

Inclusión de la neurodivergencia: un desafío pendiente

La experiencia estándar de las grandes tiendas puede ser un panorama altamente abrumador para las personas neurodivergentes. La música fuerte, los anuncios en altoparlante, las luces blancas, las pantallas transmitiendo colores brillantes y la gran cantidad de gente alrededor parecen condiciones normales, pero rápidamente cumplen la cuota de carga sensorial.

El término neurodivergencia se refiere al comportamiento neurológico diferente. Personas con condiciones como autismo, dislexia, síndrome de Tourette, trastorno por déficit de atención e hiperactividad, entre otras, suelen identificarse como tal y enfrentarse a un gran desafío al exponerse a una gran cantidad de estímulos diferentes a la vez.

Aunque puede ser un término desconocido para algunos, en realidad representa la realidad de muchos chilenos. Según el primer estudio de estimación de la prevalencia del trastorno del espectro autista, publicado por la Revista Chilena de Pediatría en 2021, se estima que 1 de cada 51 niños y adolescentes del país son autistas. Y esta es solo una parte de la población neurodivergente.

Uno de los mayores desafíos para las personas que se identifican con esta definición es lograr el verdadero acceso a todos los espacios sociales, profesionales y recreacionales. Sin embargo, su experiencia rara vez es considerada en situaciones tan comunes como la compra en grandes tiendas.

Diseñar espacios para los clientes neurodivergentes puede llevarnos a innovaciones inusitadas y experiencias de compra más enriquecedoras para todos. Grandes cadenas comerciales a nivel mundial ya han optado por implementar "sensory-friendly



Félix Crocco Gerente de Sucursales y Experiencia de Clientes en Corona Chile

hours". En este contexto, Corona ha decidido ser el primer retailer chileno en adoptar un horario inclusivo permanente para la neurodivergencia.

En ese periodo, la tienda baja la intensidad de las pantallas y el volumen de la música. Además, ofrece una caja preferente y colgadores con una selección de prendas con alto porcentaje de algodón y otras telas amigables para personas con sensibilidades táctiles.

En concordancia con nuestro compromiso con todo Chile, esta iniciativa está activa en las 55 tiendas Corona a lo largo del país. En El Maule, las tiendas de Linares, Concepción y Talca ofrecen un Espacio Seguro desde su apertura a las 9:30, hasta las 11:00 horas, todos los días.

Este es solo un pequeño paso hacia la inclusión plena. Conseguida es un trabajo que convoca a todos los actores del sector público y privado en conjunto para escuchar la opinión de quienes más necesitan que sigamos aportando con iniciativas destinadas a mejorar su experiencia cotidiana y su participación en todos los ámbitos, algo que todos merecemos.