y
- Se establecen medidas contra la discriminación y a favor de la igualdad de condiciones.



## **Ley 21.015: El Impulso a la Inclusión Laboral**

Este texto legal con una mirada integral sentó las bases de las normativas posteriores con objetivos más específicos. En esta línea, la Ley de Inclusión Laboral, N° 21.015 (2017) promueve el acceso de las personas con discapacidad al mercado laboral. Para ello, se establece que las empresas y organismos públicos con 100 trabajadores o más deben reservar al menos el 1% de su dotación para personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez. La ley busca garantizar empleos dignos, estables y en igualdad de condiciones, para eso también prohíbe la discriminación salarial por motivos de discapacidad; exige a las empresas registrar electrónicamente sus contrataciones ante la Dirección del Trabajo; y establece sanciones y multas en caso de incumplimiento

## **Ley 21.690: Profundizando el Compromiso**

Recientemente, la Ley N° 21.690 (2024) reformó la normativa preexistente para profundizar la inclusión laboral. Entre las principales novedades se destacan: aumento gradual de la cuota de contratación de personas con discapacidad en los sectores público y privado del 1% al 2%, una vez que el 80% de las empresas cumpla con la cuota inicial del 1%; la incorporación de protocolos internos de accesibilidad y ajustes razonables en los reglamentos de las empresas; una mayor rigurosidad en las sanciones económicas por incumplimiento; y el reforzamiento de los procesos de reclutamiento inclusivo y las condiciones de igualdad en entorno laboral.



An illustration in a flat, modern style with a monochromatic orange color palette. It depicts a group of diverse people in a social setting. On the left, a person with dark hair and a striped shirt stands with their back to the viewer, gesturing with their hands. In the center, a person with glasses and a beard is seated in a wheelchair, holding a shopping bag. To their right, a person with dark curly hair stands holding a green coffee cup. In the background, another person is partially visible. The scene is set on a light orange oval patch against a darker orange background. A white horizontal line is positioned below the main text.

# El camino a la inclusión laboral efectiva

02



# Beneficios y potencial del sector

El sector gastronómico constituye un ámbito particularmente propicio para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, puesto que muchas de sus actividades son estructuradas, concretas y repetitivas. Esto se alinea con la tendencia identificada en personas en situación de discapacidad a desempeñarse en tareas más rutinarias y repetitivas. En este sentido, la gastronomía se configura como un espacio capaz de ofrecer contextos operativos accesibles y sostenibles, al facilitar el aprendizaje, la consolidación de hábitos y la autonomía en las personas con discapacidad.

**Entre los beneficios que ofrece el sector gastronómico para la inclusión de personas en situación de discapacidad se encuentran:**

## Adaptabilidad gradual

La estructura del sector permite introducir ajustes razonables - como rutinas visuales, señalética clara instrucciones paso a paso - de manera fluida y coherente, lo que favorece la adaptación progresiva al puesto de trabajo.

## Claridad y previsibilidad

La estructura del sector permite introducir ajustes razonables - como rutinas visuales, señalética clara instrucciones paso a paso - de manera fluida y coherente, lo que favorece la adaptación progresiva al puesto de trabajo.

## Consolidación de rutinas

La estructura del sector permite introducir ajustes razonables - como rutinas visuales, señalética clara instrucciones paso a paso - de manera fluida y coherente, lo que favorece la adaptación progresiva al puesto de trabajo.





# Beneficios y potencial del sector

El sector gastronómico constituye un ámbito particularmente propicio para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, puesto que muchas de sus actividades son estructuradas, concretas y repetitivas. Esto se alinea con la tendencia identificada en personas en situación de discapacidad a desempeñarse en tareas más rutinarias y repetitivas. En este sentido, la gastronomía se configura como un espacio capaz de ofrecer contextos operativos accesibles y sostenibles, al facilitar el aprendizaje, la consolidación de hábitos y la autonomía en las personas con discapacidad.

## Alimentos y bebidas

Ayudante de cocina Lavalozza Ayudante de repostería (decoración, empaquetado)  
Montaje de mesas Ayudante en comedor industrial-corporativo.

## Producción y logística

Ayudante de cocina Lavalozza Ayudante de repostería (decoración, empaquetado)  
Montaje de mesas Ayudante en comedor industrial-corporativo.

## Agricultura y medio ambiente

Cosechador de productos (huertos o campo)  
Ayudante en invernadero o huertos (limpieza, cosecha, empaquetado)  
Compostaje Auxiliar de limpieza

## Atención al cliente

Recepcionista-anfitrión Apoyo en redes sociales Apoyo en ferias, bazares, eventos (interacción con clientes)



# Cinco mitos comunes sobre la discapacidad intelectual en el trabajo

**Mito 1** “Las personas con discapacidad intelectual tienen mayor riesgo de lastimarse si participan en la manipulación de alimentos”

---

**Realidad:** Las personas con discapacidad intelectual no registran una mayor tasa de accidentes laborales que sus compañeros, e incluso presentan menores índices de ausencia por lesiones. El problema radica en la percepción de los empleadores, quienes asumen que las personas con discapacidad intelectual poseen un riesgo elevado de lesiones laborales, lo que termina influyendo en sus decisiones de contratación.

**Mito 2** “Las PcDi requerirán numerosas adaptaciones y entrenamientos, lo que hará que su contratación no sea rentable para el empleador”

---

**Realidad:** La evidencia muestra que más del 59% de las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad intelectual no genera ningún costo para el empleador. Del porcentaje que sí implica un gasto, el 39% corresponde a ajustes únicos de bajo valor, como la incorporación de ayudas visuales para medir porciones al cocinar o la instalación de cortinas para reducir estímulos sensoriales.

**Mito 1** “El rendimiento de una persona con discapacidad intelectual será menor que el de un empleado sin discapacidad”

---

**Realidad:** Información estadística indica que no existen diferencias significativas en el rendimiento entre empleados con y sin discapacidad. Además, entre los empleadores que han contratado personas con discapacidad, el 72% evaluó su desempeño como promedio o excelente, lo que refuerza que su desempeño puede igualar o incluso superar las expectativas.

**Mito 2** “Los clientes y potenciales clientes no querrán los servicios de un local en donde una persona con discapacidad intelectual trabaja, lo que disminuirá las ganancias para el dueño del local”

---

**Realidad:** Por el contrario, la inclusión de personas con discapacidad intelectual mejora la imagen corporativa y aumenta la lealtad de los clientes. Diversos estudios muestran que los clientes perciben que reciben un mejor servicio. Mientras que, desde el punto de vista empresarial, se ha registrado un incremento del 33% en la atracción de inversores interesados en empresas que contratan personas con discapacidad, gracias a la percepción de una sólida responsabilidad social.



**Mito 1** “Dependen demasiado del jefe o de los otros trabajadores para realizar sus funciones”

---

**Realidad:** Cuando se implementan acomodaciones de bajo impacto y de aplicación única, los trabajadores con discapacidad intelectual no sólo mejoran su bienestar y percepción de autonomía como personas, sino que también desempeñan sus roles de manera plena e independiente.



# Empleo con Apoyo (EcA)

Para la implementación del BGI se utilizará la metodología de Empleo con Apoyo (EcA), definida como: “empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido acceso al mercado laboral, mediante los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de empleo comparables en tareas y sueldo a otros colaboradores” (Fundación Descúbreme, 2018). Este enfoque parte de la idea de que el empleo inclusivo no se limita al ingreso formal al mundo laboral, sino que debe garantizar acompañamiento, apoyos y condiciones equitativas de trabajo. En este sentido, el EcA se configura como una estrategia que permite la integración de personas con discapacidad en empresas comunes, eliminando la histórica exclusión laboral.

## Análisis del Puesto de Trabajo (APT)

Este texto legal con una mirada integral sentó las bases de las normativas posteriores con objetivos más específicos. En esta línea, la Ley de Inclusión Laboral, N° 21.015 (2017) promueve el acceso de las personas con discapacidad al mercado laboral. Para ello, se establece que las empresas y organismos públicos con 100 trabajadores o más deben reservar al menos el 1% de su dotación para personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez. La ley busca garantizar empleos dignos, estables y en igualdad de condiciones, para eso también prohíbe la discriminación salarial por motivos de discapacidad; exige a las empresas registrar electrónicamente sus contrataciones ante la Dirección del Trabajo; y establece sanciones y multas en caso de incumplimiento.

### 1. Exigencias físicas

permanencia de pie  
osentado, traslado  
de peso,  
desplazamientos  
internos.

### 2. Exigencias sensoriales

iluminación, ruidos,  
distribución del  
espacio.

### 3. Exigencias relacionales

Trabajo en equipo,  
atención al público,  
exposición frente a  
otros

### 4. Exigencias mentales

memorización, uso de  
softwares, resolución  
de problemas.

**De esta manera, el APT permite ajustar las tareas del puesto a las habilidades de cada persona, optimizando el desempeño y favoreciendo la inclusión.**



# Ajustes razonables

Para garantizar una inclusión laboral efectiva, es fundamental implementar Ajustes Razonables (AR). Definidos por la ONU (2006) como modificaciones necesarias que no representen una carga desproporcionada y que permitan a las personas con discapacidad ejercer sus derechos plenamente. La Ley 20.422 de Chile establece que los AR son “medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud que faciliten la participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones” (BCN,2010).

La lógica es adaptar el entorno de trabajo con herramientas simples y visuales. Se busca simplificar tareas, crear rutinas predecibles y usar guías claras para fomentar la autonomía y el éxito. Lejos de ser costosos, la mayoría de estos ajustes son de bajo o nulo costo y generan un alto retorno en productividad, compromiso y buen clima laboral. Es importante destacar que, para las empresas que quieran participar de esta iniciativa, la fundación se hará cargo de la inversión monetaria que estos ajustes requieren.

A continuación, se presentan 12 acciones concretas versátiles. Si bien están organizadas en 4 roles comunes del rubro gastronómico, muchas de estas ideas pueden adaptarse, combinarse o utilizarse como inspiración para otros cargos y tareas.





# Cargo 1 : Ayudante de Cocina

## Descripción del cargo

Persona responsable de apoyar en la preparación básica de alimentos (lavar, picar, cocinar) mantener el orden de su estación y cumplir con las normas de higiene. Entre los beneficios que ofrece el sector gastronómico para la inclusión de personas en situación de discapacidad se encuentran.

## 1. Secuencia de Tareas con Pictogramas

### Paso 1

Crea tarjetas laminadas con íconos o fotos para cada paso de una tarea repetitiva (ej: preparar una ensalada).

### Paso 2

Ordena las imágenes de forma lógica. Por ejemplo: 1º Ícono de lavado de lechuga, 2º Ícono de secado, 3º Ícono de picar tomate, 4º Ícono de mezclar en un bol.

### Paso 3

Coloca las tarjetas en la estación de trabajo como una guía visual que el trabajador pueda seguir de forma autónoma. (Imagen con 4 pictogramas: 1. Lavar lechuga / 2. Secar / 3. Picar tomate / 4. Mezclar en un bol)







## 2. Guías para cortar y porcionar por color

### Paso 1

Utiliza utensilios de medida (tazas, cucharas) de diferentes colores para distintas cantidades (ej: taza roja para 100g, taza azul para 50g).

### Paso 2

Crea plantillas de corte con el tamaño exacto requerido para las verduras o ingredientes, asegurando uniformidad.

### Paso 3

Las instrucciones se simplifican a “usa la taza roja de arroz” o “corta el zapallo usando esta guía cuadrada”, facilitando la precisión.



## 3. Organización de insumos por código de color

### Paso 1

asignar un color a cada categoría de alimentos (ej: verde para verduras, rojo para carnes, azul para lácteos)

### Paso 2

Utiliza contenedores o etiquetas de esos colores para almacenar los insumos correspondientes.

### Paso 3

Organiza el refrigerador y la bodega con estas etiquetas. Esto no sólo agiliza la búsqueda de productos, sino que también refuerza las normas de higiene al evitar la contaminación cruzada.



# Cargo 2 : Lavalozas

## Descripción del cargo

Responsable de mantener la higiene y el desinfección y organización de la loza, orden de la cocina mediante el lavado, cubiertos y utensilios de cocina.

## 1. hecklist Visual de Tareas Diarias

### Paso 1

En una pizarra o panel, crea una lista de las tareas clave con un pictograma (ej: limpiar filtro, sacar basura, ordenar platos).

### Paso 2

Al lado de cada tarea, crea dos columnas: “Pendiente” y “Listo”.

### Paso 3

El trabajador mueve una ficha o imán de “Pendiente” a “Listo” al finalizar cada actividad. Esto le da una visión clara de su progreso y fomenta su autonomía.



## 2. Guia fotografica para almacenamiento

### Paso 1

Toma fotografías de cómo deben guardarse correctamente los platos, vasos y cubiertos limpios en sus respectivos estantes y cajones

### Paso 2

instala letreros con pictogramas universales y de alto contraste en los lugares de riesgo (ej: Un ícono de advertencia de piso resbaladizo cerca del lavaplatos).

### Paso 3

Estos recordatorios visuales y constantes son más efectivos que las advertencias verbales para prevenir accidentes.





### 3. Señalética de seguridad con pictogramas

#### Paso 1

Identifica los principales riesgos del área: suelo mojado, agua caliente, productos químicos.

#### Paso 2

Instala letreros con pictogramas universales y de alto contraste en los lugares de riesgo (ej: un ícono de advertencia de piso resbaladizo cerca del lavaplatos).

#### Paso 3

Las instrucciones se simplifican a “usa la taza roja de arroz” o “corta el zapallo usando esta guía cuadrada”, facilitando la precisión.





## Cargo 3: Anfitrión/a

### Descripción del cargo

Es la primera cara del local. Se encarga de dar la bienvenida, gestionar la lista de espera y acompañar a los clientes a su mesa, asegurando una experiencia amable y ordenada.

## 1. Guión Social con Frases Clave

### Paso 1

Prepara una pequeña tarjeta laminada con 3 o 4 frases estandarizadas para las interacciones clave (ej: “¡Bienvenidos a [nombre del local]!”, “¿Mesa para cuántos?”, “¡Gracias por su visita!”).

### Paso 2

Asocia cada frase a un pictograma simple (una cara sonriente, un grupo de personas, una mano despidiéndose).

### Paso 3

El anfitrión puede usar esta tarjeta como un apoyo discreto para sentirse seguro y mantener una comunicación fluida y consistente.

(Imagen de una persona sosteniendo una tarjeta con frases: “¡Bienvenidos a EL SABOR!”, “¿Mesa para cuántos?”, “¡Gracias por su visita!”)





## 2. Mapa de Mesas Físico para la Gestión

### Paso 1

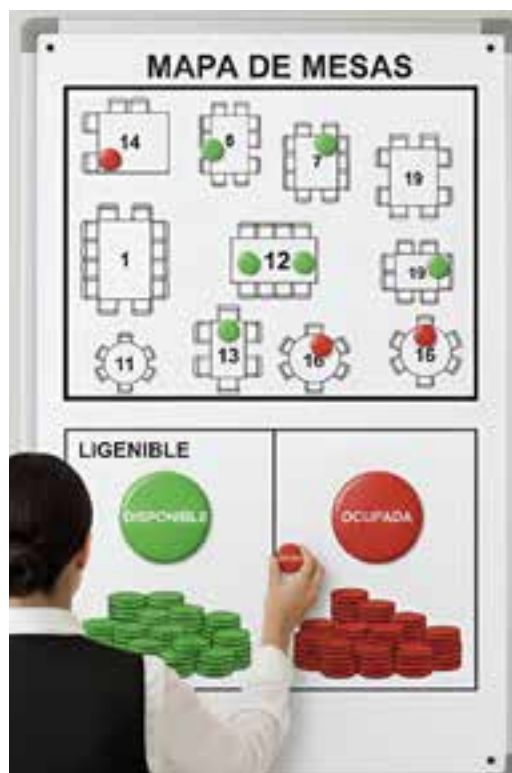
Crea un mapa simple y a gran escala del restaurante en un tablero.

### Paso 2

Utiliza fichas de dos colores (ej: verde para “disponible”, rojo para “ocupada”) que se puedan poner y sacar de cada mesa en el mapa.

### Paso 3

El anfitrión gestiona la disponibilidad moviendo las fichas. Este método táctil y visual es mucho más concreto que un sistema digital y minimiza errores.



## 3. Formulario Simple para Lista de Espera

### Paso 1

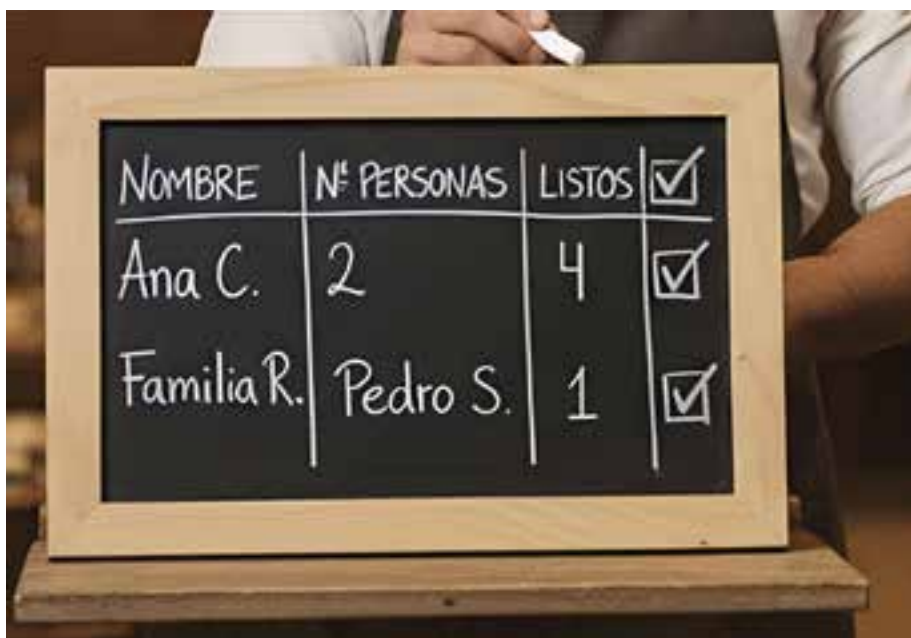
Diseña una plantilla simple en una libreta o una pizarra pequeña con tres columnas: “Nombre”, “N° Personas” y una casilla de “Listos”

### Paso 2

El anfitrión anota a los clientes en espera y marca la casilla cuando les asigna una mesa.

### Paso 3

Este sistema convierte una tarea de memoria y organización compleja en un proceso de seguimiento lineal y sencillo, asegurando un trato justo y ordenado a todos los clientes.





# Cargo 4: Garzón

## Descripción del cargo

Persona encargada de la atención directa al cliente. Sus tareas incluyen poner la mesa, llevar los platos y bebidas a los clientes y, finalmente, retirar la loza usada para despejar la mesa.

## 1. Comanda simplificada con apoyo visual

### Paso 1

#### Rediseñar la Comanda

Se crea una libreta de comandas (o “comanderas”) con un formato claro y dividido en cuatro secciones fijas.

- N° de Mesa: Un espacio grande y visible en la parte superior.
- Bebidas: Con un ícono de un vaso.
- Comida: Con un ícono de un plato.
- Postre: Con un ícono de un pastelito.

### Paso 2

#### Vincular la Carta con la Comanda

Asegurarse de que en la carta del restaurante, cada plato, bebida y postre tenga un número asignado junto a su nombre. La tarea del garzón se simplifica a:

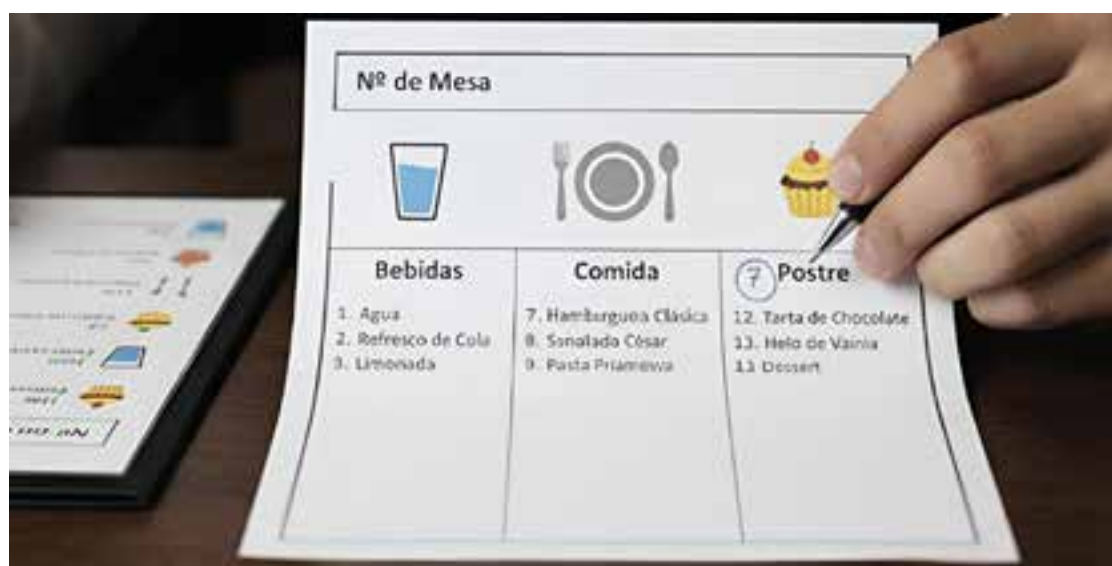
- Anotar el número de la mesa.
- Escuchar el pedido del cliente y anotar el número (y/o el nombre) del plato en la sección que corresponda (Bebidas, Comida o Postre).

### Paso 3

#### Facilitar la comunicación con la Cocina.

Al llegar a la cocina o al bar, esta comanda visualmente organizada y estandarizada permite que el equipo lea el pedido de forma rápida y sin ambigüedades.

- Esto minimiza los errores en la preparación y agiliza todo el servicio.



## 2. Mapa de mesas y montaje guiado por color

### Paso 1

Divide el salón en zonas de colores (ej: Zona Azul, Zona Roja) y numera las mesas de forma grande y visible con el color de su zona.

### Paso 2

Crea una “guía de montaje” con una foto o un dibujo simple que muestre dónde va cada elemento (plato, cubiertos, servilleta, vaso).

### Paso 3

Para el servicio, las comandas en cocina indicarán MESA 5 ROJA.

Para el montaje, el garzón solo tiene que replicar el modelo visual, asegurando que todas las mesas queden uniformes y bien puestas.



## 3. Protocolo de Retiro y Clasificación por Estaciones

### Paso 1

En la cocina, define un único lugar para dejar la loza sucia, señalizado con un cartel claro y un pictograma grande.

### Paso 2

Utiliza contenedores de distintos colores justo en esa estación de recepción: uno para platos, otro para cubiertos y otro para vasos.

### Paso 3

Al retirar los servicios de la mesa, el garzón deposita cada elemento en su contenedor correspondiente. Esta rutina estructurada hace que el proceso de despeje sea predecible, rápido y muy ordenado, colaborando directamente con el área de lavado.





# Desarrollo economico local

---

# 03





El Barrio Gastronómico Inclusivo (BGI) en Ñuñoa, Chile, se justifica como un lugar ideal para su desarrollo debido a las sólidas alianzas estratégicas que se han establecido, especialmente con la municipalidad de la comuna. Esta colaboración no solo ha facilitado la obtención de recursos económicos, sino que también ha brindado legitimidad institucional al proyecto.

La esencia bohemia y familiar del barrio facilita la conexión entre las empresas, la comunidad y las personas con discapacidad, promoviendo la integración social. Al ubicar el proyecto en un lugar con un fuerte sentido de pertenencia y vida cultural, se facilita la visibilización de las capacidades de las personas con discapacidad intelectual (PcDI) ante la comunidad, transformando a los beneficiarios en trabajadores y anfitriones.

El BGI busca transformar a Plaza Ñuñoa en un polo de empleo inclusivo, sirviendo como plataforma de intermediación laboral que conecta a empresas, la academia y la comunidad. Este enfoque sistémico aborda las causas de la exclusión laboral y transforma a todo un vecindario en un “laboratorio social vivo”.

En definitiva, la justificación territorial de Ñuñoa como el lugar ideal para el BGI va más allá de su ubicación geográfica. Se basa en su capacidad para articular un ecosistema de apoyo que aprovecha la riqueza cultural y la red de colaboración para construir un modelo sostenible y replicable de inclusión laboral y desarrollo económico local.



# Viabilidad financiera

La viabilidad financiera es la capacidad de un proyecto o empresa para generar suficientes ingresos para cubrir sus costos operativos y de inversión a largo plazo, resultando en un beneficio neto. No se trata solo de la rentabilidad a corto plazo, sino de la sostenibilidad económica y la capacidad de crecimiento.

La inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual no es un “gasto social”, sino una inversión estratégica que se justifica financiera, competitiva y socialmente. Este enfoque refuta el mito de que la rentabilidad y la responsabilidad social son mutuamente excluyentes, demostrando que, de hecho, se refuerzan mutuamente.

Esta guía, transita desde lo cuantitativo hacia lo cualitativo y cultural. Se despliega a través de cinco pilares fundamentales: Partimos del Diagnóstico Cuantitativo del talento y la Expansión del Sector Gastronómico. Luego, detallamos los Beneficios Integrales y cómo la Rentabilidad de la Amabilidad los potencia como un activo estratégico. Finalmente, el ejemplo de un caso práctico como modelo de éxito real y sostenible.

**Diagnostico  
cuantitativo del  
ecosistema  
laboral inclusivo**



**Expensión  
del sector  
gastronomico**



**Beneficios  
integrales**



**La rentabilidad  
de la  
amabilidad**



**Caso  
practico**





## Diagnóstico cuantitativo del ecosistema Laboral Inclusivo

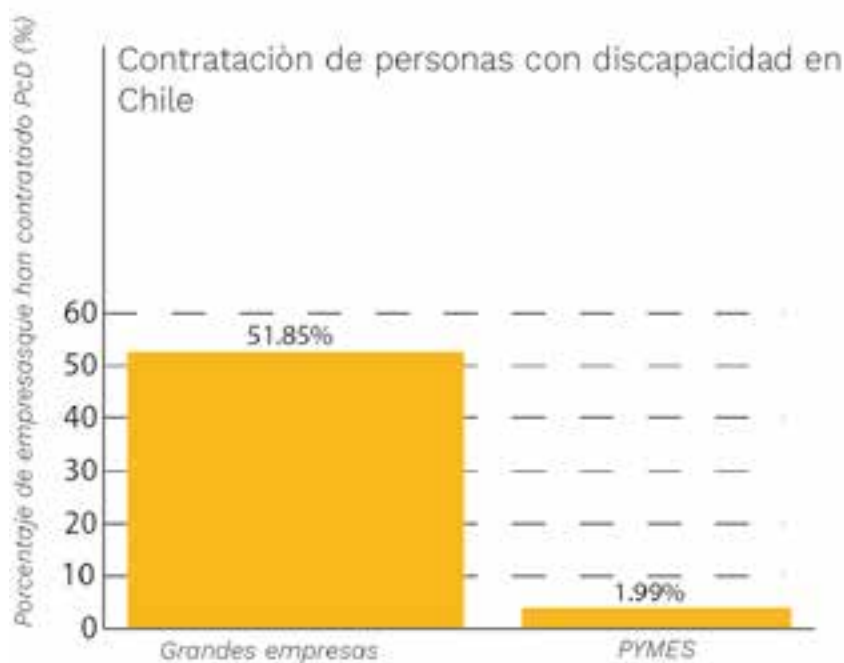
Este pilar demuestra con evidencia sólida que existe una demanda real por parte de las empresas y un gran talento disponible, sentando las bases de la viabilidad de nuestro proyecto. No hablamos de un deseo, sino de una oportunidad de mercado medible.

### La Perspectiva de la Empresa: Demanda Existente (ENCLA 2023)

El sector gastronómico ya es un terreno fértil. Los datos muestran que, a diferencia de otros sectores, las pequeñas empresas gastronómicas son mucho más inclusivas que el promedio nacional.

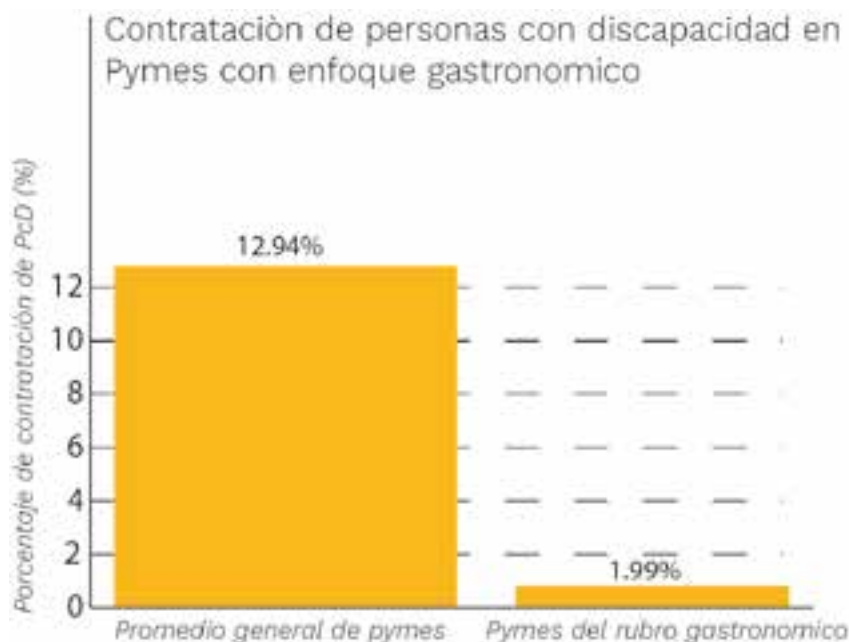
#### Contratación General:

Mientras el 51,85% de las grandes empresas del país ha contratado a personas con discapacidad (PcD), solo un 1,99% de las pymes lo ha hecho.



#### El Foco Gastronómico:

¡Aquí la historia cambia! En el rubro gastronómico, la tasa de contratación de las pymes se dispara al 12,94%, casi 7 veces más que su promedio. Esto demuestra una vocación natural del sector por la inclusión.





## La Perspectiva del Talento: Oferta Latente (ENDIDE 2022)

Existe un enorme capital humano lleno de voluntad que actualmente es invisible para el sistema. Hay una brecha clara entre el deseo de trabajar y las oportunidades. a Disponibilidad para Trabajar: Un 55,39% de las personas con discapacidad en la Región Metropolitana que nunca han trabajado, manifiestan estar dispuestas hacerlo. No falta voluntad, faltan puentes.

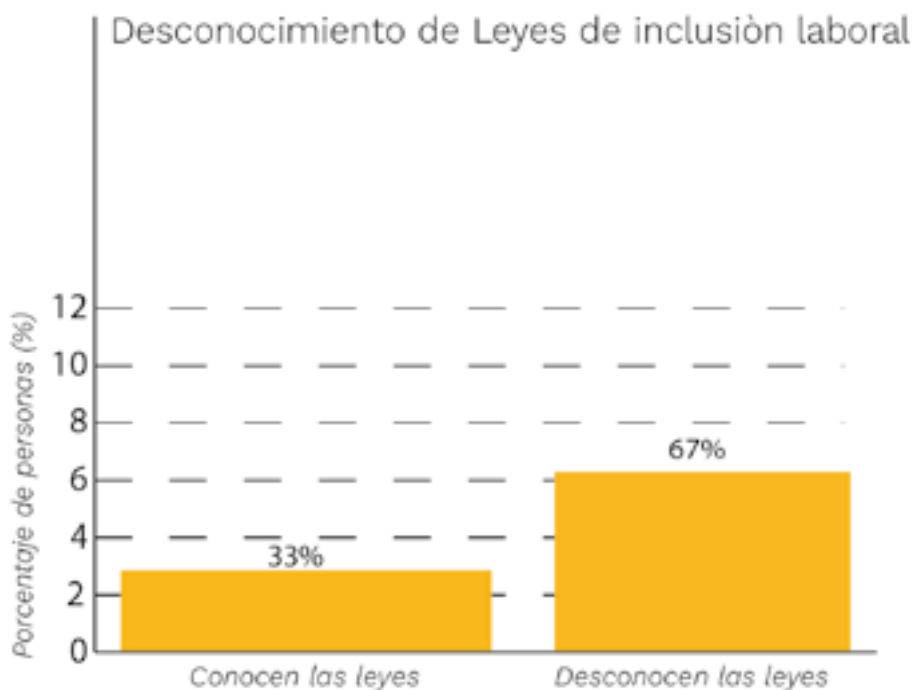
### La Gran Desconexión:

El dato más crítico es que un abrumador 95,93% de las PcD no está en el Registro Nacional de la Discapacidad (RND), lo que les impide acceder a beneficios y políticas de empleo.



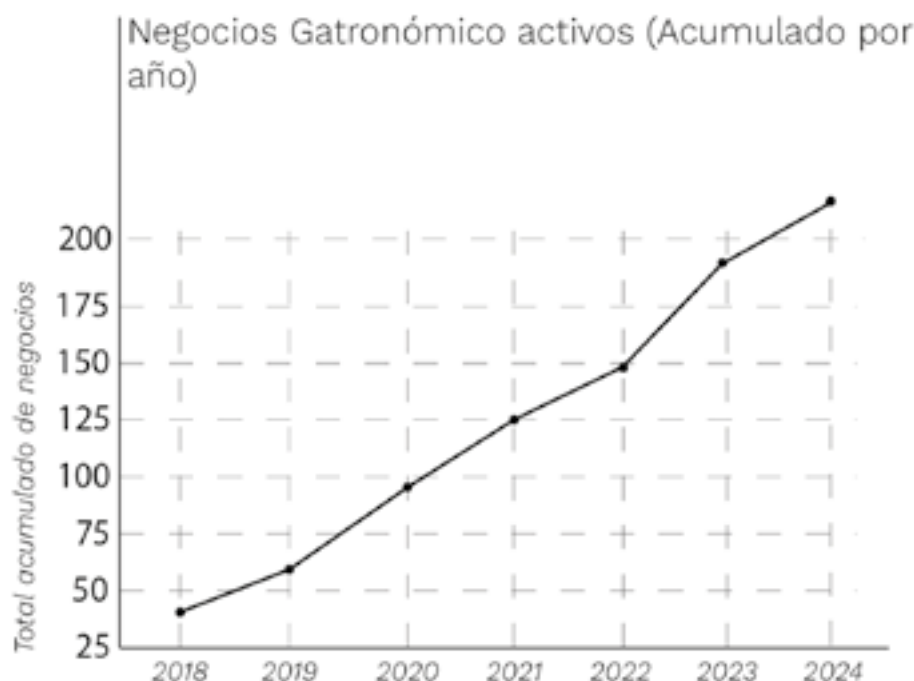
### Desconocimiento de Leyes:

Cerca de 2 de cada 3 personas (~67%) desconocen las principales leyes de inclusión laboral (Leyes 21.015 y 20.422), lo que evidencia una barrera informativa gigante. inclusión

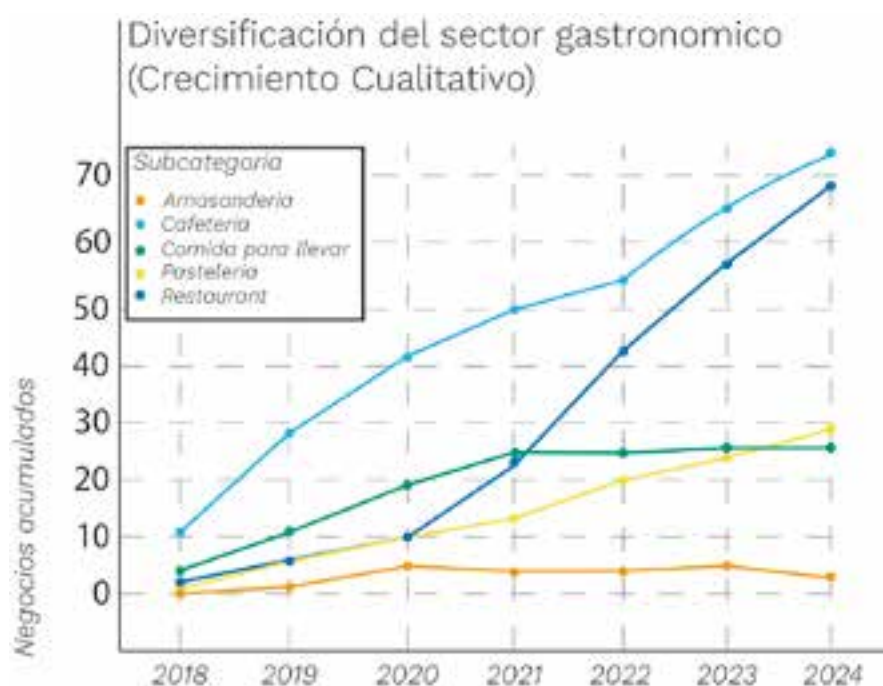


## Expansión del Sector Gastronómico

La expansión económica del ecosistema gastronómico, utilizando el aumento en la concesión de patentes comerciales en la comuna de Nuñoa como un indicador tangible y objetivo de su crecimiento. Este crecimiento no solo se refleja en la cantidad de nuevos emprendimientos, sino en la diversificación de la oferta y el capital invertido, creando un ecosistema fértil para la inclusión y el desarrollo sostenible.



**El número total de negocios gastronómicos activos por año (desde 2018 hasta 2024).**



- Las cafeterías y pastelerías tienen un crecimiento más reciente y acelerado, reflejando especialización y tendencias modernas del rubro.
- Los restaurantes mantienen una base sólida y constante.
- Las amasanderías y negocios tradicionales muestran menor dinamismo en los últimos años.



# Beneficios integrales

## 1. Mejora radical del clima laboral

En Chile, el 67% de las empresas con políticas de inclusión implementa planes de apoyo, mejorando la gestión del bienestar para todas(os). Estas medidas no solo benefician a las y los trabajadores con discapacidad, sino que crean un entorno de trabajo más positivo para todo el personal.

- Los equipos diversos reportan niveles más altos de confianza, cohesión y creatividad, factores que mejoran el desempeño. La interacción cotidiana favorece la empatía, disminuyendo prejuicios y promoviendo un entorno solidario.

## 2. Disminución de la rotación de personal

Los entornos inclusivos generan mayor lealtad. Empleados que se sienten valorados y respaldados mediante ajustes razonables desarrollan un fuerte sentido de pertenencia, lo que reduce la intención de renuncia y los costos asociados a la selección y capacitación de nuevo personal.

- Las personas con discapacidad suelen demostrar altos niveles de compromiso y permanencia, valorando la estabilidad y la oportunidad que se les brinda. Esto no solo mejora la moral, sino que contribuye directamente a la retención del talento.

## 1. Mejora radical del clima laboral

Las personas con discapacidad suelen demostrar altos niveles de compromiso y permanencia, valorando la estabilidad y la oportunidad que se les brinda. Esto no solo mejora la moral, sino que contribuye directamente a la retención del talento.

- En Chile, tras la Ley 21.015, hubo un aumento del 20,4% en el porcentaje de trabajadores con discapacidad, con un incremento en la “masa salarial acumulada”, un claro indicio de productividad sostenida.





## 4. Mejora en la reputación y la marca

La inclusión consolida una reputación corporativa ética y socialmente sostenible. Los consumidores tienden a preferir marcas con un compromiso visible con la equidad, convirtiendo la inclusión en una estrategia de diferenciación que aporta prestigio y confianza.

- En Chile, más del 70% de las empresas perciben que la inclusión laboral mejora su reputación e imagen pública. La inclusión no es solo una política de RR.HH, sino una estrategia de posicionamiento y sostenibilidad.



## 5. Innovación y nuevas perspectivas

Incorporar la diversidad cognitiva, sensorial y cultural actúa como un catalizador de innovación. Los equipos heterogéneos producen más ideas originales y abordan problemas desde múltiples enfoques. En la gastronomía, esto se traduce en mejoras en la atención al cliente, presentación de productos o gestión de procesos. Los ajustes razonables a menudo terminan beneficiando a todo el personal, optimizando la eficiencia.

- La convivencia con distintos modos de comunicación fortalece habilidades blandas como la empatía y la flexibilidad, potenciando la inteligencia colectiva de la organización.



## El caso práctico

Los pilares anteriores demuestran con datos y teoría que la inclusión es una inversión estratégica. Este pilar muestra una la experiencia real. Hoy en día, ya existen en Chile y en el mundo locales que han transformado la inclusión en un motor de éxito, desde el pionero Café Te Bicité en Ñuñoa hasta cadenas internacionales como Café Joyeux con más de 20 sucursales. Para ilustrar en detalle cómo la inclusión impulsa la viabilidad financiera, analizaremos el caso de Cafetería Conectar, un proyecto nacido desde Corporación Apertura para el Mañana.

### La fórmula de Conectar: ¿por qué es rentable?

Eduardo Lamatta, su representante legal, confirma que el modelo es financieramente viable y con una sólida proyección. Su éxito no es casualidad, sino el resultado de una estrategia donde la inclusión de personas con discapacidad intelectual genera valor directo en tres áreas clave:

La amabilidad es esencial para que la inclusión funcione., los líderes empáticos ayudan a los empleados a sentirse valorados, reduciendo prejuicios. Este ambiente positivo es percibido por los clientes, quienes notan una mejor atención y experiencia. Así, la cultura interna se refleja hacia afuera, generando confianza y recurrencia, cerrando el círculo virtuoso que une un trato digno con un negocio próspero.

Segundo, lograron una reducción de costos y una mayor eficiencia operativa. Al integrar productos de pastelería elaborados en el taller laboral de la misma corporación,

crearon un círculo económico interno que asegura calidad, frescura y menores gastos logísticos.

Finalmente, y como factor diferenciador clave, la calidez, alegría y compromiso de los trabajadores con discapacidad intelectual crean un clima laboral y una reputación de marca únicos. Este ambiente positivo es un activo intangible que los clientes perciben y valoran profundamente, consolidando a la cafetería como un espacio con una identidad reconocida y asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

El caso de Conectar demuestra de forma contundente que la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual no es un gesto asistencial, sino una decisión de negocio inteligente, estratégica y sostenible que mejora la rentabilidad, fortalece la marca y enriquece profundamente la cultura organizacional.



# Buenas Prácticas Empresariales para una Inclusión Rentable

Las Buenas Prácticas Empresariales y alianzas estratégicas transforman la visión de una inclusión rentable en una realidad, fortaleciendo la competitividad, la cultura y la marca de cualquier local gastronómico.

## 1. Implementar Capacitaciones Continuas y Estratégicas

Desarrollar un programa de formación constante para todo el equipo en tres áreas: técnicas (atención al cliente, cocina), transversales (comunicación, trabajo en equipo) y de legislación laboral inclusiva. Un personal mejor preparado reduce errores, aumenta la productividad y mejora la calidad del servicio. Además, fomenta el sentido de pertenencia y reduce la alta rotación del sector. Se pueden aprovechar recursos como la franquicia tributaria de SENCE o su programa gratuito “Fórmate para el Trabajo: Discapacidad” para minimizar costos.



## 2. Incorporar un Gestor de Inclusión Laboral

de Contar con un profesional, interno o externo, que facilite los procesos reclutamiento, selección, adaptación y seguimiento de los trabajadores con discapacidad, tal como lo establece la Ley 21.275. Esta figura es clave para que la inclusión sea exitosa y no simbólica. Asegura que las adaptaciones sean adecuadas y que el equipo esté sensibilizado. Para las pymes, el apoyo gratuito de Fundación Crescendo en este rol es una ventaja competitiva enorme, fortaleciendo la reputación y la cultura organizacional sin costo.



### 3. Establecer Alianzas Estratégicas con la OMIL

Vincularse activamente con la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), en este caso la de Ñuñoa. Es una alianza económica directa. La OMIL ofrece acceso a una bolsa de trabajadores locales, ferias de empleo y capacitaciones gratuitas, lo que disminuye significativamente los costos y tiempos de reclutamiento y fortalece la relación de la empresa con la comunidad.

### 4. Crear y Participar en Redes Colaborativas

Involucrarse en espacios de encuentro interempresariales como HUBs de inclusión (ej. HUB de Inclusión e Innovación Social de Fundación Crescendo, Red de Empresas Inclusivas REIN), seminarios y ferias gastronómicas. Permite enfrentar desafíos comunes del sector (escasez de personal, adaptación tecnológica) de forma colaborativa.

- Estas redes fomentan la innovación, abren oportunidades de negocio y construyen un ecosistema gastronómico más competitivo y rentable para todas las personas.



### 5. Utilizar plataformas digitales para el reclutamiento

En un sector con alta rotación, estas herramientas permiten llegar a una fuerza laboral más amplia y diversa de manera rápida y económica, optimizando los procesos de selección. Usar activamente portales de empleo como LinkedIn, Laborum o aplicaciones especializadas en el rubro gastronómico para buscar candidatos.

### 6. Aprovechar el Acompañamiento Gratuito de Fundaciones

Aceptar y utilizar el apoyo que ofrece Fundación Crescendo en los procesos de inclusión, como el acompañamiento en la adaptación de personas con discapacidad intelectual y la sensibilización de equipos. Esta alianza transforma la inclusión en una inversión de costo monetario nulo para el negocio. El respaldo de la Fundación no es sólo de gestión; se compromete a financiar cualquier requerimiento económico que surja de los ajustes razonables necesarios para el puesto. Esto elimina por completo la barrera financiera, asegurando que el local pueda implementar una inclusión exitosa sin destinar recursos propios a ello. De esta forma, el negocio multiplica sus beneficios (menor rotación, mayor compromiso) desde el primer día, con un costo de implementación real de cero.



# Sostenibilidad Integral: Tejiendo Comunidad

---

# 04



## Construyendo una base social en Ñuñoa

La comuna de Nuñoa, fundada en 1891 sobre la antigua zona rural conocida como Nuñohue, ha pasado a lo largo del último siglo de ser un territorio de extensas viñas y chacras (Merino, 1998) a consolidarse como una comuna urbano-residencial de clase media y media-alta (Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales UC, 2022) reconocida por su alta concentración de profesionales - siendo éstos un 47,4% de los habitantes de la comuna - (Venegas, 2021), su tradición cultural y su vida comunitaria activa e históricamente vinculada a intelectuales y artistas (Merino, 1998). Dichas características han cultivado una identidad bohemia y progresista que se refleja en su oferta cultural diversa, sus barrios patrimoniales y sus múltiples espacios de encuentro, siendo uno de éstos específicamente el Barrio Plaza Ñuñoa (Disfruta Santiago, 2024).



## Sostenibilidad Integral: Tejiendo Comunidad en el Corazón de Ñuñoa

Esta sección es el mapa para lograr que el proyecto no solo esté en la comuna, sino que sea verdaderamente de ella, transformando la inclusión y la amabilidad en los pilares de su identidad. Para ello, se adentra en los tres pilares que construyen esta base social:

- El fortalecimiento comunitario, que empodera a los vecinos como protagonistas
- La cohesión social, que teje redes de confianza y colaboración
- El sentido de pertenencia, que convierte el espacio en un hogar compartido.

A través de estos ejes, se busca activar las fortalezas preexistentes del territorio para cotruir un modelo de desarrollo que sea socialmente justo, culturalmente pertinente y económicamente duradero. Dichas características han cultivado una identidad bohemia progresista que se refleja en su oferta cultural diversa, sus barrios patrimoniales y sus múltiples espacios de encuentro, siendo uno de éstos específicamente el Barrio Plaza Ñuñoa (Disfruta Santiago, 2024).





## El fortalecimiento comunitario: de la potencia a la acción

El fortalecimiento comunitario es el proceso mediante el cual una comunidad se empodera para actuar colectivamente, logrando así un mayor control sobre su entorno y las circunstancias que le afectan para gestionar su propio desarrollo. Este enfoque trasciende la mera prestación de servicios; su objetivo es construir la capacidad interna de la comunidad para que sea la principal impulsora de su propio cambio, superando condiciones de desigualdad mediante la acción conjunta. Implica que los propios actores sociales logren dirección sobre sus vidas y controlen los recursos necesarios para las transformaciones deseadas

*En Ñuñoa, este potencial es visible y se fomenta activamente. La Municipalidad, a través de su Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), no solo asesora, sino que también financia iniciativas locales mediante fondos como el FONDEVE*

La guía del BGI, por tanto, no interviene en un vacío, sino que cataliza esta fortaleza existente, ofreciendo una nueva plataforma para que la comunidad organizada de Ñuñoa canalice su energía hacia la construcción de un barrio más inclusivo, donde la amabilidad en el trato cotidiano se convierte en la expresión más tangible de un tejido social fuerte y colaborativo.



## La Cohesión Social y el “Espíritu Ñuñoíno”

La cohesión social es el “pegamento” que mantiene unida a una comunidad: los valores compartidos, la confianza mutua y la solidaridad que fomentan cooperación (Gumersindo Fernández, 2022). En Ñuñoa, esta cohesión tiene un nombre propio: el “espíritu ñuñoíno”.

Este se manifiesta en una identidad distintiva que combina su histórica vocación cultural y bohemia, con epicentros como el Teatro UC, la Casa de la Cultura y locales icónicos como La Batuta, con su carácter de barrio residencial, familiar y seguro, reconocido por su alta calidad de vida.

Esta dualidad es un activo estratégico, pues el BGI puede apelar tanto al público que busca una experiencia cultural y gastronómica como a las familias que valoran un entorno acogedor. Este cruce de mundos en un mismo espacio genera una “urbanidad” particular, donde la convivencia entre el artista, el estudiante y la familia fomenta una cultura de amabilidad y respeto por la diversidad.

El proyecto no necesita crear cohesión desde cero, sino que se ancla en esta identidad preexistente, rica en interacciones cotidianas, para añadirle una nueva capa de valor: la inclusión como un ingrediente central y visible de lo que significa “ser de Ñuñoa”.



## La Pertenencia: Habitantes que se Sienten “En Casa”

Si la cohesión es el vínculo, la pertenencia es el sentimiento profundo de estar “en casa” y tener un lugar en la comunidad. Este sentimiento se construye en los espacios de encuentro cotidiano donde se forja la vida social.

Ñuñoa es pródiga en estos espacios: la Plaza Ñuñoa funciona como el “corazón” cívico y social de la comuna, un punto de encuentro transgeneracional que acoge una vibrante agenda de actividades que refuerzan la identidad local, como la tradicional Feria del Libro, las celebraciones de Fiestas Patrias o festivales como la Santa Vendimia.

A esta centralidad se suma una densa red de parques, como el Juan XXIII y el Ramón Cruz, que son escenarios constantes de vida familiar, deporte esparcimiento.

Esta infraestructura verde, junto a sus características calles arboladas y veredas amplias, no solo embellece la comuna, sino que activamente incentiva la vida peatonal y las interacciones informales, que son los cimientos sobre los que construye la confianza y el reconocimiento mutuo.

- Se La estrategia del BGI reconoce estos lugares como su principal escenario, extendiendo sus actividades más allá de los restaurantes para integrarse orgánicamente en esta “sala de estar” urbana que los ñuñoinos ya habitan, valoran y donde construyen su sentido de pertenencia.







## Amabilidad

La comunidad en Nuñoa, se caracteriza por un compromiso cívico y colaborativo entre vecinos, instituciones y municipio, lo que ha fortalecido su cohesión social y su capacidad para generar redes culturales y sociales. Esta identidad se vive y se refuerza en el espacio público, donde la gastronomía cumple un rol clave como punto de encuentro y dinamizador social. La comunidad en Nuñoa, se caracteriza por un compromiso cívico y colaborativo entre vecinos, instituciones y municipio, lo que ha fortalecido su cohesión social y su capacidad para generar redes culturales y sociales. Esta identidad se vive y se refuerza en el espacio público, donde la gastronomía cumple un rol clave como punto de encuentro y dinamizador social. Este ecosistema cultural y gastronómico no sólo explica la gran concentración de negocios en la zona, sino

que también abre oportunidades estratégicas para proyectos como el Barrio Gastronómico Inclusivo (BGI) propuesto por la Fundación Crescendo, el cual, al alinearse con la identidad local, participar de la vida comunitaria y aportar innovación respetuosa con el entorno, puede beneficiarse de la fuerte cohesión vecinal, el flujo constante de público y la consolidación de Nuñoa como polo cultural y gastronómico de Santiago. Sin embargo, no es sólo por el gran flujo de público y la consolidación de la comuna como polo cultural gastronómico la razón por la cual es ideal para el proyecto BGI, sino que al ser una comuna activa en materia de vida comunitaria e inclusión social, la hace especialmente amable y compatible con la idea de un barrio gastronómico inclusivo:

- Por un lado, Nuñoa ha mostrado interés constante en formar parte de iniciativas que promueven la cohesión social, como cuando formó parte del Programa regional contra la Discriminación; así como también integró en su distribución interna al Departamento de Inclusión que ofrece talleres socio-recreativos gratuitos para personas en situación de discapacidad. Además, esta institucionalidad se complementa con políticas educativas locales que priorizan la convivencia e inclusión escolar.

En conjunto, estas condiciones explican por qué la vida en comunidad en Nuñoa es un entorno especialmente amable para un barrio gastronómico inclusivo, donde inclusión laboral no solo es posible, sino coherente con la identidad y valores de la comuna.





## Una metodología para la co-creación

Para materializar la sostenibilidad social de esta guía en acciones co-creadas con la comunidad, se diseñó un ciclo de tres Encuentros ININ (Innovación & Inclusión). El propósito de estos fue fortalecer el ecosistema del BGI a través de una innovación que no reside en un producto o servicio, sino en la creación de nuevas relaciones sociales. Estos diálogos reunieron por primera vez, en mesas de trabajo

colaborativas, a todos los actores clave del territorio: la academia, empresarios, el gobierno local, organizaciones de la sociedad civil, familias y, fundamentalmente, a personas con discapacidad. La conversación entre estos mundos, a menudo desconectados, fue la verdadera fuerza transformadora del proyecto. Los encuentros se estructuraron en tres jornadas temáticas durante noviembre de 2025:

### 1. Inclusión Laboral

4 de noviembre

### 2. Desarrollo Comunitario

1 de noviembre

### 2. Desarrollo Económico Local

18 de noviembre

En cada sesión, mesas de trabajo multi-actor discutieron y generaron estrategias y recomendaciones prácticas que nutren directamente esta guía, asegurando su pertinencia y legitimidad.

Este proceso participativo fue el motor que permitió articular una visión compartida y posicionar a Nuñoa no solo como un barrio gastronómico, sino como el corazón inclusivo de Chile, un símbolo de colaboración que se materializa en su plaza y en su gente.

# Agradecimientos especiales

## Equipo de Investigación

*Agradecemos profundamente el valioso trabajo del equipo de investigación.  
Sin su dedicación y compromiso, esta guía no habría sido posible.  
Gracias por construir, junto a nosotros, un camino hacia la inclusión.*



**Susana Cobos**



**Melanie Rodríguez**



**Patricio Riquelme**



**Consuelo Sepúlveda**



**Nelson Díaz**



**Danica San Martín**



**Felipe Navarrete**



**Brenda Kissner**



**Sebastián Briceño**



**Edición y Dirección General**  
Marcela Maldonado

**Diseño y Maquetación**  
**Antonia Marin**  
Linconyan Pichicon

**Diseño Preliminar**  
Equipo de Pasantes 2025

**Adaptación final para impresión, PDF y e-book realizada en 2025**  
Fundación Crescendo

Todos los derechos reservados.



**Fondo de  
Fortalecimiento**  
Organizaciones de  
Interés Público

**Proyecto financiado a través del FFOIP 2025**

[fondodefortalecimiento.gob.cl](http://fondodefortalecimiento.gob.cl)