



Informe Final

ESTUDIO SOBRE LA SITUACION DE LOS FUNCIONARIOS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - AÑO 2005

INDICE

PRESENTACIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	4
UNIVERSO	4
MUESTRA	4
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	9
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS (AS) FUNCIONARIOS(AS) QUE CONSTITUYEN LA MUESTRA	11
3. ESTADO DE SALUD GENERAL DE LOS(AS) FUNCIONARIOS(AS).....	17
4. DIFICULTADES Y DISCAPACIDADES.....	21
A) DEFICIENCIAS SENSORIALES.....	21
B) DIFICULTADES FÍSICAS E INTELECTUALES.....	23
C) DIFICULTADES PARA REALIZAR ACTIVIDADES.....	26
D) DIFICULTADES RESPIRATORIAS Y CARDIOVASCULARES	28
E) DIFICULTADES PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE CUIDADO PERSONAL	29
F) IMPACTO DE LAS DIFICULTADES EN LA RELACIÓN CON EL ENTORNO	29
5. PERSONAS CON DEFICIENCIAS.....	30
6. FUNCIONARIOS CON DISCAPACIDADES	31
6.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS FUNCIONARIOS DISCAPACITADOS	32
a) <i>Distribución de los funcionarios discapacitados según Servicio</i>	32
b) <i>Distribución de los funcionarios discapacitados según región</i>	33
c) <i>Distribución de los funcionarios discapacitados según edad</i>	34
d) <i>Distribución de los funcionarios discapacitados según sexo</i>	36
e) <i>Distribución de los funcionarios discapacitados según estamento</i>	36
6.2 LAS DISCAPACIDADES	37
a) <i>Tipos de discapacidades</i>	37
b) <i>Dificultades producto de las discapacidades</i>	38
c) <i>Dificultades para desempeñarse en el entorno inmediato</i>	41
d) <i>Dificultades para participar en organizaciones de diversa índole</i>	49
e) <i>Dificultades para participar en actividades de recreación</i>	52
f) <i>Percepción de las discriminaciones</i>	53
g) <i>Impacto económico por enfrentar la situación de discapacidad</i>	59
h) <i>Apoyos relacionados con la condición de discapacidad</i>	62
i) <i>Requerimientos con relación a la condición de discapacidad</i>	67
7. CONCLUSIONES.....	68
8. RECOMENDACIONES	70
ANEXO 1: INFORME DE FOCUS	73
ANEXO 2: MÓDULO ON LINE: CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTA DE CAPTURA DE INFORMACIÓN EN AMBIENTE WEB.....	100

Presentación

El presente estudio ha permitido indagar sobre un tema que ha permanecido invisible al interior del sector público. Y no podía ser de otra manera, por cuanto es un reflejo de lo que acontece al respecto en el país en general.

La discapacidad hasta hace poco tiempo atrás era concebida como un tema privado de las personas que la viven y, que de alguna manera incumbe al estrecho círculo de las personas cercanas, familiares, amistades. El relevamiento de la discapacidad como un tema público que incumbe a la sociedad chilena podría decirse que comienza a partir de 1994 con la promulgación de la *Ley 19.284* que establece las normas para la *Plena Integración Social de la Personas con Discapacidad*. El objetivo de este cuerpo legal fue establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la Constitución y las Leyes reconocen a todas las personas.

En este marco, Mideplan el año 1996 a través de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) que se aplica bianualmente a hogares, incorpora una pregunta sobre deficiencia considerando 7 categorías: deficiencia para oír, hablar, ver, mental, física, causa psiquiátrica y por último, ninguna. Cabe establecer que en el año 1998 no se aplicó esta pregunta.

En Mayo de 1999, surge la *Política Nacional para la Integración Social de las personas con discapacidad* de la División Social de Mideplan, cuyo objetivo era determinar las formas cómo el Estado chileno daría cumplimiento a las indicaciones emanadas de la Ley 19.284. El impacto colateral del surgimiento de esta política, fue que entre los años 2000 y 2003 la CASEN nuevamente incorporó en su cuestionario la pregunta sobre discapacidad, tal y como fuera formulada en el año 1996.

Como parte de las actividades del Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad, en 2004 FONADIS e INE aplicaron en Chile la primera *Encuesta Nacional de la Discapacidad*. Este estudio se basó en el instrumento desarrollado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y reconocido por más de 190 países, denominado “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF)”. Esta iniciativa ha mostrado un cambio en la forma de concebir la discapacidad. En este nuevo enfoque, la discapacidad es algo mucho más amplio que el resultado de una deficiencia, ya que está ligada a un entorno social y a los factores personales. Los resultados de esta experiencia atienden la necesidad de profundizar técnicamente en la recolección de información estadística sobre discapacidad, entregando una mejor aproximación de la magnitud y situación de las personas con discapacidad en aspectos tales como: dificultades de funcionamiento asociándolas a deficiencias específicas y distintas discapacidades tanto de carácter temporal como permanente; lesiones como fractura, enfermedades como una depresión, que pudieran ser causales de

discapacidad, entre otros. En resumen una mirada mucho más compleja e integral y, es en base a esta experiencia y las recomendaciones internacionales sobre la concepción y medición de la discapacidad que se ha basado el estudio presente.

La medición de la discapacidad para la consecuente extracción de recomendaciones al respecto, ha estado basada en un instrumento de captura de información que va recogiendo datos de mayor a menor grado de desagregación, a través de filtros que se van aplicando progresivamente. Esta modalidad ha permitido, sin la intervención –y, por ende, evitando la subjetividad de las personas entrevistadas- “filtrar” a las personas que pasan a los módulos siguientes y obtener información cada vez más refinada sobre la situación de los(as) funcionarios(as) discapacitados(as) al interior del sector público..

De tal suerte, se ha encontrado sobre un universo de 781 personas en la muestra, a quienes se aplicaron preguntas sobre el estado de salud general, 473 personas que no presentan ningún tipo de deficiencia (60.6%); otras 226 personas que tienen alguna deficiencia, pero no representa discapacidad (28.9%) y, 82 personas que son discapacitadas (10.9%). Este porcentaje es coherente con los resultados obtenidos del Primer estudio Nacional de la Discapacidad en Chile¹, en el cual se consigna que el 12,9% de la población del país viven con discapacidad. Es aún más coherente, que el resultado sea inferior a los arrojados por el estudio nacional, en la medida en que se trata de un segmento de funcionarios del sector público, cuya discapacidad no adquiere características severas, por ser personas que son económicamente activos. Es decir, se da una diferencia esperada, por cuanto no se captura a la población no económicamente activa que sufre discapacidad.

Junto al estudio cuantitativo, el complemento con la información cualitativa surgida de los focus groups a funcionarios(as) sin ningún tipo de deficiencia, así como a funcionarios(as) que sí presentan discapacidades, ha permitido enriquecer la información fría proveniente de los números, para contextualizarla, por una parte, en como son vividos los pequeños y grandes problemas que esta situación acarrea a los(as) funcionarios(as) en su entorno laboral y más íntimo. Estos datos complementarios a la vez han resultado de una gran coherencia y han permitido explicar algunas situaciones que los números por sí solos no evidenciaban. Por otra parte, las opiniones y recomendaciones vertidas por las personas que no presentan discapacidades ha sido de gran utilidad para conocer las actitudes, prejuicios y sentimientos hacia sus compañeros(as) de trabajo que viven en una situación especial, probablemente desconocida en sus dimensiones reales.

Toda la información recopilada ha permitido establecer un cuadro diagnóstico de la situación de los(as) funcionarios(as) de diversos servicios públicos, representados en cuatro regiones. Se han conocido los principales problemas, los

¹ Primer estudio Nacional de la Discapacidad en Chile. Fondo Nacional de la Discapacidad. (FONADIS) Santiago de Chile, abril de 2005

sentimientos que determinadas situaciones plantean, las discriminaciones – voluntarias o no- hacia las personas con discapacidad; también ha sido posible evidenciar el desconocimiento de la temática para un gran universo de funcionarios(as) Desde allí, se han planteado las recomendaciones que de alguna manera hacen sentido para lograr que al interior del Servicio Público se logre crear un espacio en beneficio de lograr la igualdad de oportunidades y de trato frente a un segmento de personas que día a día laboran codo a codo con sus pares, de los cuales muchas veces se sabe muy poco.

1. Descripción de la metodología

Universo

Son todas aquellas personas, hombres y mujeres, funcionarios de Ministerios y Servicios dependientes del Gobierno Central, con representación en las regiones Metropolitana, Quinta y Octava. De acuerdo a la información disponible, esta población representaría poco más del 62% del total de funcionarios a nivel nacional.

Muestra

Se seleccionó una muestra de 800 funcionarios públicos pertenecientes a 26 servicios en las regiones V, VIII y RM a través de un muestreo probabilístico – bietápico, con un nivel de confianza del 95% y con un error de muestreo de $\pm 3.5\%$

Esta muestra se distribuyó proporcionalmente entre las 3 regiones en estudio de la siguiente manera:

Región	Tamaño del universo	Distribución % del universo	Casos Proporcionales Muestra	Margen de error (%)
V	15.549	16.2	130	8.8
VIII	16.115	16.8	134	8.6
RM	64.267	67.0	536	4.3
TOTAL	95.931	100	800	3.5

Primera etapa: se seleccionaron los 26 servicios con mayor dotación en las tres regiones parte del estudio. Su distribución se muestra a continuación:

Región Metropolitana: 16 servicios.
V Región : 5 servicios.
VIII Región: 5 servicios.

Segunda etapa: a partir de las dotaciones efectivas de cada uno de los servicios se han elegido un número de funcionarios proporcional al tamaño de ellos. Sin embargo, debido al gran peso que poseen los servicios de salud en las regiones V y VIII, se ha procedido a ponderar la muestra, de común acuerdo con la contraparte técnica, de tal manera que a los servicios de salud se les ha otorgado un menor peso relativo, lo que ha permitido disminuir el número de funcionarios seleccionados en ellos y aumentar el de los servicios restantes

Región Metropolitana

SERVICIO	DOTACIÓN	%	MUESTRA	REALIZADAS	%
Subsecretaría de Educación	2594	7,93	42	43	8,45
Junta Nacional de Jardines Infantiles	4906	14,99	80	76	14,9
Servicio de Registro Civil e Identificación	1344	4,11	22	24	4,72
Gendarmería de Chile	3996	12,21	65	49	9,63
Dirección General de Aeronáutica Civil	1740	5,32	29	42	8,25
Dirección de Vialidad	1120	3,42	15	21	4,13
Instituto de Normalización previsional cambió por Servicio Agrícola y Ganadero	2218	6,78	36	35	6,88
Servicio de Salud Metropolitano Occidente	4819	14,73	79	59	11,6
Servicio de Salud Metropolitano Oriente	4623	14,13	76	55	10,8
Servicio de Impuestos Internos	1780	5,44	29	25	4,91
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	621	1,90	10	13	2,55
Servicio de Vivienda y Urbanismo Metropolitano	652	1,99	11	14	2,75
Servicio de Tesorerías	726	2,22	12	18	3,54
Instituto Nacional de Estadísticas	416	1,27	10	12	2,36
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	621	1,90	10	11	2,16
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	548	1,67	9	12	2,36
TOTAL	32724	100	536	509	100

V Región

SERVICIO	DOTACIÓN	MUESTRA FINAL ²	REALIZADAS	%
Junta Nacional de Jardines Infantiles	633	28	33	21,43
Instituto de Normalización Previsional, cambió a Tesorería se mantuvo muestra	246	11	16	10,39
Servicio de Aduanas	676	30	32	20,78
Subsecretaría de Educación	417	19	22	14,29
Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio	3405	41	51	33,12
TOTAL	5377	130	154	100

VIII Región

SERVICIO	DOTACIÓN	MUESTRA FINAL ³	REALIZADAS	%
Gendarmería de Chile	927	43	39	33,05
Dirección de Vialidad	474	22	18	15,25
Servicio de Impuestos Internos	253	12	13	11,02
Servicio de Registro Civil e Identificación	239	11	13	11,02
Servicio Salud Concepción	3910	45	35	29,66
TOTAL	5803	134	118	100

² La muestra final se ha obtenido aplicando los factores de corrección detallados en el informe N° 1, de tal manera de no dar un peso tan elevado a los servicios de salud dentro de la muestra.

³ La muestra final se ha obtenido aplicando los factores de corrección detallados en el informe N° 1, de tal manera de no dar un peso tan elevado a los servicios de salud dentro de la muestra.

Trabajo de terreno La encuesta autoaplicada se realizó en las fechas y lugares que se indican en el cuadro siguiente:

Región Metropolitana

Servicio	Lugar	Fecha	Hora	Nº encuestas realizadas
Subsecretaría de Educación	Sala de reuniones RRHH / MINEDUC	21-09-2005	15:00	6
	Salón de reuniones Dirección Nacional del Servicio Civil	29-09-2005	9:00	40
Instituto Nacional de Estadística	Segundo piso del INE	22-09-2005	15:00	11
Junta Nacional de Jardines Infantiles Región Metropolitana	Dirección Regional de JUNJI	22-09-2005	9:00	39
		07-10-2005	9:00	38
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Sala de reuniones División Administrativa	27-09-2005	15:00	13
Servicio de Registro Civil e Identificación	Edificio Huérfanos	27-09-2005	15:00	25
Servicio de Vivienda y Urbanismo Región Metropolitana	SERVIU, sala comedor	27-09-2005	15:00	14
Servicio de Tesorería	Sala de capacitación	28-09-2005	15:00	18
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	Sala de capacitación	28-09-2005	15:00	11
Servicio Agrícola y Ganadero ⁴	sala de capacitación	13-10-2005	9:30	32
Dirección de Vialidad Región Metropolitana	Sala reunión Depto. Puentes	28-09-2005	15:00	21
Servicio de Salud Metropolitano Occidente	Dirección Nacional, Piso 2	05-10-2005	10:00	26
	Auditorio CDT San Juan de Dios	05-10-05	10:00	14
	Auditorio CDT San Juan de Dios	06-10-05	10:00	21
Servicio de Salud Metropolitano	Auditorio Lucas Sierra del H. Salvador	05-10-2005	15:00	17

⁴ Este servicio ha reemplazado al INP

Servicio	Lugar	Fecha	Hora	Nº encuestas realizadas
Oriente	Auditorio Luis Tisné del Hospital del Salvador	06-10-2005	15:00	16
	auditorio Policlínico de cardiovascular	12 -10-05	15:00	20
Gendarmería de Chile	Dirección Nacional de GENCHI	30-09-2005	15:00	29
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	Sala Ercilla de la Biblioteca Nacional	03-10-2005	15:00	12
Dirección General de Aeronáutica Civil	Miguel Claro 1314	03-10-2005	15:00	41
Servicio de Impuestos Internos Región Metropolitana	Sala de Capacitación de la Dirección Regional Santiago Oriente	12 -10-05	15:00	25

V Región

Servicio	Lugar	Fecha	Hora	Nº encuestas realizadas
Junta Nacional de Jardines Infantiles V Región	Secretaría Ministerial de Educación	21-09-2005	15:00	29
Servicio de Salud Valparaíso - San. Antonio	Hospital	22-09-2005	15:00	26
Servicio Salud Valparaíso - San. Antonio	Hospital	22-09-2005	15:00	25
Servicio Nacional de Aduanas V Región	Dirección Regional de Aduana Valparaíso	27-09-2005	15:00	32
Subsecretaría de Educación	Secretaría Ministerial de Educación	28-09.2005	12:00	23
	sala de capacitación	03-10 - 2005	15:00	16

VIII Región

Servicio	Lugar	Fecha	Hora	Nº encuestas realizadas
Gendarmería de Chile VIII Región		22-09-2005	15:00	40
Servicio de Registro Civil e Identificación VIII Región	Dirección Regional de la VIII, Piso 3	27-09-2005	15:00	13
Servicio de Salud. Concepción	auditórium del SSC	11-10-2005	10:00	37
Servicio de Impuestos Internos VIII Región	Sala de Capacitación. Sede Regional de Concepción	12-05-2005	15:00	14
Dirección de Vialidad VIII Región	Sala reuniones de la SEREMI Obras Públicas	07-10-2005	15:00	17

En cada grupo de encuestaje, hubo un monitor de Demoscópica que repartió el material, explicó la forma de responder la encuesta y permaneció en la sala durante el desarrollo de la misma, para atender las consultas y dudas de los funcionarios.

Procesamiento de la información

La información obtenida fue objeto de análisis univariado (distribución porcentual simple) y bivariado (tabulaciones cruzadas) de acuerdo a plan de análisis que considera las siguientes variables independientes:

- Región
- Edad
- Sexo
- Nivel educacional
- Estado civil
- Jefatura de hogar
- Antigüedad
- Estamento
- Nivel de sueldo (sólo las preguntas del segundo módulo)

Para efectos del análisis estadístico se han construido una serie de variables, las cuales serán explicadas a continuación:

Antigüedad: corresponde a la resta del año actual menos el año de ingreso al servicio.

Nivel de sueldo: para construir el índice que da cuenta del nivel de sueldo se ha recodificado la variable grado en 6 tramos y se ha cruzado con la variable

estamento. Luego según la matriz que se muestra a continuación se ha dado un valor a cada combinación. Dicho valor ha sido validado por la contraparte⁵.

Matriz de construcción:

Grado	Estamento														Total	
	Directivo		Profesional		Técnico		Fiscalizador		Administrativo		Auxiliar		No responde		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
1-4	5	15,2	7	3,3			1	3,1	1	,5					14	1,8
5-8	8	24,2	45	21,3	3	1,4			1	,5					57	7,3
9-14	14	42,4	88	41,7	29	13,5	19	59,4	47	23,3			2	33,3	199	25,5
15-19	3	9,1	58	27,5	52	24,2	10	31,3	72	35,6	5	6,1	2	33,3	202	25,9
20-24			2	,9	126	58,6	1	3,1	61	30,2	47	57,3	1	16,7	238	30,5
25-28					3	1,4	1	3,1	15	7,4	27	32,9			46	5,9
99	3	9,1	11	5,2	2	,9			5	2,5	3	3,7	1	16,7	25	3,2
Total	33	100	211	100	215	100	32	100	202	100	82	100	6	100	781	100

Simbología Nivel de sueldos

	Alto
	Medio alto
	Medio
	Medio bajo
	Bajo

Índice de dificultades: Se ha recodificado desde las preguntas 23 a la 35, de tal modo que las personas que no tienen dificultades tengan valor 1 y las que tienen mucha dificultad obtienen valor 4. Luego se ha procedido a crear una variable que sume los puntajes asignados por cada respuesta y se han construido los siguientes tramos:

- Puntaje de 1 a 13: 1 Ninguna
- Puntaje de 14 a 22: 2 Leve
- Puntaje de 23 a 31: 3 Moderada
- Puntaje 32 a 40: 4 Mucha

⁵ El índice de nivel de sueldo surgió desde la contraparte. Se ha explicado que pueden haber diferencias de sueldo dentro de un grado según su estamento. Se debe volver a evaluar la relevancia y pertinencia de este índice.

2. Características de los (as) Funcionarios(as) que constituyen la muestra

A continuación, se ofrece un conjunto de datos sobre las características de la muestra respecto a su distribución por servicio, región, edad, sexo, situación familiar (estado civil, jefe de hogar, número de hijos, número de personas que dependen económicamente del funcionario) y situación funcionaria (antigüedad, grado, estamento, nivel de sueldo, tipo de contrato y año de último ascenso)

La muestra está constituida por 781 personas distribuidas entre los servicios seleccionados, como se observa en el Cuadro N° 1

Cuadro 1. Distribución de la muestra según Servicio
(todas las regiones seleccionadas)

Servicio	Casos	Porcentaje
Subsecretaría de Educación	43	5,5
Instituto Nacional de Estadísticas	12	1,5
Junta Nacional de Jardines Infantiles	76	9,7
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	13	1,7
Servicio de Registro Civil e Identificación	24	3,1
Servicio de Vivienda y Urbanismo Región Metropolitana	14	1,8
Servicio de Impuestos Internos	25	3,2
Servicio de Tesorerías	18	2,3
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	11	1,4
Dirección de Vialidad	21	2,7
Servicio de Salud Metropolitano Occidente	59	7,6
Servicio de Salud Metropolitano Oriente	55	7,0
Gendarmería de Chile	49	6,3
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	12	1,5
Dirección General de Aeronáutica Civil	42	5,4
Servicio de Nacional Aduanas V Región	32	4,1
Subsecretaría de Educación V Región	22	2,8
Junta Nacional de Jardines Infantiles V Región	33	4,2
Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio	51	6,5
Servicio de Salud Concepción	35	4,5
Gendarmería de Chile VIII Región	39	5,0
Servicio de Impuestos Internos VIII Región	13	1,7
Servicio de Registro Civil e Identificación VIII Región	13	1,7
Dirección de Vialidad VIII Región	18	2,3
Servicio Agrícola y Ganaderos Región Metropolitana	35	4,5
Servicio de Tesorería V Región	16	2,0
Total	781	100

El universo, constituido por 781 funcionarios y funcionarias, está a su vez compuesto por 299 hombres (38.3%) y 482 mujeres (61,7%). La distribución por regiones muestra que un 65% se concentra en la Región Metropolitana (509 personas); 15,4% en la VIII (118 personas) y 19,6% en la V Región, con 154 personas.

La composición por sexo arroja una mayor representación femenina, tanto en el total del universo, como en las regiones, siendo mayor en la V Región, lo que se explica por la mayor representación femenina de mujeres en los servicios seleccionados.

Cuadro 2. Composición por sexo según regiones seleccionadas

Región	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
RM	201	39,5	308	60,5	509	100
VIII	57	48,3	61	51,7	118	100
V	41	26,6	113	73,4	154	100
Total	299	38,3	482	61,7	781	100

Atendiendo a la distribución etárea de los funcionarios, el tramo en que se encuentran las mayores frecuencias es el constituido por las personas entre 30 y 40 años de edad (29.4%), seguido muy de cerca por los tramos siguientes, entre 41 y 60 años. Los más jóvenes, representan el 13.4% y los mayores de 60 años sólo un 5.5%

Cuadro 3. Distribución por tramos de edad

Tramo de edad	TOTAL	
	N°	%
18-29	105	13,4
30-40	230	29,4
41-50	203	26,0
51-60	200	25,6
60 y más	43	5,5
Total	781	100

En relación al nivel educacional de las personas seleccionadas en la muestra, se advierte una mayor concentración en los niveles completos; esto es, en educación universitaria completa (31.4%), técnica completa (25.6%) y secundaria completa (19.2%).

Cuadro 4. Nivel educacional

Nivel educacional	N°	%
Básica completa	22	2,8
Secundaria incompleta	24	3,1
Secundaria completa	150	19,2
Técnica incompleta	30	3,8
Técnica completa	200	25,6
Universitaria incompleta	54	6,9
Universitaria completa	245	31,4
Post título o post grado	51	6,5
No responde	5	0,6
Total	781	100

La situación conyugal de las personas seleccionadas en la muestra exhibe una tendencia semejante a la que se da a nivel nacional. La proporción de casados(as) es cercana al 57%, los solteros se aproximan al 28% y las otras situaciones se distribuyen en el 15% restante.

Cuadro 5. Estado Civil

Estado Civil	%
Casado(a)	56,1%
Conviviente	4,5%
Soltero(a)	27,7%
Viudo(a)	1,5%
Separado(a) de hecho	7,4%
Anulado(a) o divorciado(a)	2,3%
No responde	0,5%

El porcentaje de jefes de hogar de la muestra es inferior a lo que se encuentra como tendencia nacional. Esta situación se debe a la mayor representación femenina en la muestra, ya que la jefatura de hogar entre las mujeres es menor que la de los hombres.

Cuadro 6. Posición en el hogar

Posición en el hogar	%
Es jefe de hogar	62,1%
No es jefe de hogar	33,9%
No responde	4,0%

Al igual que en la situación conyugal, en relación al número de hijos de las personas seleccionadas en la muestra, los porcentajes coinciden en general con la tendencia a nivel nacional. La misma situación se registra en cuanto al número de personas dependientes.

Cuadro 7. Número de hijos

Número de hijos	%
No tiene hijos	17,4%
Un hijo	18,6%
Dos hijos	33,3%
3 - 4 hijos	20,5%
5 o más hijos	2,7%
No responde	7,6%

Cuadro 8. Número de personas que dependen económicamente del funcionario

Número de personas que dependen económicamente del funcionario	%
Ninguna	15,7%
1 persona	19,5%
2 personas	25,6%
3 personas	18,2%
4 o más	12,4%
No responde	8,6%

A continuación, se exponen las características de la muestra en relación a su inserción en los servicios seleccionados.

Cuadro 9. Antigüedad

Antigüedad	%
Ingresó el 2005	2,8%
Entre uno y 5 años	20,4%
Entre 6 y 10 años	16,4%
Entre 11 y 20 años	24,7%
Entre 21 y 30 años	19,5%
31 años o más	15,6%
No responde	0,6%

Cuadro 10. Grado en tramos

Grado en tramos	%
1-4	1,8%
5-8	7,3%
9-14	25,5%
15-19	25,9%
20-24	30,5%
25-28	5,9%
NR	3,2%

Cuadro 11. Estamento

Estamento	%
Directivo	4,2%
Profesional	27,0%
Técnico	27,5%
Fiscalizador	4,1%
Administrativo	25,9%
Auxiliar	10,5%
No responde	0,8%

Cuadro 12. Nivel de sueldos

Nivel de sueldos	%
Alto	2,6%
Medio alto	27,1%
Medio	13,3%
Medio bajo	41,1%
Bajo	12,0%
No responde	3,8%
Total	100%

Cuadro 13. Tipo de contrato

Tipo de contrato	%
Planta	51,0%
Contrata	45,5%
Honorarios (suma alzada)	1,8%
Honorarios (asimilado a grado)	1,0%
No responde	0,8%

Cuadro 14. Año de su último ascenso o promoción

Año de su último ascenso o promoción	%
1973 - 1993	5,2%
1994 - 2000	10,1%
2001 - 2003	12,4%
2004 - 2005	15,7%
No responde	56,5%

Cerca de la mitad de los funcionarios (34%) realiza sus labores sentado y con desplazamientos esporádicos, mientras que los que deben desplazarse frecuentemente constituyen la cuarta parte (27.0%) y los que permanecen la mayor parte de la jornada de pie, la sexta parte (16.6%).

Gráfico 1: Tipo de tareas que desempeña principalmente

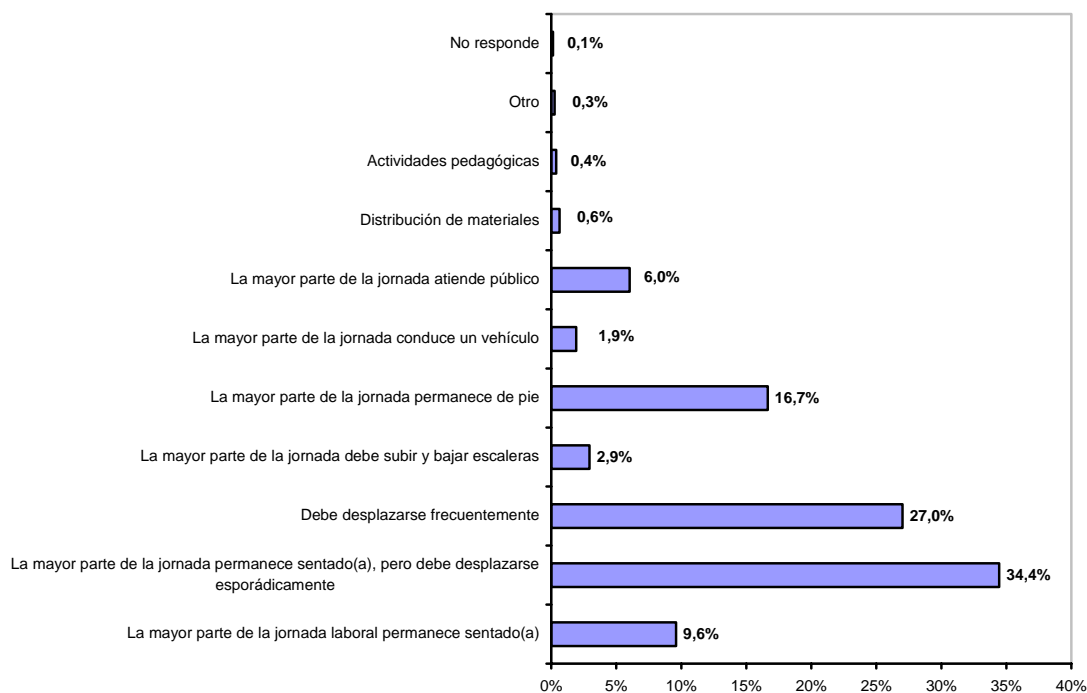
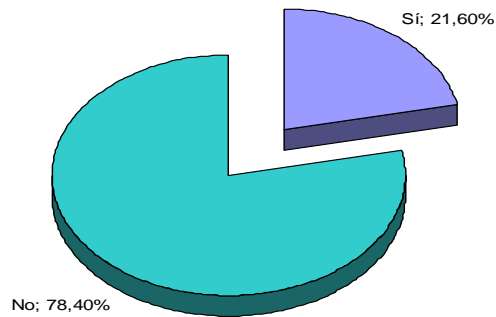


Gráfico 2: Existencia de problemas de salud que causen dificultades para realizar su trabajo o actividades habituales en los últimos 30 días



3. Estado de Salud General de los(as) Funcionarios(as)

Como un primer filtro para conocer la incidencia de la discapacidad entre los funcionarios seleccionados en la muestra, se preguntó si habían tenido algún problema de salud en los últimos 30 días que le causase dificultades para realizar sus actividades de la vida diaria o su trabajo. La quinta parte de los funcionarios, (21.6%, correspondiente a 169 personas) reporta haber tenido algún problema de salud en los últimos 30 días. De acuerdo a la distribución por regiones, en la Metropolitana y V, las personas que declaran haber tenido algún problema de salud se dan en la misma proporción (22,2%) y un porcentaje menor en la VIII Región (18.3%). Casi la totalidad (93.5%), señala que se trata de un problema adquirido con posterioridad al nacimiento.

Cuadro 1. Personas que han tenido un problema de salud en los últimos 30 días, según regiones seleccionadas

Problemas de salud en los últimos 30 días	RM		VIII		V		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sí	113	22,2	22	18,3	34	22,2	169	21,6
No	395	77,8	98	81,7	119	77,8	612	78,4
Total	508	100	120	100	153	100	781	100

Al desagregar por sexo, se observa que entre las mujeres se da un mayor porcentaje que declara haber tenido problemas de salud que le han causado dificultades para realizar sus actividades habituales o su trabajo: un 25.3% frente al 15.7% de los hombres.

Cuadro 2. Personas que han tenido un problema de salud en los últimos 30 días, según sexo

Problemas de salud en los últimos 30 días	Hombre		Mujer		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sí	47	15,7	122	25,3	169	10,6
No	252	84,3	360	74,7	612	89,4
Total	299	100	482	100	781	100

En referencia al año en que la discapacidad fue diagnosticada, resulta interesante resaltar que en la mayoría de los casos se trata de un problema con al menos 2 años de antigüedad. Un 14% de estas personas presentan este problema desde al menos 10 años.

Cuadro 3. Año en que se diagnostica el problema de salud

Año en que se diagnostica el problema de salud	%
Entre 1980 y 1996	13,9
1997 y 2001	19,6
2002 y 2004	29,1
2005	18,4
No responde	19,0
Total	100

Sub-muestra = 158 casos

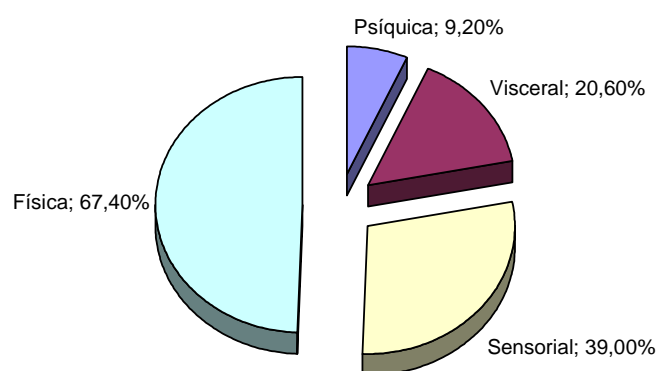
Problemas de salud diagnosticados por especialistas

Cerca de la quinta parte -141 funcionarios- reconoce tener algún problema de salud diagnosticado por un especialista (18.1%) y, de ellos, las dos terceras partes (67.4%) indican que es una deficiencia física, mientras que los dos quintos la identifican como sensorial (39%) y un quinto como visceral (20.6%). Las personas que padecen problemas psíquicos alcanzan a menos del 10% del total de las personas a las que se les ha diagnosticado una deficiencia por un especialista. La mayor parte de las deficiencias (37.6%) fueron diagnosticadas al menos hace 10 años.

Cuadro 4. Deficiencias diagnosticadas por especialistas

Deficiencia diagnosticada	Casos	%		Deficiencias diagnosticadas	Casos	%
Sí	141	18,1%	⇒	Física	95	67,4%
No	640	81,9%		Sensorial	55	39,0%
Total	781	100%		Visceral	29	20,6%
				Psíquica	13	9,2%
				Total	141	136,2%

Gráfico 3. Tipo de deficiencia diagnosticada



Sub-muestra = 141 casos % superior a 100 por respuesta múltiple.

La distribución por regiones seleccionadas muestra en la V región un mayor porcentaje de problemas de salud diagnosticados por especialistas que las otras regiones, en las cuales se encuentra un porcentaje muy similar, alrededor del 15%.

Cuadro 5. Deficiencias diagnosticadas por especialistas, según regiones seleccionadas

Deficiencia diagnosticada	Región			Total
	RM	VIII	V	
Sí	80	18	43	141
	15,7%	15,0%	28,1%	18,1%
No	428	102	110	640
	84,3%	85,0%	71,9%	81,9%
Total	508	120	153	781
	100%	100%	100%	100%

Al igual que en la existencia de problemas de salud en los últimos 30 días, las mujeres a quienes se les ha diagnosticado una deficiencia por parte de especialistas, constituyen un porcentaje mayor que el de los hombres (20.5% y 14% respectivamente).

Cuadro 6. Problemas de salud diagnosticados por un especialista, según sexo

Deficiencia diagnosticada por especialista	Hombre		Mujer		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sí	42	14,0	99	20,5	141	18,1
No	257	86,0	383	79,5	640	81,9
Total	299	100	482	100	781	100

Como era de esperarse, el diagnóstico de alguna deficiencia se encuentra en una mayor proporción entre los funcionarios de más edad: entre los que se ubican en el tramo entre 51 y 60 años, un 27% ha tenido tal diagnóstico, 23.3% entre los de 60 y más, porcentaje que va disminuyendo en los tramos inferiores de edad.

Cuadro 7. Problemas de salud diagnosticados por un especialista, según tramos de edad

Deficiencia diagnosticada	Edad						Total
	NR	18 - 29	30 - 40	41 - 50	51 - 60	61 y más	
Sí	0	11	29	37	54	10	141
	0%	10,5%	12,6%	18,3%	27,0%	23,3%	18,1%
No	1	94	201	165	146	33	640
	89,5%	87,4%	81,7%	73,0%	76,7%	81,9%	
Total	1	105	230	202	200	43	781
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Si se observa la distribución de las deficiencias diagnosticadas por un especialista, de acuerdo al estamento al que pertenecen los funcionarios, se advierte que éstas son más frecuentes entre el personal auxiliar y técnico, en que sobrepasan al 20%, es decir, uno de cada cinco funcionarios pertenecientes a estos estamentos tienen algún tipo de deficiencia diagnosticada por un especialista. Entre el personal directivo y administrativo no hay diferencias significativas (17.6% y 17.8%), seguidos de cerca por la incidencia en el estamento profesional.

Cuadro 8. Problemas de salud diagnosticados por un especialista, según estamento

Estamento	Deficiencia diagnosticada por especialista	Porcentaje sobre el total de la muestra
Directivo	5	17,6
Profesional	32	15,1
Técnico	44	20,4
Fiscalizador	3	9,1
Administrativo	36	17,8
Auxiliar	20	23,8
Total	141	18,1

4. Dificultades y Discapacidades

De acuerdo a la definición de discapacidad utilizada en el presente estudio, la discapacidad es toda limitación en la actividad y restricción en la participación como consecuencia de un estado negativo de salud y que afecta a una persona para desenvolverse en su vida cotidiana dentro de su entorno físico y social. De tal suerte, para que una persona sea discapacitada, es necesario que la deficiencia que padezca tenga un impacto negativo para el desarrollo normal de sus actividades habituales. Por tanto, para tales efectos, se identificaron las personas que padecían deficiencias de tipo sensorial, físicas e intelectuales y para su cuidado personal.

Exceptuando las personas que manifestaron que no tenían ningún problema en cada una de esas áreas, se les preguntó si les producía alguna dificultad para desempeñarse en su vida diaria o en su trabajo. Siguiendo ese procedimiento, se pudieron establecer las siguientes deficiencias declaradas por los funcionarios encuestados:

a) Deficiencias sensoriales

i) Dificultad para ver

Las dos terceras partes (64.8%) no reporta ninguna dificultad para ver, ya sea con o sin lentes; el tercio restante sí las experimenta y las dos terceras partes de ellos (64.1%) evalúa el efecto de sus dificultades visuales sobre el trabajo o la vida diaria, como leve o moderado.

Cuadro 1. Dificultad para ver

Dificultad para ver	N°	%
Ninguna, sin lentes	272	34,8%
Ninguna, con lentes	236	30,2%
Leve sin lentes	99	12,7%
Leve con lentes	119	15,2%
Mucha sin lentes	39	5,0%
Mucha con lentes	16	2,0%
Total	781	100

Cuadro 2. Dificultad en su trabajo o en la vida diaria ocasionada por dificultad para ver

Dificultad en su trabajo o en la vida diaria ocasionada por dificultad para ver	N°	%
Ninguna	76	27,8%
Leve	118	43,2%
Moderada	57	20,9%
Mucha	18	6,6%
No responde	4	1,5%
Total	273	100

ii) Dificultad para oír

Algo más de la décima parte de los funcionarios (10.5%) experimenta algún grado de dificultad auditiva; de ellos, las tres cuartas partes (76.9%) señala que su efecto sobre el trabajo y la vida diaria es de leve a moderado.

No obstante se encuentran 6 personas con mucha dificultad para oír, al preguntárseles si esa deficiencia presentaba algún problema para el desempeño en su trabajo y en sus actividades de la vida diaria, sólo 2 expresan que les causa mucha dificultad.

Cuadro 3. Dificultad para oír

Dificultad para oír	N°	%
Ninguna, sin audífonos	695	89,0%
Ninguna, con audífonos	4	0,5%
Leve sin audífonos	74	9,5%
Leve con audífonos	2	0,3%
Mucha sin audífonos	5	0,6%
Mucha con audífonos	1	0,1%
Total	781	100

Cuadro 4. Dificultad en su trabajo o en la vida diaria ocasionada por dificultad para oír

Dificultad en su trabajo o en la vida diaria ocasionada por dificultad para oír	N°	%
Ninguna	15	18,30%
Leve	54	65,90%
Moderada	9	11,00%
Mucha	2	2,40%
No responde	2	2,40%
Total	82	100%

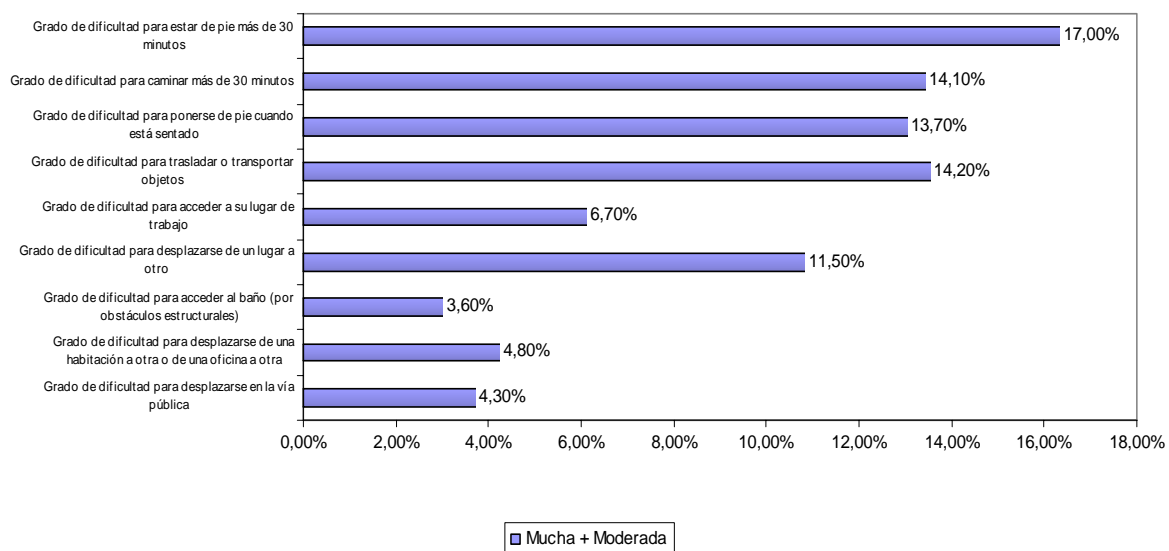
b) Dificultades físicas e intelectuales**i) Dificultades físicas**

Entre las dificultades de tipo físico, se destacan con algún grado de importancia (mucha y moderada) las siguientes, en orden decreciente: estar de pie más de 30 minutos (17%); caminar más de 30 minutos, ponerse de pie cuando está sentado, trasladar o transportar objetos (alrededor del 14% cada una) y desplazarse de un lugar a otro (11.4%).

Cuadro 5. Tipo de dificultades físicas según grado

Tipo de dificultad	Grado de dificultad				Total
	Mucha	Moderada	Leve	Ninguna	
Estar de pie más de 30 minutos	5,1	11,9	18,8	64,1	100
Caminar más de 30 minutos	4,6	9,5	16,6	69,3	100
Ponerse de pie cuando está sentado	4,1	9,6	16,4	69,9	100
Trasladar o transportar objetos	4,5	9,7	16,6	69,1	100
Acceder a su lugar de trabajo	1,3	5,4	8,6	84,8	100
Desplazarse de un lugar a otro	2,9	8,6	16,3	72,2	100
Acceder al baño (por obstáculos estructurales)	0,9	2,7	6,0	90,4	100
Desplazarse de una habitación a otra o de una oficina a otra	1,0	3,8	5,4	89,8	100
Desplazarse en la vía pública	0,5	3,8	7,8	87,8	100

Gráfico 5. Dificultades físicas



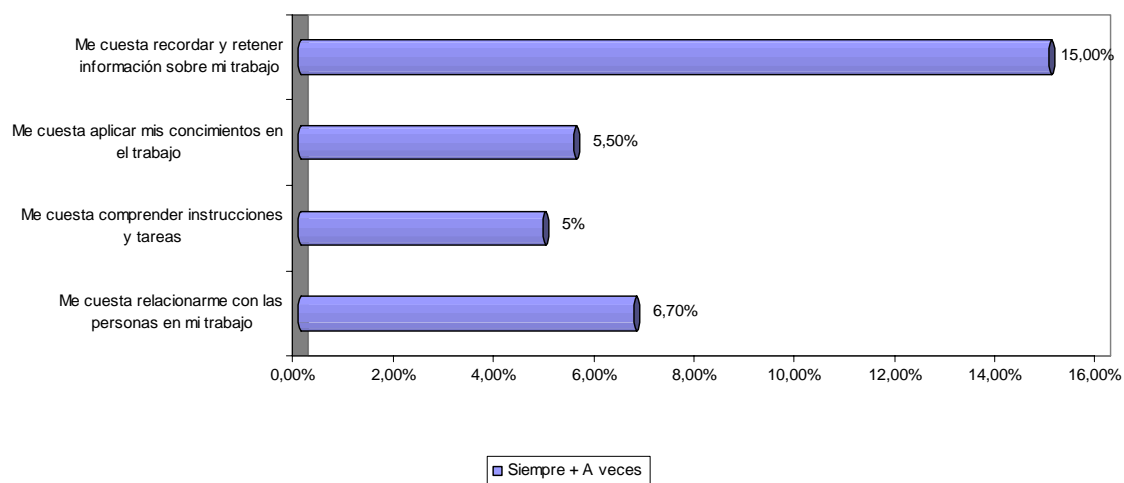
ii) Dificultades intelectuales

En el plano de las dificultades intelectuales, la única que aparece con algún grado de importancia (es reportada como “siempre” o “a veces”) es la dificultad para recordar y retener información relativa a su trabajo (con un 15% de respuestas “siempre” y “a veces”)

Cuadro 6. Tipo de dificultad intelectual según frecuencia

Tipo de dificultad	Frecuencia de la dificultad				Total
	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
Recordar y retener información sobre el trabajo	0,9%	14,1%	28,3%	56,7%	100
Aplicar conocimientos en el trabajo	0,3%	5,2%	16,0%	78,5%	100
Comprender instrucciones y tareas	0	4,9%	16,3%	78,9%	100
Relación con las personas en el trabajo	0,8%	5,9%	14,2%	79,1%	100

Gráfico 6. Dificultades intelectuales



iii) Problemas de salud mental

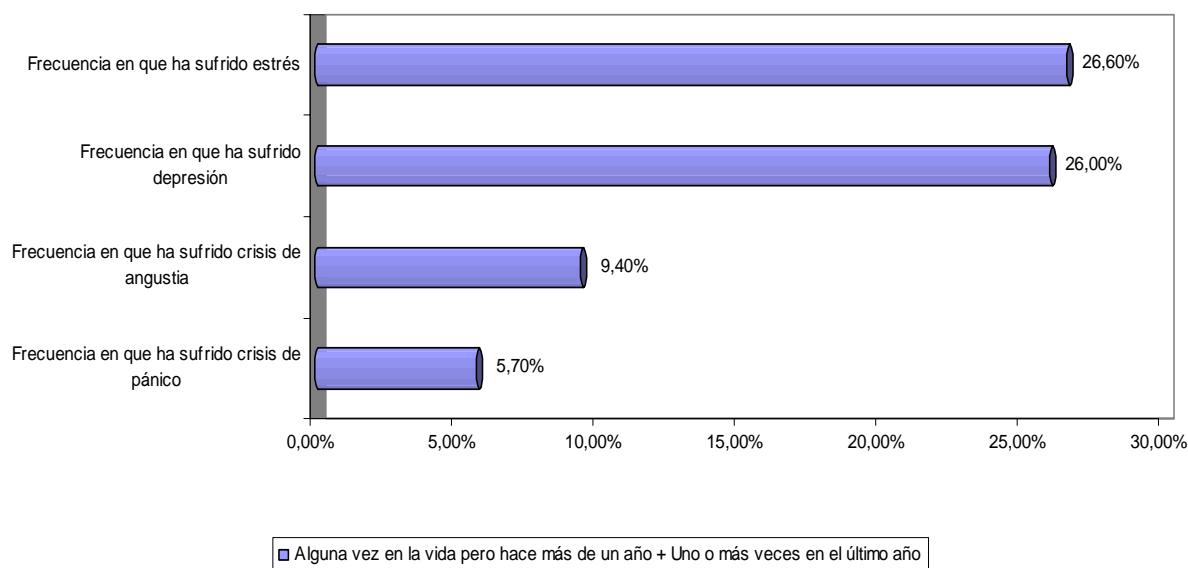
Más del 90% de los funcionarios reportan no haber padecido nunca crisis de pánico (94.4%) ni crisis de angustia (90.7%), mientras que las tres cuartas partes de ellos indican no haber padecido nunca estrés (73.4%) ni depresión (74.0%).

Entre quienes han padecido alguno de los problemas mencionados, la mayoría de ellos han sido diagnosticados en los últimos 3 años.

Cuadro 7. Problemas de salud mental, según frecuencia

Problema de salud mental	Frecuencia			Total
	Nunca	Una vez en la vida hace más de un año	Una o más veces en el último año	
Estrés	73.4	18.7	7.9	100
Depresión	74.0	21.0	5.0	100
Crisis de pánico	94.4	4.5	1.2	100
Crisis de angustia	90.7	6.3	3.1	100

Gráfico 7. Problemas de salud mental, según frecuencia



c) Dificultades para realizar actividades

Tal como se señala en la sección metodología, se construyó un Índice de grado de dificultad para realizar actividades que incluye las físicas y las intelectuales, cuyos

resultados se consignan en la tabla precedente y que muestran una gran mayoría de funcionarios (70.2%) con un grado de dificultad leve y moderada, mientras que algo más de la cuarta parte (27.3%) obtiene un puntaje que la sitúa en la categoría de ninguna dificultad; en el otro extremo, encontramos una pequeña minoría del 2.6% con “mucha dificultad”

Cuadro 8. Grado de dificultad para realizar actividades

Grado de dificultad para realizar actividades	%
Ninguna	27,3%
Leve	55,7%
Moderada	14,5%
Mucha	2,6%

Al desagregar esta información por sexo, se advierte que las dificultades para hombres y mujeres presentan grados muy diferentes, que van aumentando su brecha a mayor grado de dificultad. Es así como en cuanto al grado leve y moderado de dificultad, la diferencia entre ambos sexos es de cercano a 8 puntos porcentuales, en el grado más alto de dificultad, la diferencia es de 21.7 puntos porcentuales. Es decir, prácticamente se triplica.

Cuadro 9. Grado de dificultad para realizar actividades

Grado de dificultad	Sexo			Total
	Hombre	Mujer	No responde	
Ninguna	113	98	2	213
	38,3%	20,3%		27,3%
Leve	151	284		435
	51,2%	58,9%		55,7%
Moderada	28	84	1	113
	9,5%	17,4%		14,5%
Mucha	3	16	1	20
	3,3%	25,0%	2,60%	
Total	295	482	4	781
	100%	100%	100%	100%

En cuanto al grado de dificultad de las personas atendiendo a su edad, en el grado leve, no hay diferencias significativas en relación a la edad. El grado de dificultad moderado se da en mayor porcentaje entre las personas del tramo superior de

edad, en tanto que quienes se encuentran entre los 40 a 60 años son los que tienen la mayor dificultad.

Cuadro 10. Índice de dificultad para realizar actividades, según edad

Grado de dificultad	Edad						Total
	NR	18 - 29	30 - 40	41 - 50	51 - 60	61 y más	
Ninguna		28	65	53	57	10	213
		26,7%	28,3%	26,2%	28,5%	23,0%	27,3%
Leve	1	61	135	114	100	24	435
		58,1%	58,7%	56,4%	50,0%	55,8%	55,7%
Moderada		14	29	29	32	9	113
		13,3%	12,6%	14,4%	16,0%	20,9%	14,5%
Mucha		2	1	6	11	1	20
		0,4%	3,0%	5,5%	5,5%	2,6%	2,56%
Total	1	105	230	202	200	43	781
		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Analizando el grado de dificultad para realizar actividades relacionadas con el trabajo y de la vida diaria, según el estamento, se observa una gran incidencia de dificultades de grado leve (55,7% de los funcionarios), con una gran representación del personal directivo, que supera las tres cuartas partes del total de ellos. Las dificultades moderadas tienen una distribución relativamente homogénea, en tanto que el mayor grado de dificultad se da entre el personal auxiliar (4.9%).

Cuadro 11. Índice de dificultad para realizar actividades, según estamento

Grado de dificultad	Estamento							Total
	Directivo	Profesional	Técnico	Fiscalizador	Administrativo	Auxiliar	No responde	
Ninguna	4	64	47	13	55	29	1	213
	12,1%	30,3%	21,9%	40,6%	27,2%	35,4%	16,7%	27,3%
Leve	24	121	123	16	113	35	3	435
	72,7%	57,3%	57,2%	50,0%	55,9%	42,7%	50,0%	55,7%
Moderada	4	24	37	3	29	14	2	113
	12,10%	11,40%	17,20%	9,40%	14,40%	17,10%	33,30%	14,50%
Mucha	1	2	8	-	5	4	-	20
	3,0%	0,9%	3,7%	-	2,5%	4,9%	-	2,6%
Total	33	211	215	32	202	82	6	781
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

d) Dificultades respiratorias y cardiovasculares

Este tipo de dificultades tiene una baja incidencia sobre los funcionarios. Las que representan un porcentaje mayor se relacionan con las dificultades de carácter leve para defecar (10.8%) y respirar (9.6%).

Cuadro 12. Dificultades de tipo respiratorio y cardiovasculares según grado de dificultad

Tipo de Dificultad	Mucha	Moderada	Leve	Ninguna	Total
Dificultad para respirar	0,3%	2,6%	9,6%	87,6%	100
Dificultad para orinar	0,4%	1,0%	4,1%	94,5%	100
Dificultad para obrar (defecar)	2,6%	4,5%	10,8%	82,2%	100
Dificultad para digerir alimentos	0,8%	1,7%	5,5%	92,1%	100

e) Dificultades para la realización de actividades de cuidado personal

La casi totalidad de los funcionarios entrevistados no reporta ninguna dificultad para realizar actividades de cuidado personal. La baja incidencia de este tipo de dificultad es coherente con la actividad de los funcionarios, ya que este tipo de dificultad implica una discapacidad severa que les impediría llevar una vida laboral activa.

Cuadro 13. Dificultades para la realización de actividades de cuidado personal, según grado de dificultad

Grado de dificultad	Mucha	Moderada	Leve	Ninguna	Total
Grado de dificultad para bañarse por si solo(a)	0,1%	,4%	1,0%	98,5%	100%
Grado de dificultad para vestirse por si solo(a)	0,1%	,4%	1,8%	97,7%	100%
Grado de dificultad comer por si solo(a)	0%	0%	0,5%	99,5%	100%

f) Impacto de las dificultades en la relación con el entorno

Las diferentes deficiencias que las personas padecen, pueden transformarse en discapacidades si limitan o restringen su participación y las afecta para desenvolverse en su entorno físico y social.

Entre quienes reportan algún grado de dificultad destacan las dos quintas partes (38.3%) que le atribuyen algún grado de impacto –suma de las respuestas “mucho”, “moderadamente” y “levemente”- sobre su trabajo y la tercera parte (31.6%) que lo hace sobre las actividades de recreación.

Cuadro 14. Impacto de las dificultades en el entorno

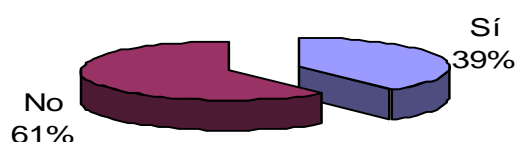
Entorno	Grado de impacto	Total
---------	------------------	-------

	Mucho	Moderada-mente	Leve-mente	Nada	
Trabajo	15	33	42	145	235
	6,4%	14,0%	17,9%	61,7%	100
Recreación	7	18	49	161	235
	3,0%	7,7%	20,9%	68,5%	100
Participación social	1	22	33	179	235
	0,4%	9,4%	14,0%	76,2%	100
Cuidado personal	6	12	31	186	235
	2,6%	5,1%	13,2%	79,1%	100

5. Personas con Deficiencias

El primer aspecto importante de señalar es que 308 personas, correspondientes a un 39,4% se han identificado con algún tipo de deficiencia. Es decir, han pasado alguno de los filtros que permiten identificarlas. Sin embargo el concepto de discapacidad con el que estamos trabajando promulgado por la Organización Mundial de la Salud (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), da cuenta que se considerará discapacidad en la medida que la deficiencia provoque algún problema en la vida diaria o laboral. De tal manera las personas con discapacidad en los servicios resultarán de la integración de la variable que da cuenta de las deficiencias, con aquellas que dan cuenta de las dificultades que esta deficiencia acarrea.

Gráfico 8. Funcionarios que han declarado alguna deficiencia



Construcción índice: Grado en que afectan las deficiencias mencionadas.

Las preguntas 55 a 60 se han recodificado de tal manera que las personas cuya dificultad no les haya afectado en nada obtengan valor 1 y las personas cuya dificultad les haya afectado mucho, tengan valor 5.

Se ha construido una variable que corresponde a la suma de los puntajes obtenidos entre las preguntas 55 a 60. Esta variable arrojó puntajes desde 6 a 24. Luego esta variable se ha recodificado en tramos y se ha etiquetado del siguiente modo:

Valor 1: Puntaje 6: Nada. (obtuvo valor 1 en todas las variables)

Valor 2: Puntaje desde 7 a 11: Poco

Valor 3: Puntaje desde 12 a 17. Algo

Valor 4: Puntaje desde 18 a 23: Bastante

Valor 5: Puntaje desde 24 a 30: Mucho.

Índice: Grado en que afectan las deficiencias mencionadas

Grado en que afectan las deficiencias mencionadas	Casos	%
Nada	115	37,3%
Poco	111	36,0%
Algo	64	20,8%
Bastante	16	5,2%
Mucho	2	0,6%
Total	308	100%

Luego se construyó una variable filtro llamada fil_ind. Esta variable filtra a quienes se pueden denominar personas con discapacidad según la definición que estamos usando y a quienes sólo han reconocido alguna deficiencia.

Para hacerlo se ha agrupado a quienes les afecta poco o nada su deficiencia con el valor 0 (no es discapacitados) y a quienes les afecta algo, bastante y mucho, con valor 1 (es discapacitado).

Este filtro permite construir una submuestra de tal manera de caracterizar a las personas con discapacidad en el sistema público.

Esa submuestra quedó constituida por 82 personas que:

- 1) se reconocieron con alguna deficiencia (pasaron alguno de los filtros en el módulo I)
- 2) que ha reconocido dificultad para:
 - relacionarse con sus compañeros de trabajo
 - relacionarse con sus familiares y amistades
 - entablar nuevas amistades
 - desempeñar bien sus tareas
 - desempeñar sus tareas en los tiempos requeridos
 - Desarrollarse profesionalmente.

Se presenta las frecuencias, con la base filtrada para esta submuestra, para las primeras 11 preguntas de caracterización y para las preguntas del segundo módulo.

6. Funcionarios con Discapacidades

Al aplicar los diferentes filtros para la calificación de las personas, en primer lugar, se identificaron todas aquellas que presentaban alguna deficiencia (308 personas). En seguida, tras la aplicación del filtro que permite conceptualizarlas como personas con discapacidad (todas aquellas personas que presentan una limitación en la actividad y restricción en la participación como consecuencia de un estado negativo de salud y que la afecta para desenvolverse en su vida cotidiana dentro de su entorno físico y social) el universo de funcionarios discapacitados quedó constituido por 82 personas. En el Cuadro 1 se puede observar la distribución según servicios a los que pertenecen. En los Cuadros 2 y 5 se muestra cómo se van distribuyendo las personas según región y sexo (Cuadro 2) y por edad (Cuadro 5), a medida que se van aplicando los filtros de discapacidad.

6.1 Características de los funcionarios discapacitados

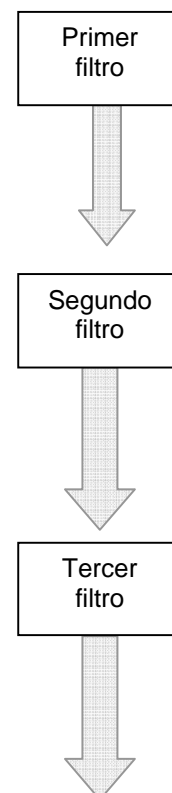
a) Distribución de los funcionarios discapacitados según Servicio

Cuadro 1. Distribución de las Personas con discapacidad según Servicio al cual pertenecen

Servicio	N°	%
Subsecretaría de Educación	1	1,2
Instituto Nacional de Estadísticas	2	2,4
Junta Nacional de Jardines Infantiles	9	11,0
Servicio de Registro Civil e Identificación	4	4,9
SERVIU Metropolitano	4	4,9
Servicio de Impuestos Internos	2	2,4
Tesorería	2	2,4
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	3	3,7
Servicio de Salud Metropolitano Occidente	5	6,1
Servicio de Salud Metropolitano Oriente	6	7,3
Gendarmería de Chile	2	2,4
Servicio de Aduanas Valparaíso	2	2,4
SEREMI de Educación V Región	2	2,4
Junta Nacional de Jardines Infantiles V Región	7	8,5
Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio	10	12,2
Servicio de Salud Concepción	3	3,7
Gendarmería de Chile VIII Región	3	3,7
Servicio de Impuestos Internos VIII Región	4	4,9
Servicio de Registro Civil e Identificación VIII Región	1	1,2
Dirección de Vialidad VIII Región	1	1,2
Servicio Agrícola y Ganadero Región Metropolitana	7	8,5
Tesorería V Región	2	2,4
TOTAL	82	100

b) Distribución de los funcionarios discapacitados según región
Cuadro 2. Distribución por sexo según regiones seleccionadas y filtro de
deficiencia y discapacidad aplicados.

Distribución de los funcionarios por sexo según regiones Seleccionadas							
Región	Sexo					Total	
	Hombre		Mujer		No responde	N°	%
	N°	%	N°	%			
RM	199	67,50%	308	63,90%	2	509	65,20%
VIII	57	19,30%	61	12,70%		118	15,10%
V	39	13,20%	113	23,40%	2	154	19,70%
Total	295	100%	482	100%	4	781	100%
Distribución de los funcionarios sin deficiencias por sexo, según regiones seleccionadas							
RM	147	70,00%	171	65,30%	1	319	67,40%
VIII	39	18,60%	36	13,70%		75	15,90%
V	24	11,40%	55	21,00%		79	16,70%
Total	210	100%	262	100%	1	473	100%
Distribución de los funcionarios con deficiencias, sin discapacidad, por sexo, según regiones seleccionadas							
RM	38	60,3%	104	64,2%	1	143	63,3%
VIII	12	19,0%	19	11,7%		31	13,7%
V	13	20,0%	39	24,1%		52	23,0%
Total	63	100%	162	100%	1	226	100%
Distribución de los funcionarios con discapacidades por sexo, según regiones seleccionadas							
RM	14	63,60%	33	56,90%		47	57,30%
VIII	6	27,30%	6	10,30%		12	14,60%
V	2	9,10%	19	32,80%	2	23	28,00%
Total	22	100%	58	100%	2	82	100%



De acuerdo a la ubicación en las regiones seleccionadas, en comparación con la representación del total de funcionarios de la muestra, es en la V Región donde se encontró una mayor prevalencia de la discapacidad: su representación muestral era del 19,7%, en tanto que el número de Personas con discapacidad alcanzó a 28,3%. En la Región Metropolitana se encontró un 57,3% de los casos, en tanto que su representación en la muestra alcanzaba al 65,2%. La VIII Región exhibe una proporcionalidad: mayor: 15,1% de representatividad muestral y 14,6% del total de las Personas con discapacidad.

Cuadro 3. Distribución de las personas por condición de discapacidad, según regiones seleccionadas

Región	Total muestra	Condición de discapacidad		
		Sin deficiencias	Con deficiencias sin discapacidades	Con discapacidades
RM	509	319	143	47
	65,2%	67,4%	63,3%	57,3%
VIII	118	75	31	12
	15,1%	15,9%	13,7%	14,6%
V	154	79	52	23
	19,7%	16,7%	23,0%	28,0%
Total	781	473	226	82
	100%	100%	100	100%

c) Distribución de los funcionarios discapacitados según edad

En cuanto a la edad de los funcionarios con discapacidades se puede observar que se concentra en un 25,9% entre las personas del tramo de edad entre 41 y 50 años y en un porcentaje 4 puntos porcentuales menos entre quienes están en el tramo de 51 a 60 años. Tal distribución no sigue la tendencia a nivel nacional que muestra un aumento importante de la discapacidad en las personas de 60 años y más, lo que se explica por su situación laboral como activos, pero en la cercanía de la edad de jubilación

Cuadro 4. Distribución por edad y sexo, según filtro de deficiencia y discapacidad aplicados

Edad	Total funcionarios muestra			Condición de discapacidad								
				Sin deficiencias			Con deficiencias, sin discapacidad			Discapacitados		
	Sexo		Total	Sexo		Total	Sexo		Total	Sexo		Total
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	
NR			1			1			1			
			0,1			0,2			0,4			
18 - 29	37	68	105	30	42	105	6	18	24	1	7	8
	12,5	14,1	13,4	14,3	16,0		9,5	11,1	10,6	4,5	12,1	9,8
30 - 40	86	144	230	66	86	230	13	48	61	7	10	17
	29,2	29,9	29,4	31,4	32,8		20,6	29,6	27,0	31,8	17,2	20,7
41 - 50	62	138	202	44	70	202	11	50	61	7	19	27
	21,0	28,6	25,9	21,0	26,7		17,5	30,9	27,0	31,8	32,8	32,9
51 - 60	80	119	200	52	55	200	24	44	68	4	20	25
	27,1	24,7	25,6	24,8	21,0		38,1	27,2	30,1	18,2	34,5	30,5
61 y más	30	13	43	18	9	43	9	2	11	3	2	5
	10,2	2,7	5,5	8,6	3,4		14,3	1,2	4,9	13,6	3,4	6,1
Total	295	482	781	210	262	473	63	162	226	22	58	82
	100	100	100	100	100	0,0	100	100	100	100	100	100



d) Distribución de los funcionarios discapacitados según sexo

Es notable la diferencia entre hombres y mujeres en relación a la discapacidad. Si bien, en la muestra existe una sobrerrepresentación de mujeres (que es consistente con la distribución por sexo de los funcionarios de los servicios seleccionados). Las mujeres constituyen el 70,7% de los funcionarios que presentan alguna discapacidad, en tanto su representación en la muestra era del 61,7%; situación que en caso de los hombres es de un 26,8%, con una representación en la muestra del 37,8%.

Cuadro 5. Personas con discapacidad, según sexo y condición de discapacidad

Sexo	Total funcionarios muestra	Condición de discapacidad		
		Sin deficiencias	Con deficiencias, sin discapacidad	Discapacitados
Hombre	295	210	63	22
	37,8%	44,4%	27,9%	26,8%
Mujer	482	262	162	58
	61,7%	55,4%	71,7%	70,7%
No responde	4	1	1	2
	0,5%	0,2%	0,4%	2,4%
Total	781	473	226	82
	100%	100%	100%	100%

e) Distribución de los funcionarios discapacitados según estamento

Al calcular el porcentaje de Personas con discapacidad según estamento al que pertenecen, dividiendo la frecuencia que presentan por el número de personas de ese estamento en la muestra, se aprecia que es en el personal fiscalizador donde se encuentra la mayor proporción, que alcanza al 21.9% (7 personas de 32) del total de este estamento de la muestra. Para los directivos este cálculo arroja un 6.1%, para los profesionales 7.6%; para el personal técnico 12,6%; un 8,4% en el caso de los administrativos y 14,6% para el personal auxiliar.

Cuadro 6. Personas con discapacidad, según estamento y representación en la muestra

Estamento	N°	% discapacitados	% en la muestra
Directivo	2	2,4%	4.2%
Profesional	16	19,5%	27.0%
Técnico	27	32,9%	27.5%
Fiscalizador	7	8,5%	4.1%
Administrativo	17	20,7%	25.9%
Auxiliar	12	14,6%	10.5%
No responde	1	1,2%	0.8%
Total	82	100%	100%

Las principales discapacidades que afectan a los funcionarios son las de tipo físico, visuales psiquiátricas, como se muestra en el cuadro presentado a continuación. Es importante señalar que una persona puede tener más de una discapacidad; esta es la razón por la cual el número de discapacidades es mayor que el número de Personas con discapacidad.

Entre las personas con discapacidad, al igual que entre las con deficiencias, las mujeres presentan una mayor prevalencia. Se observa que es también entre las mujeres que se encuentra un número mayor de discapacidades múltiples que en los hombres. En estos últimos, se registran 27 discapacidades entre 22 personas; en el caso de las mujeres se registran 79 discapacidades en 58 de ellas.

6.2 Las discapacidades

a) Tipos de discapacidades

Analizando por tipo de discapacidad, la que presenta la mayor frecuencia entre los hombres es la física, seguida de la visual; entre las mujeres también está en primer lugar la física, seguida de la discapacidad psiquiátrica y en tercer lugar la visual.

Cuadro 7. Tipo de discapacidad según sexo

Tipo de Discapacidad	Sexo			Total
	Hombre	Mujer	No responde	
Física	9	25	1	35
	40,9%	43,1%	50%	42,7%
Visual	8	13	1	22
	36,4%	22,4%	50%	26,8%
Auditiva	2	5	-	7
	9,1%	8,6%		8,5%
Habla	-	2	1	3
		3,4%	50%	3,7%
Psiquiátrica	4	16	-	20
	18,2%	27,6%		24,4%
Respiratoria	1	5	-	6
	4,5%	8,6%		7,3%
Cardiovascular	-	6	-	6
		10,3%		7,3%
Otra	2	7	-	9
	9,1%	12,1%		11,0%
No responde	1	-	-	1
	4,5%			1,2%
Total discapacidades	27	79	3	109
	122,7%	136,2%	150%	132,9%
Total personas con discapacidad	22	58	2	82
	100%	100%	100%	100%

b) Dificultades producto de las discapacidades

El grado de dificultad que les producen las discapacidades a los funcionarios que las padecen se concentran principalmente en grados leves y moderadas. Como ya se explicó anteriormente, su vida laboral activa sería incompatible con dificultades extremas; no obstante, se encuentran dificultades en grado alto entre los funcionarios discapacitados (visual y física).

Las discapacidades que producen “bastante” dificultad corresponden a las sensoriales y la psiquiátrica.

Cuadro 8. Grado en que afectan las discapacidades, por grado de dificultad, según tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Grado de dificultad							
	Algo		Bastante		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Física	29	82,9	5	14,3	1	2,9	35	100
Visual	18	81,8	3	13,6	1	4,5	22	100
Auditiva	4	57,1	3	42,9	-	-	7	100
Habla	2	62,7	1	33,3	-	-	3	100
Psiquiátrica	16	80,0	4	20,0	-	-	20	100
Respiratoria	6	100	-	-	-	-	6	100
Cardiovascular	6	100	-	-	-	-	6	100
Otra	7	77,8	2	22,2	-	-	9	100
No responde	1	100	-	-	-	-	1	100

Como resultado del análisis del estudio cualitativo sobre los funcionarios discapacitados, es posible concluir que todas las discapacidades tienen implicancias, las que dependen en magnitud del tipo de discapacidad. También es preciso distinguir como se ven afectadas las personas que tienen una discapacidad desde la infancia (o congénita) y aquellas que la han adquirido en la vida adulta.

Para aquellas personas con discapacidad física, las principales dificultades se relacionan principalmente con estar constantemente esforzándose por sobrellevar las barreras arquitectónicas y disminuir el tiempo de desplazamiento, percibido como bastante importante al comparar el tiempo propio, con el de una persona sin discapacidad. A las dificultades de desplazamiento ocasionadas por las barreras arquitectónicas, se suman la “falta de respeto” de las personas que los rodean, principalmente en la vía pública, donde se trasladan con rapidez y poco cuidado, sin considerar el ritmo más pausado de la persona con discapacidad.

Entre las personas que presentan discapacidades físicamente notorias, se percibe un sentimiento de timidez y en algunos casos de baja autoestima. La autoaceptación se considera en algunos casos como uno de los aspectos más difíciles de superar, lo que conlleva efectos sociales negativos en la integración con los demás. Destaca entonces, la propia barrera que se genera por sentimientos personales de inseguridad y menoscabo que afectan negativamente la inserción y el desarrollo social de estas personas.

Las implicancias relacionadas a la depresión se asocian a la sintomatología psíquica y física que provoca. Puntualmente refieren problemas de inestabilidad en el estado de ánimo, desgano, angustia, ansiedad y desmotivación en el diario vivir, conllevando importantes efectos laborales, sociales y familiares, las cuales,

dependen de un tratamiento adecuado, apoyo familiar y laboral, para lograr ser superadas.

Frente a la discapacidad auditiva resalta la dificultad en la comunicación con oyentes, destacando además, el problema para acceder a información manejada de manera auditiva, lo cual conlleva a perder información relevante.

En relación a las dificultades percibidas por personas con discapacidad sensorial visual, se menciona que la pérdida total de la vista adquirida a una edad adulta es percibida con mayor impacto, siendo el proceso de adaptación muy complejo ya que se trata de reaprender a realizar muchas actividades cotidianas. Cuando la discapacidad sensorial visual es moderada, permitiendo una compensación con el uso de anteojos, el impacto es menor, relacionándose más bien con la incomodidad de usar anteojos de un grosor considerable y la inaccesibilidad económica a operaciones que podrían mejorar la condición.

Respecto de las discapacidades viscerales las dificultades se relacionan con un mayor ausentismo laboral, producto de las crisis asociadas a esta discapacidad. Las dificultades en lo laboral se expresa en los problemas al reingresar al trabajo luego de verse afectado por una crisis o por un agravamiento del cuadro, teniendo que lidiar con readaptaciones. Por otro lado, también repercute negativamente sobre la calidad de vida de quienes la sufren, ya que por lo general las enfermedades conllevan cuidados especiales para mantener compensada la salud. Entre los cuidados principales se destacan la alimentación y evitar lugares cerrados o con mucha gente. Ambos aspectos influyen negativamente sobre la actividad social de las personas, pues intentan evitar las reuniones masivas o se ven impedidos de participar en instancias de recreación laboral, lo cual conlleva un sentimiento de exclusión en el clima laboral y en la vida social personal.

Para quienes adquieren la discapacidad en la vida adulta, las implicancias tienen que ver con la imposibilidad de realizar actividades a las que antes estaban acostumbrados, a lo que se suman los costos emocionales asociados principalmente a los sentimientos de frustración experimentada. Las personas discapacitadas entrevistadas señalan el trastorno anímico que implica asumir la condición y el cambio de vida que conlleva. Se asocia la discapacidad con importantes bajas de ánimo, las cuales oscilan recurrentemente durante el proceso de habituación a la discapacidad, proyectándose a largo plazo.

Se aprecia un importante cuadro que afecta la vida social, familiar y laboral, incluyendo el quiebre económico vinculado a un problema de este tipo. Estos problemas se agudizan en aquellas personas que han sufrido problemas físicos o sensoriales graves, principalmente porque ven afectada su autonomía, aspecto ampliamente valorado en los distintos discursos de las personas con discapacidad.

Las personas que han nacido con el problema de salud o que lo han adquirido en una edad temprana, muestran una visión más positiva en torno a la manera de vivir su propia discapacidad. Ellos han asumido que en su mayoría pueden desarrollar las mismas actividades que sus pares, y en su discurso relevan la autonomía e independencia alcanzada como uno de los logros más importantes. También destaca la proyección que tienen hacia el futuro respecto de su propio desarrollo, laboral y personal.

c) Dificultades para desempeñarse en el entorno inmediato

Al indagar sobre cómo les ha afectado su discapacidad para relacionarse con las personas de su entorno inmediato y para el desempeño de sus funciones, se encuentra que es en el desempeño y desarrollo en el trabajo donde se centran las mayores dificultades (mucho y bastante dificultad); las menores dificultades las expresan en la relación familiar y con amistades.

Cuadro 9. Grado en que afectan las discapacidades en las actividades de la vida diaria, por grado de dificultad

Actividades de la vida diaria	Grado de dificultad					Total
	Mucho	Bastante	Algo	Poco	Nada	
Relación con compañeros de trabajo	4	5	26	29	18	82
	4,9%	6,1%	31,7%	35,4%	22,0%	100%
Relación con familiares y amistades	-	7	24	19	32	82
	-	8,5%	29,3%	23,2%	39,0%	100%
Entablar nuevas amistades	1	13	13	21	34	82
	1,2%	15,9%	15,9%	25,6%	41,5%	100%
Desempeñar bien las tareas	8	19	21	22	12	82
	9,8%	23,2%	25,6%	26,8%	14,6%	100%
Desempeñar tareas en tiempos requeridos	8	20	24	10	82	100
	9,8%	24,4%	29,3%	24,4%	12,2%	100%
Desarrollarse profesionalmente	9	17	26	21	9	82
	11,0%	20,7%	31,7%	25,6%	11,0%	100%

Para el análisis de cómo afecta a los funcionarios su discapacidad con la relación con el entorno, se comparará el grado de dificultad de acuerdo a la condición de discapacidad que presentan respecto a otros funcionarios (sin deficiencias y aquellos con deficiencias, pero no discapacitados)

i) Relaciones con los compañeros de trabajo

Si se compara la dificultad de las personas, de acuerdo a su grado de discapacidad (con deficiencias pero no discapacitados y con discapacidades) en cuanto a cómo perciben que su situación ha afectado la relación con sus compañeros de trabajo, se observa que la presencia de discapacidades es un factor que influye en esta relación. Sólo un 22% de las personas con discapacidad, frente a algo más del 90% señalan que la discapacidad o deficiencia no ha afectado su relación en el trabajo; los que señalan que les ha afectado algo o poco superan el 60%, porcentaje que no llega al 10% en las personas no discapacitadas con alguna deficiencia. Al 11% los discapacitados su situación les ha afecta bastante o mucho, opciones que no alcanzan el 1% de las personas con deficiencias, pero no discapacitados.

Cuadro 10. Grado en que deficiencias y discapacidades afectan las relaciones con compañeros de trabajo

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho	1	4	5
	0,4%	4,9%	1,6%
Bastante	1	5	6
	0,4%	6,1%	1,9%
Algo	4	26	30
	1,8%	31,7%	9,7%
Poco	16	29	45
	7,1%	35,4%	14,6%
Nada	204	18	222
	90,3%	22,0%	72,1%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

Sin embargo, en las entrevistas realizadas, los funcionarios discapacitados hacen referencia al agradable clima laboral que perciben y a la valoración positiva del cargo y labores desempeñadas, principalmente entre aquellos que realizan atención a público. Manifiestan una sensación de utilidad en las funciones que desempeñan y relevan centralmente el papel de los compañeros de trabajo y jefaturas en la satisfacción experimentada.

ii) Relaciones con familiares

En cuanto a la dificultad para relacionarse con familiares y amistades, también se observa un mayor porcentaje de Personas con discapacidad para quienes su condición incide en este tipo de relacionamiento.

Cuadro 11. Grado en que deficiencias y discapacidades afectan las relaciones familiares

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Bastante		7	7
		8,5%	2,3%
Algo	8	24	32
	3,5%	29,3%	10,4%
Poco	15	19	34
	6,6%	23,2%	11,0%
Nada	203	32	235
	89,8%	39,0%	76,3%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

En este aspecto, si bien se expresan dificultades por condición de discapacidad, no se registraron opciones en “Mucho”. Se corrobora este hecho en las declaraciones del estudio cualitativo dirigido a los funcionarios con discapacidad, que se consignan más adelante, que reconocen a la familia como un pilar importante en sus vidas. No obstante, 8,5% de discapacitados dicen que sus dificultades les ha producido problemas en sus relaciones familiares y con amistades.

Quienes declaran que les ha afectado poco o algo es el 10% de las personas con deficiencias, pero sin discapacidades y más del 47% de los discapacitados. Una gran diferencia se encuentra entre ambos grupos en la opción que señala que no les ha afectado en nada: casi un 90% de las personas con deficiencias no discapacitadas y el 39% de quienes presentan discapacidades.

De acuerdo a las afirmaciones hechas en las entrevistas a los funcionarios discapacitados, el apoyo familiar se torna fundamental para una persona con discapacidad. Influye de manera positiva y como pilar en el tratamiento, estimulándolos a emprender nuevos desafíos cada día y sosteniéndolos en los momentos difíciles. La familia se vivencia como un espacio de completo reconocimiento, protección, contención y aceptación, constituyendo la base

emocional en donde las implicancias y consecuencias de la situación de discapacidad se comparte, incluyendo a todos los integrantes de la familia.

También en este ámbito pueden establecerse algunas diferencias respecto de las personas que han adquirido la deficiencia en la edad adulta de aquellas que son discapacitados de nacimiento. En los casos de discapacidad congénita las familias han aprendido junto con el crecimiento del niño a desarrollar mecanismos de apoyo que han resultado efectivos en el largo plazo.

En los casos de discapacidad adquirida se ve un apoyo fuerte de parte de las familias, principalmente en lo que se refiere a la fuerza que necesita la persona que ha adquirido la discapacidad para su reintegración.

Sin embargo, también se encuentran actitudes negativas de la familia frente a la enfermedad y un sentimiento de desprotección que lleva a la persona a sentirse desvalida.

iii) Entablar nuevas amistades

Como se aprecia en el cuadro comparativo entre los funcionarios con deficiencias sin discapacidad y los que presentan alguna discapacidad, para éstos últimos, su condición de discapacidad tiene incidencia para entablar nuevas amistades.

Un 15,9% de los funcionarios discapacitados declaran que les afecta bastante su situación, frente a un 0,4% de los no discapacitados. Más del 40% considera que le afecta algo o poco; en tanto que para los no discapacitados su reraconamiento con nuevas amistades se ve dificultado por las deficiencias que presentan, sólo en un 7%. Finalmente, los que señalan que sus deficiencias no les afectan en nada, se dividen en un 92,5% entre quienes no son discapacitados y en un 41,5% entre quienes lo son.

Cuadro 12. Grado en que deficiencias y discapacidades afectan para entablar amistades

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho		1	1
		1,2%	0,3%
Bastante	1	13	14
	0,4%	15,9%	4,5%
Algo	5	13	18
	2,2%	15,9%	5,8%
Poco	11	21	32
	4,9%	25,6%	10,4%
Nada	209	34	243
	92,5%	41,5%	78,9%
Total	226	82	308
	100%	100	100

Para una explicación de la mayor dificultad para entablar nuevas amistades por parte de las personas con discapacidad y, recurriendo a las afirmaciones recogidas en el estudio cualitativo, las Personas con discapacidad, por lo general presentan, timidez y grados de baja autoestima producto de su condición. Se suman las dificultades en algunos casos de desplazamiento o de problemas de comunicación por discapacidades de tipo sensorial, o bien, las limitaciones que presentan quienes padecen de discapacidades de tipo visceral. Todo ello, naturalmente, incide en el relacionamiento social.

iv) Buen desempeño de las tareas

En lo referente al buen desempeño de las tareas se aprecia que menos del 15% de los funcionarios discapacitados declara que su discapacidad no ha afectado su desempeño en nada; para quienes tienen deficiencias sin ser discapacitados, esta percepción sobrepasa el 70%. Aquellos que dicen que les ha afectado en poco o algo, superan el 50% en el caso de los discapacitados, en tanto que para el grupo con deficiencias es la mitad (24,6%). Un porcentaje cercano al 33% de los discapacitados considera que su problema les ha afectado bastante o mucho para el buen desempeño de sus tareas, en que para el grupo que no es discapacitado llega al 3%.

Cuadro 13. Grado en que deficiencias y discapacidades afectan para el buen desempeño de las tareas

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho	2	8	10
	0,9%	9,8%	3,2%
Bastante	5	19	24
	2,2%	23,2%	7,8%
Algo	15	21	36
	6,6%	25,6%	11,7%
Poco	43	22	65
	19,0%	26,8%	21,1%
Nada	161	12	173
	71,2%	14,6%	56,2%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

Desde el punto de vista de los funcionarios sin discapacidades entrevistados, en términos generales se evalúa el desempeño de una persona con discapacidad como igual al de una persona sin discapacidad. Básicamente el planteamiento tiene que ver con que el desempeño no tiene relación con la discapacidad, sino con la persona que ejerce algún trabajo; es así como personas no discapacitadas hacen muy mal su trabajo, es decir, no hay una relación entre discapacidad y mal desempeño, se observa igualdad entre el discapacitado y el no discapacitado.

Coinciden en que las diferencias se relacionan con un entorno desfavorable para la condición de discapacidad, lo que influye en el tiempo requerido para la ejecución de tareas. También hay quienes señalan que el desempeño dependerá del cargo y tipo de discapacidad, lo que implica que hay ciertas funciones que una persona con discapacidad no puede desempeñar de igual manera que una persona sin discapacidad.

De esta manera, en su mayoría, se indica que cuando la persona con discapacidad cuenta con las condiciones estructurales y técnicas óptimas, el desempeño de una persona con discapacidad es igual al de una persona sin discapacidad. Así, frente a la igualdad de condiciones estructurales, también se señala igualdad de habilidades o desempeño.

Aunque no mayoritariamente, ni tampoco se expresa directamente, hay quienes piensan que el desempeño es de menor eficiencia, en tanto las personas con discapacidad no tendrían las habilidades para desempeñarse de manera óptima en los estándares de un espacio laboral competitivo, principalmente por la demora

en la realización de tareas, por la frecuencia de las licencias y por los cuadros depresivos que sufren aquellos que han adquirido una discapacidad en la edad adulta o que sufren algún problema psíquico.

v) Desempeño de tareas en los tiempos requeridos

Las dificultades para desempeñar las tareas en los tiempos requeridos influyen en una medida similar al buen desempeño de las mismas. Las proporciones se distribuyen en forma similar, como se observa en el cuadro siguiente.

Cuadro 14. Grado en que deficiencias y discapacidades afectan el desempeño de las tareas en los tiempos requeridos

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho		8	8
		9,8%	2,6%
Bastante	2	20	22
	0,9%	24,4%	7,1%
Algo	11	24	35
	4,9%	29,3%	11,4%
Poco	25	20	45
	11,1%	24,4%	14,6%
Nada	188	10	198
	83,2%	12,2%	64,3%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

El grado en que las discapacidades afectan a quienes las padecen para desempeñar sus tareas en los tiempos requeridos parece ser uno de los factores sobre los cuales más incide. Casi un 10% de los funcionarios con discapacidades señala que les ha afectado mucho, en tanto que ninguno de quienes no son discapacitados indica esta alternativa. Para estos últimos, sólo a un porcentaje inferior al 1% les afecta bastante frente a casi una cuarta parte de los que tienen discapacidades. Para más del 50% de los discapacitados su problema le ha afectado algo o poco, porcentaje que para las personas con deficiencias que no llegan a ser discapacidades es del 16%. A quienes no les afecta nada, son el 83,2% de los no discapacitados y sólo al 12% de los funcionarios con discapacidad.

De acuerdo a lo expresado en los focus groups con funcionarios que no presentan ningún tipo de discapacidad, en relación al desempeño de los funcionarios

discapacitados, las únicas diferencias percibidas al respecto tienen que ver con el mayor tiempo requerido para desarrollar algunas tareas, principalmente en el caso de las discapacidades físicas y sensoriales. Sin embargo, en la mayoría de los casos lo atribuyen a problemas externos a ellos, como la falta de apoyos técnicos o barreras arquitectónicas.

La gran mayoría de las personas sin discapacidades (85,8%) consideran que sus deficiencias no han afectado su desarrollo profesional. Este porcentaje contrasta fuertemente con el registrado por los funcionarios discapacitados quienes en un 11% sí creen que su discapacidad les ha afectado. En el grado extremo, esto es entre quienes piensan que les ha afectado bastante o mucho, en el caso de las personas con deficiencias, pero que no son discapacitados, este porcentaje alcanza al 1,3%; para los discapacitados supera el 30%.

Cuadro 15. Grado en que deficiencias y discapacidades han afectado el desarrollo profesional

Grado que afecta la discapacidad o deficiencia	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho	3	9	12
	1,3%	11,0%	3,9%
Bastante	-	17	17
	-	20,7%	5,5%
Algo	3	26	29
	1,3%	31,7%	9,4%
Poco	26	21	47
	11,5%	25,6%	15,3%
Nada	194	9	203
	85,8%	11,0%	65,9%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

d) Dificultades para participar en organizaciones de diversa índole

En general, se observa un índice de participación en organizaciones de diversa índole bastante bajo entre ambos grupos. No obstante, el grado de participación entre los funcionarios que presentan discapacidades es 10 puntos porcentuales inferior a los que presentan deficiencias que no constituyen discapacidades.

Cuadro 16. Participación en organizaciones según condición de discapacidad

Participación en organizaciones	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Sí	88	24	112
	38,9%	29,3%	36,4%
No	138	58	196
	61,1%	70,7%	63,6%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

i) Participación de los funcionarios discapacitados en organizaciones según región

Al examinar según región la participación de los funcionarios discapacitados se encuentran que entre la Región Metropolitana y V, no hay grandes diferencias, en tanto que este porcentaje se reduce a la mitad en la VIII Región

Cuadro 17. Participación en organizaciones, según región

Participación en organizaciones	Región			Total
	RM	VIII	V	
Sí	15	2	7	24
	31,9%	16,7%	30,4%	29,3%
No	32	10	16	58
	68,1%	83,3%	69,6%	70,7%
Total	47	12	23	82
	100%	100%	100%	100%

ii) Participación de los funcionarios discapacitados en organizaciones según edad

Las Personas con discapacidad de mayor edad (61 y más) participan en mayor porcentaje en algún tipo de organización, la que va decreciendo junto con la edad; sin embargo, quienes se encuentran en el tramo entre 30 y 40 años de edad participan en un porcentaje más alto que el de los tramos adyacentes (35.3%).

Cuadro 18. Participación en organizaciones según edad

Participación en organizaciones	Edad					Total
	18 - 29	30 - 40	41 - 50	51 - 60	61 y más	
Sí	1	6	7	7	3	24
	12,5%	35,3%	25,9%	28,0%	60,0%	29,3%
No	7	11	20	18	2	58
	87,5%	64,7%	74,1%	72,0%	40,0%	70,7%
Total	8	17	27	25	5	82
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

iii) Participación de los funcionarios discapacitados en organizaciones según sexo

En relación a las diferencias de participación según sexo, se observa que los hombres lo hacen en un porcentaje más alto que el de las mujeres (36.4% y 25,9% respectivamente).

Cuadro 19. Participación en organizaciones, según sexo

Participación en organizaciones	Sexo		Total
	Hombre	Mujer	
Sí	8	15	23
	36,4%	25,9%	29,3%
No	14	43	57
	63,6%	74,1%	70,7%
No responde			2
Total	22	58	82
	100%	100%	100%

iv) Razones para no participar en organizaciones

Las razones para no participar se centran en ambos grupos principalmente en falta de tiempo y falta de interés. Las razones asociadas a las deficiencias corresponden a un 17% en el caso de los funcionarios discapacitados y a un 3,6% en los no discapacitados.

Es interesante observar que el porcentaje de funcionarios discapacitados que señalan que no les interesa participar (27,6%), es muy inferior al de los que poseen deficiencias y no son discapacitados (44,9%).

Cuadro 20. Razones para no participar en organizaciones según condición de discapacidad

Razones para no participar en organizaciones	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Debido a problemas ocasionados por las dificultades mencionadas	5	10	15
	3,6%	17,2%	7,7%
Porque no me interesa participar	62	16	78
	44,9%	27,6%	39,8%
Falta de tiempo, porque soy jefa de hogar	58	26	84
	42,0%	44,8%	42,9%
No ha tenido la oportunidad	-	2	2
	-	3,4%	1,0%
Falta organización	2	1	3
	1,4%	1,7%	1,5%
Otra	6	2	8
	4,3%	3,4%	4,1%
No responde	5	1	6
	3,6%	1,7%	3,1%
Total	138	58	196
	100%	100%	100%

Como resultara de las entrevistas con funcionarios discapacitados, hay que distinguir aquellas organizaciones ligadas a la discapacidad, de las que no lo son. Entre las organizaciones ligadas a la discapacidad destacan la ANEF en la Región Metropolitana y organizaciones ligadas a FONADIS (Fondo Nacional de la Discapacidad) en la VIII región.

Las motivaciones para participar en organizaciones de discapacitados se relacionan con la búsqueda de mejoras en su situación de discapacidad y con capacitación en uso de apoyos técnicos para compensar las discapacidades. Destaca que la participación en este tipo de organizaciones corresponde a un bajo porcentaje.

El resto de las personas participan en organizaciones sociales que no se ligan al tema de la discapacidad. Destacan aquellas ligadas a la música, y también las religiosas y deportivas. Valoran la participación en estas organizaciones como mecanismo de recreación y de convivencia social. En dichas entrevistas se reafirma lo afirmado en el cuestionario en relación a que las personas que no participan en organizaciones no evidencian en su discurso el que la discapacidad sea la razón principal para no participar. Más bien hacen alusión a la falta de tiempo o al desinterés en actividades de este tipo.

e) Dificultades para participar en actividades de recreación

Las dificultades más severas, así como las que presentan las mayores frecuencias, para participar en actividades de recreación las presentan las personas con discapacidades físicas. Más de la mitad de los funcionarios discapacitados señalan que su discapacidad no le afecta para recrearse y para cerca de un 35% significa una dificultad leve.

Estas últimas tienen relación con dificultades para el desplazamiento, en caso de deficiencias físicas y visuales o dificultades para relacionarse con otras personas como en el caso de las discapacidades auditivas y de habla. Por último, entra a jugar el factor de la baja autoestima que predomina en parte importante de las personas con discapacidad.

Cuadro 21. Dificultades para participar en actividades de recreación, por tipo de discapacidad, según grado de dificultad

Grado de dificultad para actividades de recreación	Tipo de discapacidad							Total
	Física	Visual	Auditiva y de habla	Psiquiátrica	Respiratoria y cardiovascular	Otra	No responde	
Mucho	2	-	1	1	-	-	-	4
	9,1%	-	14,3%	10,0%	-	-	-	8,2%
Moderada - mente	7	3	-	1	4	3	-	11
	31,8%	27,3%	-	10,0%	44,4%	50,0%	-	36,7%
Levemente	7	2	-	4	2	1	1	12
	31,8%	18,2%	-	40,0%	22,2%	16,7%	100%	34,7%
Nada	6	6	6	4	3	2	-	22
	27,3%	54,5%	85,7%	40,0%	33,3%	33,3%	-	55,1%
Total	22	11	7	10	9	6	1	49
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	134,7%

f) Percepción de las discriminaciones

Las discriminaciones hacia las personas suelen ser uno de los mecanismos que detonan el paso de la deficiencia a la discapacidad. Se une a las demostraciones explícitas de discriminación, la baja autoestima de una parte importante de las personas que sufren discapacidades, dando como resultado una potenciación de los problemas que aquejan a estas personas, unidos a factores externos.

Las discriminaciones en el lugar de trabajo pueden calificarse como un mecanismo inhibitor de la realización de actividades que en otro entorno más favorable una persona discapacitada podría efectuar sin problemas.

Cuadro 22. Percepción de discriminaciones según condición de discapacidad

Percepción de discriminaciones	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Sí	13	20	33
	5,8%	24,4%	10,7%
No	213	62	275
	94,2%	75,6%	89,3%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

Al respecto, el 24,4% de los funcionarios discapacitados declara haber observado en su trabajo actitudes o acciones discriminatorias debido a su(s) dificultad(es). Este porcentaje cuadruplica al de los funcionarios que no presentan discapacidades (5,8%).

Las principales discriminaciones percibidas por parte de los entrevistados se relacionan con indiferencia y burlas de parte de los compañeros de trabajo, así como por poner en duda su capacidad para realizar determinadas tareas. Al observar las percepciones de discriminación por sexo, los hombres tienden a concentrarse en aquellas relacionadas con la indiferencia por parte de sus compañeros de trabajo, las bromas relacionadas con su discapacidad y la diferencia de trato. En el caso de las mujeres, perciben discriminaciones más ligadas a su desempeño en el trabajo, tales como poner en duda su capacidad para desarrollar determinadas tareas, o sienten que tienen menores oportunidades para efectuar algunos tipos de trabajo..

Cuadro 23. Percepción de discriminaciones por sexo, según tipo de discriminación

Percepción de discriminaciones	Sexo			Total
	Hombre	Mujer	No responde	
Indiferencia por parte de compañeros(as)	4 66,7%	4 30,8%		8 40,0%
Burlas o bromas de mal gusto relacionadas con su deferencia	4 66,7%	3 23,1%	1 100%	8 40,0%
Trato desigual por parte de compañeros(as)	3 50,0%	2 15,4%		5 25,0%
Ponen en duda su capacidad para realizar determinadas tareas	1 16,7%	6 46,2%	1 100%	8 40,0%
Menores oportunidades en ascensos o aumentos salariales	1 16,7%	1 7,7%		2 10,0%
Menores oportunidades para capacitarse		1 7,7%		1 5,0%
Menores oportunidades para hacerse cargo de determinados trabajos		4 30,8%		4 20,0%
Menores oportunidades para ser encargado o jefe del equipo	1 16,7%			1 5,0%
Otra		3		3
	23,1%		15,0%	
Total	6	13	1	20

Sin embargo, resulta interesante destacar que un porcentaje superior al 57% de las personas con discapacidad reciben ayuda de sus compañeros de trabajo cuando tienen algún problema para su desempeño, producto de su discapacidad. Un porcentaje bastante importante, cercano a la quinta parte, declara que nunca ha necesitado ayuda.

Cuadro 24. Ayuda ofrecida por parte de compañeros de trabajo

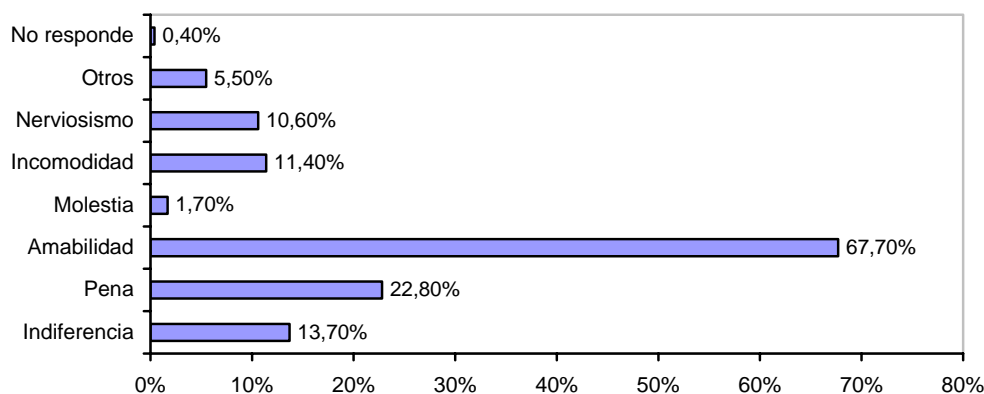
Ofrecimiento de ayuda	N°	%
Sí, siempre	27	32,9%
Sí, algunas veces	20	24,4%
Muy pocas veces	11	13,4%
No	9	11,0%
Nunca he necesitado ayuda	15	18,3%
Total	82	100%

Como puede apreciarse, las discriminaciones de que son objeto los funcionarios con discapacidad están ligadas principalmente al desconocimiento de lo que significa una discapacidad. Podría decirse que más bien lo que opera es la ignorancia de saber qué necesita una persona discapacitada. Si se analizan las respuestas entregadas por los funcionarios sin discapacidades (Gráfico 1) puede

advertirse que en general predomina, hacia sus compañeros discapacitados, el sentimiento de amabilidad, con más de los dos tercios de las menciones (67.3%). En segundo lugar, pero a gran distancia del anterior, se ubica el sentimiento de pena (22.8%). Finalmente, en un tercer rango, con menciones que fluctúan entre el 10 y el 14%, encontramos los sentimientos de indiferencia, incomodidad y nerviosismo; la suma de estos dos últimos alcanza al 22%.

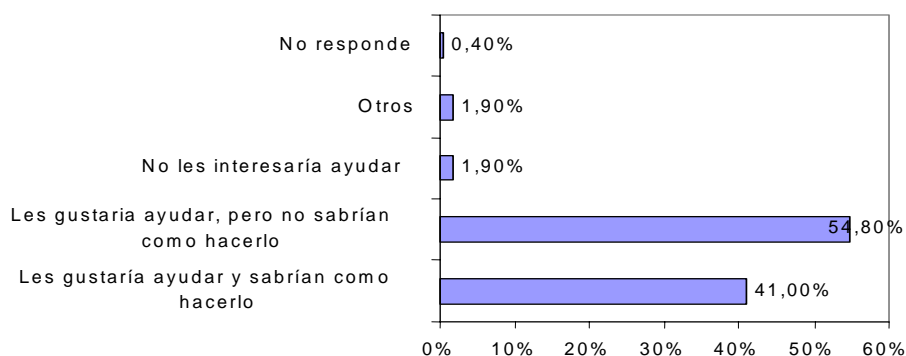
Estos sentimientos expresados son a su vez comprendidos de diferente manera por las personas con discapacidades. Probablemente el hecho de querer ser amables o evitar que realicen trabajos que desde su punto de vista puedan parecer pesados para una persona discapacitada, sea interpretado como una discriminación, por no darle la oportunidad de realizar trabajos que según la persona discapacitada, está en condiciones de hacer sin ayuda.

Gráfico 9. Sentimientos experimentados hacia la discapacidad por parte de funcionarios sin discapacidades



Sub-muestra = 473 casos
Total superior a 100% por respuesta múltiple

Gráfico 10. Actitudes predominantes entre los funcionarios de los servicios



Sub-muestra = 473 casos

Una abrumadora mayoría superior al 95% de los no discapacitados señala que le gustaría ayudar a un compañero con discapacidad si éste lo solicita. Dentro de este grupo, no obstante, predominan quienes, queriendo ayudar, no sabrían cómo hacerlo.

En los focus groups realizados con funcionarios que no sufren discapacidades se manifiesta de manera general, la disposición a ayudar a una persona con discapacidad en el ambiente laboral. Sin embargo, a pesar de existir la disposición o intención de ayuda, no se reconocen formas concretas para hacerlo. Principalmente las ayudas a personas con discapacidad se refieren al ámbito de la paciencia para enseñarles y tiempo para su adaptación al entorno laboral facilitando condiciones adecuadas en éste.

También señalan que la solicitud de ayuda debería provenir desde las personas con discapacidad, principalmente porque se genera un temor a incomodar e incluso ofender al destinatario de la ayuda, ya que existen personas con discapacidad a las que no les gusta recibirla. Por lo tanto, la disposición a prestar ayuda a una persona con discapacidad, se relaciona con conocer y aprender más del tema y promover un entorno más integrador que facilite la generación de confianza y lazos con las personas con discapacidad, de tal modo de no generar climas de incomodidad.

No obstante, respecto de los sentimientos experimentados hacia las personas con discapacidad, se observa que muchos de ellos dependen de la experiencia directa del participante, entre los cuales se señalan sentimientos encontrados: de rabia, molestia, satisfacción, indiferencia, preocupación, temor e impotencia. Dichos sentimientos se traducen en ciertos tipos de trato.

Desde este contexto, personas con discapacidad que no son bien evaluadas laboralmente, son asociadas con sentimientos de rabia y de molestia. Las razones tienen que ver principalmente con el número de licencias médicas y en segundo lugar, menos importantemente, con el mayor tiempo requerido por parte de las personas con discapacidad para realizar las tareas requeridas. En tal sentido, el trato que se genera hacia ellos es de rechazo. También hay quienes piensan que el desempeño es de menor eficiencia, en tanto las personas con discapacidad no tendrían las habilidades para desempeñarse de manera óptima en los estándares de un espacio laboral competitivo.

Por el contrario, las personas con discapacidad que han sido bien evaluadas laboralmente, despiertan sentimientos de alegría y satisfacción por el logro alcanzado, junto a sentimientos de admiración porque suponen el nivel de esfuerzo requerido para el buen desempeño de las tareas.

Existe claridad con respecto a que las personas con discapacidad poseen habilidades y características que resultan ser relevantes para convivir con las dificultades del medio, por lo que destacan como habilidades inherentes a ellas, la perseverancia, el orden, los hábitos, la actitud frente a la vida y el optimismo

También se asocia la discapacidad con sentimientos de preocupación hacia otro, relevando la necesidad de protección, percibiéndolos como personas que requieren de ayuda y sentimientos de temor por no saber cómo ofrecerla. De hecho cuando este sentimiento sobreprotector se mueve hacia el polo de la compasión es negativamente valorado, principalmente porque no ayuda a la integración.

También se asocia discapacidad con sentimientos de impotencia frente a la falta de condiciones materiales para que una persona con discapacidad se pueda desarrollar de manera satisfactoria. En este sentido condicionan las dificultades a los apoyos técnicos con que la persona cuente, que compensen su deficiencia.

Otro de los discursos presentes aunque con menor importancia y propio de los menores de 40 años, es el enfoque desde un plano igualitario y como parte de la diversidad, por lo cual no la asocian sentimientos distintivos, se muestran indiferentes. Tales afirmaciones se basan en que la discapacidad no les genera a ellos sentimientos distintivos porque no es un factor a considerar para evaluar a una persona, y un trato diferenciado, ya sea positivo o negativo, implica reafirmar la diferencia y, por tanto, discriminar y limitar la integración eficiente.

En relación a la percepción de dificultades que se pudieran vivir en el trabajo con una persona con discapacidad, la opinión predominante es que no existirían dificultades en el trabajo con personas con discapacidad, pero debería haber un proceso de adaptación, principalmente cuando la discapacidad produce problemas en la comunicación, como el caso de las discapacidades auditivas.

Se da cuenta también de características personales psicológicas de individuos con discapacidad que dificultarían la interacción con éstos. Los funcionarios opinan que los cuadros depresivos y la atribución de causa a partir de la discapacidad - para todo lo que se les plantee- puede resultar complejo.

Desde el punto de vista de los funcionarios con discapacidades se espera que por la condición de discapacidad, no se reciba un trato diferente al resto de sus compañeros. En aquellos entrevistados con una discapacidad directamente perceptible se vivencia un trato diferenciado, asociado a la ignorancia o temor que genera el no saber como actuar frente a una persona con discapacidad. Esta situación se resuelve con el paso del tiempo y el conocimiento entre compañeros de trabajo.

Las relaciones conflictivas suelen ser específicas con ciertas personas del servicio, como jefaturas conflictivas o dificultades para adaptarse a algunos funcionarios. Lo anterior se asume como carga negativa desmotivando el trabajo.

Es pertinente relevar algunos de los discursos que manifiestan que el ofrecimiento de ayuda es considerado negativo en personas con discapacidad física que valorizan el desplazamiento con independencia de terceros, sin embargo es considerado positivo en entrevistados que piden mayor consideración de su estado de salud negativo valorando de esta manera una mayor preocupación por ellos.

En los casos en que se ha dado un trato discriminatorio por parte de sus compañeros de trabajo se relaciona principalmente a falta de apoyo, falta de integración y consideración. El trato discriminatorio del que se da cuenta tiene que ver por un lado con el ámbito social, puesto que viven la exclusión de ciertas actividades sociales originadas en el ámbito del trabajo por cuanto no se les asignan tareas de responsabilidad. Ambos aspectos son ligados directamente a la condición de discapacidad.

Otras formas de discriminación relacionadas con la discapacidad se relacionan con intentos de forzar jubilaciones tempranas para personas con discapacidad partiendo de la idea que esto era lo mejor para ellos.

Un aspecto que destaca la mayoría de los entrevistados discapacitados es que perciben que existe gran dificultad para la persona con discapacidad en la inserción laboral. En casos de discapacidades que no son reconocibles a simple vista se da cuenta de omisiones al momento de buscar trabajo, considerándose que la comunicación del problema de salud dificultaría las posibilidades de obtener el empleo deseado. En los otros casos, de personas cuya discapacidad si es reconocible a simple vista, se considera que la apariencia física discrimina independientemente de los conocimientos o aptitudes de una persona frente a un puesto de trabajo. Sin embargo llama la atención que la percepción es más con respecto a “otros discapacitados” que a la suya propia.

Esta percepción de las personas con discapacidad sobre la dificultad de este grupo para insertarse en el mundo laboral, provoca que los funcionarios entrevistados se esfuercen por permanecer en el trabajo que tienen. Es así que en varios de los casos existen muchos años de experiencia en un servicio determinado, pero eso no se explica necesariamente por la satisfacción con el empleo o las expectativas de desarrollo profesional futuras, si no más bien la expectativa se reduce a obtener una jubilación digna.

g) Impacto económico por enfrentar la situación de discapacidad

Un punto crítico en relación a las personas con discapacidad es cuánto les ha afectado desde el punto de vista económico. Un 60% declara que le ha afectado mucho o bastante; más de un 20% afirma que algo, y quienes señalan que poco o nada llegan al 33%.

Cuadro 25. Impacto económico de la discapacidad según condición de discapacidad

Impacto económico de la discapacidad	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Mucho	11	16	27
	4,9%	19,5%	8,8%
Bastante	32	19	51
	14,2%	23,2%	16,6%
Algo	46	16	62
	20,4%	19,5%	20,1%
Poco	31	10	41
	13,7%	12,2%	13,3%
Nada	106	20	126
	46,9%	24,4%	40,9%
No responde		1	1
		1,2%	0,3%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

Al comparar el impacto económico de los funcionarios discapacitados con aquellos que presentan deficiencias pero que no son discapacitados, se observa que la condición de discapacidad genera un impacto económico considerable. Los no discapacitados, que consideran que el impacto ha sido mucho, alcanzan al 5%, es decir, son la cuarta parte de los discapacitados que sostienen que es un alto impacto.

Este costo adicional que genera la condición de discapacidad tiene un impacto aún mayor sobre las personas discapacitados en tanto por lo general se encuentran en situación económica más desventajosa que el promedio de los funcionarios.

Si se observan los grados en que se concentran (Cuadro 27), salta el hecho de que no están en la muestra de discapacitados representados los grados superiores. Por el contrario, su representación en los grados más bajos es mayor.

Cuadro 26. Distribución de los funcionarios según grado Total muestra y total discapacitados

Grado	Total muestra		Discapacitados	
	N°	%	N°	%
1-4	14	1,8%	-	-
5-8	57	7,3%	-	-
9-14	199	25,5%	26	31,7%
15-19	202	25,9%	22	26,8%
20-24	238	30,5%	26	31,7%
25-28	46	5,9%	7	8,5%
NR	25	3,2%	1	1,2%
Total	781	100%	82	100%

Tanto en el nivel educacional, como en el estamento, ambos aspectos ligados al grado, también se observa concentraciones de los funcionarios discapacitados en los escalafones menores.

Cuadro 27. Distribución según estamento Total muestra y total discapacitados

Estamento	Total muestra		Discapacitados	
	N°	%	N°	%
Directivo	33	4,2%	2	2,4%
Profesional	211	27,0%	16	19,5%
Técnico	215	27,5%	27	32,9%
Fiscalizador	32	4,1%	7	8,5%
Administrativo	202	25,9%	17	20,7%
Auxiliar	82	10,5%	12	14,6%
No responde	6	0,8%	1	1,2%
Total	781	100%	82	100%

Cuadro 28. Distribución según nivel educacional Total muestra y total discapacitados

Nivel Educacional	Total muestra		Discapacitados	
	N°	%	N°	%
Básica completa	22	2,8%	4	4,9%
Secundaria incompleta	24	3,1%	3	3,7%
Secundaria completa	150	19,2%	20	24,4%
Técnica incompleta	30	3,8%	6	7,3%
Técnica completa	200	25,6%	23	28,0%
Universitaria incompleta	54	6,9%	2	2,4%
Universitaria completa	245	31,4%	19	23,2%
Post título o post grado	51	6,5%	5	6,1%
No responde	5	0,6%		
Total	781	100%	82	1000%

La situación descrita influye en la vulnerabilidad que pueden alcanzar las Personas con discapacidad y sus hogares como producto del impacto económico que produce su condición.

Es en tales situaciones en que se puede visualizar el sistema de inequidades que se forma en torno a la discapacidad. Por una parte, el acceso a la educación de más alto nivel por lo general se ve obstaculizada por la carencia de ayudas técnicas de que se dispone y la existencia de barreras arquitectónicas para su desplazamiento que hacen más grave la condición de las Personas con discapacidad.

Respecto de este último punto se vuelve a relevar la importancia asignada a la educación como dispositivo que posibilita un mayor desarrollo profesional y por tanto, un nivel de satisfacción favorable con el empleo que se desempeña. La importancia atribuida a la educación se releva por sobre las condicionantes que la situación de discapacidad pudiera provocar.

Sin embargo, la persona con discapacidad vivencia dificultades para el desarrollo académico, ya sea por traslado, acceso económico, o por condiciones estructurales de centros de estudios, los que no son aptos para recibir como estudiantes a personas con discapacidad. Esta situación, produce una sensación de estancamiento frente a la imposibilidad de subir de grado dentro del servicio público.

En el caso de la discapacidad visual se señala la dependencia de herramientas adecuadas con las que no cuentan algunas carreras, ni las empresas para poder desempeñarse laboralmente. Se asocia el no contar con herramientas para discapacidad visual, con la dependencia de otros, para poder llevar a cabo ciertas tareas. Se considera que existe una alta discriminación hacia el discapacitado visual, en tanto puede tener todas las competencias necesarias, pero si no cuenta con los insumos adecuados, las posibilidades de aprendizaje e inserción son nulas.

También, el acceso al mercado laboral presenta mayores dificultades para las personas con discapacidad –como lo señalaban los funcionarios con discapacidades en las entrevistas- , a lo que se suma, la restricción de funciones que pueden realizar, dependiendo del tipo y grado de discapacidad que presenten.

Por otra parte, el mayor gasto que implica la atención de salud, medicamentos, ayudas técnicas y costos de rehabilitación cuando es pertinente, potencia el impacto económico y, consiguientemente, aumenta la vulnerabilidad de las personas con discapacidad.

h) Apoyos relacionados con la condición de discapacidad

Acceso a medicamentos

Relacionado con el impacto económico de las discapacidades, está la necesidad de tomar medicamentos en forma habitual para el tratamiento de la discapacidad. El 60% de las Personas con discapacidad señalan que deben tomarlos y el 40% no necesita de ellos en relación con su discapacidad.

Entre quienes deben tomar habitualmente medicamentos, el 73,5 los compra por sus medios con reembolso parcial, un 22% los compra por sus medios, sin reembolso y a quienes no les significa un gasto, ya sea porque se les reembolsa totalmente el costo o bien, los obtiene gratuitamente en un servicio de salud, suman el 4%.

Cuadro 29. Acceso a medicamentos, según forma de obtención

Forma de obtención	N°	%
Los compra por sus medios sin reembolso	11	22,4%
Los compra por sus medios con reembolso total	1	2,0%
Los compra por sus medios con reembolso parcial	36	73,5%
Los obtiene gratuitamente en su servicio de salud	1	2,0%
Total	49	100%

Acceso a ayudas técnicas

Las ayudas técnicas son los medios por los cuales las personas con discapacidad pueden paliar el efecto de esa discapacidad, ya sea en forma total o parcial. Tales ayudas pueden ser de diversa índole y son requeridas, entre por casi el 60% de las personas encuestadas que presentan discapacidades. Las más significativas son los anteojos ópticos, (requeridos en un 70% de quienes necesitan algún tipo de ayuda técnica). Algo más de un 7%, correspondiente a 6 personas, declara necesitar algún tipo de ayuda, pero no la usa.; 3 de las 4 personas señalan que es por falta de dinero o porque no pueden adquirirla.

Cuadro 30. Personas que necesitan ayudas técnicas

Ayudas técnicas	N°
Anteojos ópticos	37
Calzado ortopédico	1
Ortesis	3
Otra	7
No necesita	34
Necesita, pero no usa	4
Total	82

a. Facilidades otorgadas por los Servicios a las personas con discapacidades

i. Ayudas técnicas

El 28% de las Personas con discapacidad afirman que en el Servicio en que trabajan le han dado facilidades para adquirir las ayudas técnicas necesarias, en tanto algo más del 45% afirma no contar con esa clase de apoyo. El 26,8% declaró no necesitar ese tipo de ayudas.

La mayor parte de esas ayudas son a través de convenios para compras de productos y son entregado por distintas entidades, principalmente por el Departamento de Bienestar del Servicio (91,3%) , el Departamento de Recursos Humanos o el Comité Paritario (ambos en un 4,3%);

Cuadro 31. Facilidades recibidas para acceder a ayudas técnicas

Tipo de facilidades recibidas	N°	%
Ayuda en dinero para comprar apoyos técnicos	5	21,7%
Convenios (para compras de productos)	13	56,5%
Descuentos por planilla	3	13,0%
Otros	1	4,3%
No responde	1	4,3%
Total	23	100%

Se observa que la incorporación o necesidad de apoyos técnicos o mayor tecnología va asociado al tipo de discapacidad. Hay que hacer notar que de las entrevistas aplicadas a funcionarios discapacitados surge que las personas que han reconocido necesidad de apoyos técnicos se refieren principalmente a cambios ergonómicos en el puesto de trabajo, pues existen dificultades que afectan a personas con y sin discapacidad,. En algunos casos se reconoce la preocupación y tramitación formal de búsqueda de mejoras en los problemas observados por parte de la jefatura. En otros casos, han recibido respuestas negativas que se adjudican a la falta de recursos.

El discapacitado que ha adquirido su problema en la vida adulta se vivencia como dependiente de otros, recalando que tal dependencia, no es por falta de capacidades personales, sino por las distintas dificultades arquitectónicas que limitan su adecuado desplazamiento y por el acceso a apoyos técnicos suficientes o la debida capacitación y acostumbramiento para usarlos.

Adquieren relevancia entonces todos los apoyos técnicos que una persona con discapacidad pueda tener a su alcance y por lo tanto utilizar. Estos apoyos técnicos son cruciales en un proceso de compensación de la discapacidad y ponen de manifiesto la importancia de los factores contextuales que la definición de discapacidad (CIF), desarrollada por la OMS, ha establecido.

ii. Atención de salud

Al indagar sobre las facilidades que ofrecen los servicios en que trabajan las Personas con discapacidad para atención de salud relacionadas con su discapacidad el 17% señala que no la necesita; sin embargo entre quienes requieren atención sanitaria para el tratamiento de su discapacidad, el 39% dice que la obtiene, frente a un 43,9% que señala que no existen esas facilidades.

Los funcionarios que han recibido algún tipo de facilidades para atención de salud relacionadas con su discapacidad, lo han hecho a través de convenios (34.4%), previsión y descuentos por planilla (21,9% en ambos casos), atención gratuita (18,8%9 o rebaja de arancel (3.1%).

Cuadro 32. Facilidades recibidas para acceder a atención de salud

Facilidades recibidas para acceder a atención de salud	N°	%
Previsión	7	21,9%
Convenios	11	34,4%
Atención gratuita	6	18,8%
Descuentos por planilla	7	21,9%
Rebaja de arancel	1	3,1%
Total	32	100%

Al igual que con las ayudas técnicas, el organismo que entrega mayoritariamente los beneficios es el Departamento de Bienestar (73,8%).

Cuadro 33. Organismo que entrega los beneficios de atención de salud

Organismo que entrega los beneficios de atención de salud	%
Departamento de Recursos humanos	7,5%
Departamento de bienestar	73,8%
Departamento de Prevención de Riesgos	1,9%
Comité Paritario	0,9%
Asociación de funcionarios	0,9%
Organismo ajeno a la institución (DIPRECA, INP)	8,4%
Otro	6,5%

Los funcionarios que han recibido este tipo de facilidades señalan en un 75% que este apoyo fue solicitado por ellos. Un 15,6% afirma que fue una iniciativa del servicio en que trabaja.

iii. Rehabilitación

El 34,1% de los funcionarios que padecen alguna discapacidad dice no necesitar rehabilitación; el 23,2% del resto señala que ha tenido facilidades para ello, en tanto que el 42,7% no la ha tenido.

Cuadro 34. Facilidades recibidas para acceder a rehabilitación

Tipo de apoyo recibido	N°	%
Ayuda en dinero	1	5,3%
Convenios	10	52,6%
Atención gratuita	4	21,1%
Descuentos por planilla	3	15,8%
Otro	1	5,3%
Total	19	100%

Cuadro 35. Organismo que entrega los beneficios de rehabilitación

Encargado de entregar los beneficios	N°	%
Departamento de Recursos Humanos	3	15,8%
Departamento de Bienestar	12	63,2%
Comité Paritario	1	5,3%
Otro	3	15,8%
Total	19	100%

Este tipo de beneficio fue solicitado en un 63,2% por los beneficiarios; un 21,1% declara que fue una iniciativa del Servicio y un 15,8% fue solicitado por terceros.

iv. Grado de satisfacción con las ayudas recibidas

Considerando todas las ayudas recibidas (técnicas, facilidades de salud y rehabilitación) el 60,5% de las personas que han recibido alguna de ellas declara estar muy satisfecho; un 11,6% considera que se siente satisfecho; el 14,% se encuentra insatisfecho y un 4,7% muy insatisfecho. Las razones que expresan quienes manifestaron su insatisfacción apuntan a la insuficiencia de dichas ayudas, su falta de oportunidad y, finalmente, una persona señala que su insatisfacción se debe a la excesiva tramitación para obtenerlas.

v. Capacitación

Del total de funcionarios una gran mayoría señala haber tenido acceso a capacitación en el servicio en que trabaja (75,6%); por el contrario, 20,7% afirma no haber tenido ese acceso. Un 3,7% dice no necesitarla.

La capacitación recibida se relaciona en gran parte con aspectos específicos de las tareas que desempeñan (62,9%); otro porcentaje importante se ha capacitado en rubros que también apuntan al mejoramiento del desempeño, tales como uso de nuevas tecnologías (30,6%). Las capacitaciones relacionadas con su discapacidad han sido recibidas por sólo el 3,2%.

Si se compara el acceso a capacitación entre funcionarios con discapacidades y funcionarios con deficiencias, pero sin discapacidades, puede observarse que los primeros han tenido porcentualmente, un acceso mayor a la capacitación. Probablemente se relaciona con el papel que atribuyen a este espacio de desarrollo, lo que se manifiesta en el bajo porcentaje que estima que no la necesita.

Es importante resaltar que más del 50% de dichas capacitaciones han tenido lugar en el transcurso de 2005. Al respecto, se observa una tendencia francamente ascendente en el acceso a la capacitación de los funcionarios: hasta antes de 2002, sólo se había capacitado el 6,5% de los funcionarios con discapacidad, porcentaje que se duplicó en 2003 (11,3%), alcanzó casi un 20% en 2004, para llegar a superar el 50% en 2005.

Cuadro 36. Acceso a la capacitación por condición de discapacidad

Acceso a la capacitación	Condición de discapacidad		Total
	Posee deficiencias, pero no es discapacitado	Persona con discapacidad	
Sí	156	62	218
	69,0%	75,6%	70,8%
No	45	17	62
	19,9%	20,7%	20,1%
No necesita	25	3	28
	11,1%	3,7%	9,1%
Total	226	82	308
	100%	100%	100%

Entre las opiniones entregadas por los funcionarios con discapacidades manifiestan que su desarrollo profesional no ha sido todo lo óptimo que se espera ya que se presentan problemas asociados a la no incorporación de todos los funcionarios a las instancias de capacitación, a la no asignación de tareas para las

cuales son competentes y a niveles de remuneración bajos, no suficientes para hacer frente a los requerimientos de una persona con discapacidad y tampoco para optar a instancias de formación académica que posibiliten un ascenso o un incremento en las remuneraciones.

Cuadro 37. Personas que acceden a capacitación por tipo de capacitación recibida

Tipo de capacitación recibida	N°	%
Uso de nuevas tecnologías en general	19	30,6%
Aspectos específicos de su labor	39	62,9%
Capacitaciones relacionadas con su discapacidad	2	3,2%
Otro	2	3,2%
Total	62	100%

En general la capacitación es bien calificada por los funcionarios. El 88,7% considera que es buena o muy buena; casi el 10% la califica como regular y sólo una persona la considera mala.

i) Requerimientos con relación a la condición de discapacidad

Al solicitárseles la opinión sobre mejoras que introducirían en sus respectivos servicios en relación con su discapacidad, un alto porcentaje, cercano al 40%, se inclina por apoyo psicológico, una cuarta parte de ellos propone la realización de actividades de formación y capacitación en relación a la discapacidad. Quienes apuntan a mejoras en infraestructura (15,9%) en un gran porcentaje, superior al 50% se refieren a mejoras en el diseño, otro porcentaje importante (38,5%) se refirió a la iluminación.

A este mismo respecto, se encuentran más dispersas las opiniones en relación a los requerimientos a los servicios: incorporación en actividades corporativas (7,3%), aportes para gastos médicos o en dinero (4,9% y 2,4% respectivamente). Finalmente, un 3,7% no haría ningún requerimiento en ese sentido a su servicio.

Cuadro 38. Requerimientos al Servicio en relación a la discapacidad

Requerimientos al Servicio	N°	%
Actividades de formación y/o capacitación en el tema de discapacidad	20	24,4%
Instancias de apoyo psicológico	31	37,8%
Incorporación en actividades corporativas	6	7,3%
Mejoras en infraestructura	13	15,9%
Aporte en gastos médicos	4	4,9%
Aporte en dinero	2	2,4%
Facilidades en su situación	2	2,4%
Nada, ninguna	3	3,7%
Otros	1	1,2%
Total	82	100%

En relación a los requerimientos de parte de los funcionarios con discapacidad, las entrevistas realizadas permiten profundizar más sobre el tema. Respecto de los problemas de acceso al edificio, la mayor parte de los entrevistados con discapacidad física o sensorial, a los que se le realizó esta pregunta no da cuenta de dificultades de acceso al edificio, lo que se explicaría porque en la mayoría de los servicios se han realizado modificaciones cumpliendo con la legislación dispuesta al respecto.

En aquellos casos en que se han mencionado dificultades de acceso, tienen que ver principalmente con dificultades o mayor inversión de tiempo al momento de subir escaleras. En algunos casos se han incorporado barandas y pasamanos para facilitar el acceso de personas con discapacidad.

La mayoría no percibe dificultades estructurales dentro del edificio. Las dificultades mencionadas se refieren a problemas ligados al desplazamiento en trayectos largos dentro del edificio y la existencia de pisos resbaladizos que propiciarían caídas. En casos específicos, se señala la necesidad de instalar gomas antideslizantes en las escaleras y en los pasillos para disminuir riesgos de caídas. Insisten en la importancia de cumplir las normativas vigentes en relación a infraestructura adecuada para un discapacitado

También enfatizan sobre la necesidad de implementar tecnologías computacionales, principalmente en el caso de la discapacidad sensorial visual y auditiva

En algunos casos, se considera la necesidad de solicitar mejoras en las condiciones estructurales de trabajo. Sin embargo, existe un temor a generar molestias que impliquen que el discapacitado sea considerado como una persona con mayores requerimientos que otros funcionarios.

7. Conclusiones

Podrían sintetizarse como conclusiones principales de este estudio, las siguientes:

a) No hay conocimiento entre los(s) funcionarios(as) sobre la existencia de programas dirigidos a las personas con discapacidad.

Este desconocimiento se podría asociar tanto a la falta de programas como a la falta de difusión de los existentes, pero probablemente también al desinterés por un tema que ha permanecido invisibilizado.

b) Existe un amplio desconocimiento de lo que significa la discapacidad y, por ende, como tratar a los(as) funcionarios(as) discapacitados(as).

Más del 50% de los(as) funcionarios(as) que no presentan discapacidades señalan que quisieran ayudar a quienes las tienen, pero no saben cómo hacerlo. A ellos se suman otros sentimientos hacia sus compañeros discapacitados, que abarcan pena, nerviosismo o incomodidad que también son una muestra de un

tratamiento diferenciado hacia ellos, que pueden convertirse o percibirse como discriminaciones.

c) Los (as) funcionarios(as) con discapacidades son más vulnerables desde el punto de vista socioeconómico.

Surgen de las cifras resultantes del estudio ciertas características que evidencian que las Personas con discapacidad son más mujeres que hombres; se concentran en tramos de edades superiores y en estamentos de menor rango. Todo ello permite concluir que su situación, agravada por la condición de discapacidad que implica más gastos y menores posibilidades de enfrentarlos por las propias limitaciones de su condición, aumenta la vulnerabilidad de este grupo de personas.

d) La condición de discapacidad afecta las relaciones laborales

Las relaciones en el trabajo se ven afectadas en gran medida por las discapacidades de los(as) funcionarios(as) que presentan esta condición. Esto permite concluir que, a pesar de que perciben un clima de trabajo no problemático, están conscientes de que esta relación se ve entorpecida por mayores demoras en realizar tareas o bien porque no se les asignan funciones que estarían, según su propia evaluación, en condiciones de realizar.

Desde el punto de vista de los funcionarios sin discapacidades, este es un punto crítico que surge del desconocimiento de las posibilidades de una persona discapacitada y de cómo actuar frente a ellos. Viene a corroborar el planteamiento expresado sobre el gran desconocimiento de las dimensiones de la discapacidad por parte de la sociedad en general y de los funcionarios públicos en particular.

e) La condición de discapacidad es un factor de exclusión

La menor participación en actividades sociales y en organizaciones de diversa índole resulta ser un factor de exclusión de las personas con discapacidades. Al respecto es importante señalar que la carencia de sentimientos de inclusión puede llevar a potenciar los efectos de la discapacidad, en la medida en que su relación con el entorno y la participación en redes de ayuda, puede lograr vencer dificultades que les afecta, compensando las deficiencias que presentan.

f) Entre los(as) funcionarios(as) existe la percepción de ser discriminados(as) por causa de su discapacidad

Este sentimiento expresado en la aplicación del cuestionario es necesario analizarlo en el contexto recientemente mencionado, en relación al desconocimiento de la discapacidad por parte de la generalidad de los funcionarios. La mayor parte de las discriminaciones percibidas tienen que ver con el trato, que puede ser indiferente o de burla. Estas dos opciones extremas estarían señalando que no existe un trato “natural” como lo sería hacia otras personas sin discapacidad.

g) El impacto económico de la condición de discapacidad se agrava por el escaso apoyo de los servicios.

Tanto en la compra de medicamentos como en la facilitación del acceso a beneficios para la obtención de ayudas técnicas, atención de salud y rehabilitación, el porcentaje de beneficios aportado por los Servicios en que se desempeñan es bastante bajo (sólo supera el 20% en el acceso a ayudas técnicas). Esta consideración, relacionada con lo mencionado en el punto 1 de esta sección, en relación a la vulnerabilidad económica, se suma a ciertas percepciones de discriminación de los(as) funcionarios(as) discapacitados(as). Más aún, las ayudas técnicas, un mejor acceso a la rehabilitación y a la obtención de medicamentos podrían convertirse en un mecanismo de primera importancia en el tratamiento de las discapacidades, de acuerdo a la definición en que se basa el presente estudio. Bajo esta óptica, una persona con un nivel importante de sordera que no usa audífono será indudablemente discapacitada por el alto grado de dificultad que esta deficiencia le causa; sin embargo, si se provee de ayudas técnicas (audífono) dejará de causarle dificultades y, por ende, será una persona con deficiencias, pero no discapacitada, con todo lo que ello conlleva.

8. Recomendaciones

Tomando en consideración los resultados obtenidos en las diversas modalidades del estudio es posible centrarse en varios ámbitos sobre los cuales establecer líneas de acción a fin de lograr una igualdad de oportunidades y de trato para los funcionarios del sector público.

Líneas de acción:

- a) Implementación de programas de capacitación
 - i) Programas dirigidos a todos los funcionarios que visibilice la discapacidad como un tema que deja de ser del ámbito privado de quienes la tienen, para pasar a ser un tema a abordar por el conjunto de las personas que se desempeñan en el servicio público. Se sustenta esta propuesta en el hecho de que la integración no puede ser pensada sólo desde las personas con discapacidad, sino que debe involucrar al resto. Los puntos clave a abordar por dichos programas deben centrarse en la educación sobre el significado, alcances e implicancias de la discapacidad y las formas concretas de colaborar en el tratamiento del tema.
Tales programas deben tener como objetivo final promover el cambio cultural de los funcionarios públicos en relación a la discapacidad, con consiguientes cambios de actitud y valoración hacia las Personas con discapacidad.

- ii) Programas de capacitación dirigidos a funcionarios con discapacidades. El objetivo de este tipo de programas es el tratamiento de aspectos compartidos en general por las Personas con discapacidad, tales como la autoestima, así como estimular la puesta en común de problemas vividos y aprendizaje de “buenas prácticas” surgidas entre los funcionarios discapacitados para enfrentar y resolver diversos problemas.
- iii) Programas de capacitación dirigidos a funcionarios discapacitados orientados a potenciar sus habilidades para el desempeño de sus labores. El objetivo es el aprendizaje de ciertas técnicas para determinados tipos de discapacidad que permitan suplir sus deficiencias y mejorar su desempeño y, por ende, lograr una mayor inserción y aumentar sus posibilidades de ascenso y desarrollo de carrera.
- iv) Promover la mayor participación de los funcionarios con discapacidad en los cursos ordinarios de capacitación que entrega cada servicio.

b) Desarrollo y mejoramiento de infraestructura

Si bien al respecto ha habido avances, aún son deficientes. Las dificultades de desplazamiento debido a barreras arquitectónicas sigue siendo un problema que aumenta las dificultades de las Personas con discapacidad. Al respecto, debería regir la obligatoriedad en los servicios públicos de implementar mejoras orientadas a facilitar la movilidad, el acceso a servicios higiénicos y en general, a todos los recintos de su servicio.

c) Mejoramiento del suministro de beneficios a través de los Departamentos de Bienestar de los Servicios.

Los departamentos de Bienestar de los Servicios son los que entregan la mayor parte de beneficios a los funcionarios discapacitados. En este sentido, resulta necesario promover el desarrollo de una línea especial, con fondos apropiados, para apoyar a las personas con discapacidad. Ello implica mayor involucramiento en la consecución y financiamiento de ayudas técnicas apropiadas, adquisición de medicamentos y rehabilitación, en el marco de las necesidades ocasionadas por la discapacidad. Puede presentar las modalidades de gratuidad, copago o creación de créditos blandos, dependiendo de las condiciones socioeconómicas del beneficiario.

d) Formulación de políticas de acción positiva para el ingreso de personas con discapacidad al servicio público

El ingreso al mundo laboral viene a ser un mecanismo que presenta varias aristas positivas para las Personas con discapacidad. Primero que nada, permite a la persona contar con recursos para el desarrollo de su vida. En segundo lugar, la integra a un espacio de convivencia con otras personas. En tercer lugar, le permite mejorar su propia estima al enfrentarse a desafíos que puede superar. No obstante lo anterior, esa integración podrá ser positiva sólo si hay un equilibrio entre lo que las personas puede hacer y lo que se les pide que hagan. Por tal motivo, en cada institución debiera estimularse el ingreso de Personas con discapacidad bajo las siguientes condiciones:

- i. Identificación de funciones que podrían ser encargadas a Personas con discapacidad
- ii. Establecimiento de un cupo mínimo por servicio a ser llenado por personas con discapacidad

Finalmente, la incorporación de las personas con discapacidad sólo podrá ser un beneficio recíproco para las instituciones, para todo el personal que trabaja en ellas, sean discapacitados, con deficiencias y personas sin ninguna deficiencia, en la medida en que se combinen las diversas líneas de acción desde distintas instancias de cada Servicio.

Es preciso señalar que todas aquellas características de las personas que son parte de cada Servicio, que las diferencian en cuanto al sexo, edad, raza, etnia, condición de discapacidad u otras, conforman un sistema de discriminaciones que se refuerzan en forma sistémica. Por tal razón, el tratamiento de las discriminaciones por condición de discapacidad, debe ir inserto en un contexto general de logro de igualdad de oportunidades en todas las áreas para lograr los objetivos de equidad, que es la base de la convivencia y el desarrollo de todo el potencial de cada individuo.

Anexo 1: Informe de focus

Caracterización grupos focales Región Metropolitana:

FOCUS 1				FOCUS 2			
N°	SEXO	EDAD	SERVICIO	N°	SEXO	EDAD	SERVICIO
1	Masculino	33	Hospital Padre Hurtado	1	Femenino	42	SERVIU Metropolitano
2	Masculino	39	Dirección General de Aeronáutica Civil (ANEF)	2	Masculino	52	Dirección General de Aeronáutica Civil
3	Femenino	34	Subsecretaría de Economía	3	Femenino	52	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
4	Masculino	29	Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos	4	Femenino	45	Servicio de Registro Civil e Identificación
5	Masculino	26	Ministerio de Educación	5	Femenino	50	ANEF
6	Femenino	29	Servicio Nacional del Adulto Mayor	6	Femenino	48	Subsecretaría de Economía
7	Femenino	28	Fondo Nacional de Salud Nivel Central	7	Masculino	45	Subsecretaría de Educación
8	Femenino	28	Servicio de Registro Civil e Identificación	8	Masculino	50	Fondo Nacional de Salud
9	Femenino	26	SERVIU Metropolitano	9	Masculino	44	Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Caracterización grupos focales VIII Región

FOCUS 1				FOCUS 2			
N°	SEXO	EDAD	SERVICIO	N°	SEXO	EDAD	SERVICIO
1	Femenino	43	Gendarmería de Chile	1	Femenino	24	Dirección de Previsión de Carabineros
2	Femenino	45	SEREMI Educación	2	Femenino	36	Subsecretaría de Desarrollo Regional
3	Femenino	55	Gobierno Regional de Valparaíso	3	Femenino	38	Fondo Nacional de Discapacidad
4	Femenino	48	Tesorería General de la República	4	Femenino	30	Gobierno Regional de Valparaíso
5	Femenino	54	Servicio de Registro Civil e Identificación	5	Femenino	30	Gobierno Regional de Valparaíso
6	Femenino	45	Gendarmería de Chile	6	Masculino	30	Gendarmería de Chile
7	Masculino	51	Subsecretaría de Desarrollo Regional	7	Masculino	27	Tesorería General de la República
8	Masculino	50	SEREMI Educación	8	Masculino	29	Servicio de Registro Civil e Identificación

Caracterización grupos focales V Región

FOCUS 1				FOCUS 2			
N°	SEXO	EDAD	SERVICIO	N°	SEXO	EDAD	SERVICIO
1	Masculino	57	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	1	Femenino	31	Junta Nacional de Jardines Infantiles
2	Femenino	46	Fondo Nacional de Salud	2	Femenino	36	Servicio de Salud de Valparaíso
3	Masculino	54	Fondo Nacional de Salud	3	Femenino	28	Servicio Nacional de Menores
4	Femenino	52	Junta Nacional de Jardines Infantiles	4	Femenino	36	Fondo Nacional de Salud
5	Masculino	62	Instituto Normalización Previsional NP	5	Femenino	30	Servicio Nacional de Menores
6	Femenino	49	Servicio Nacional de Aduanas	6	Masculino	35	Servicio Nacional de Aduanas
7	Femenino	50	Servicio Nacional de Aduanas	7	Masculino	38	Tesorería General de la república
8	Masculino	62	Tesorería General de la República	8	Masculino	34	Tesorería General de la república
9	Femenino	58	Tesorería General de la República				
10	Femenino	48	Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario				
11	Femenino	55	SEREMI de Educación				

I. Percepciones sobre la discapacidad en general:

I.1. Ideas generales del concepto de discapacidad.

El discurso predominante sobre el concepto de discapacidad la asocia a limitación, a la falta o carencia de alguna capacidad, o de algún aspecto que no se considera completo. En este sentido, se percibe que la persona con discapacidad es diferente de aquellas personas que no presentan problemas de ese tipo. Esa diferencia se explica principalmente a partir de las dificultades que vivencia la persona con discapacidad de manera cotidiana, pero afectando su desarrollo a largo plazo y también su adaptación al entorno.

“falta de la capacidad, disminución de la capacidad, deficiencia de la capacidad, capacidad menoscabada, capacidad incompleta” (menores de 40 años, VIII región)

“Con limitación, hay algo que impide que uno pueda desarrollarse de manera “normal”, como limitar las potenciales capacidades que uno tiene, limitación física o mental” (Menores de 40 años, Región metropolitana)

Las limitaciones son vinculadas, de manera más inmediata y consensuada, a aspectos directamente perceptibles, principalmente discapacidades físicas y sensoriales.

“la persona ve a la discapacidad como lo mas tangible que es la silla de ruedas o el bastón” (Menores de 40 años, VIII región)

“Hemiplejia, parkinson, poliomielitis, parálisis, accidentes, todo aquello que te deje con consecuencias físicas o motoras” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Sin embargo, cabe destacar que también se han mencionado, aunque con algunas oposiciones en la opinión, discapacidades no reconocidas tradicionalmente, pero sí consideradas en la nueva clasificación de la CIF. Principalmente las de tipo psíquico⁶ y otras como el SIDA, obesidad mórbida, diabetes, disfunciones renales, etc. cuando éstos provocan problemas en la vida diaria o laboral. Se asocia además la discapacidad con un estado de salud negativo permanente y crónico.

“el SIDA, es algo tabú y es una discapacidad (...) algo que no se ve también puede ser la depresión... (...) el asma puede provocar una discapacidad (...) una discapacidad que se prolongue en el tiempo (...) epilepsia, la diálisis” (Menores de 40 años, VIII Región)

“Desde un estrés o depresión, hasta una silla de ruedas” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“Yo creo que es algo más permanente, algo que no se soluciona con el tiempo, es algo que se debe reemplazar con otra habilidad, no se puede superar la discapacidad que se tiene, se va mejorando, pero nunca van a poder ser como quienes no tienen discapacidad (...) La discapacidad es diferente a la enfermedad, la discapacidad no se mejora, no se recupera, se compensa, en cambio una enfermedad se mejora, se reestablece el estado normal” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

En el discurso también se ha dado importancia central al papel que juega el contexto en la calidad de vida que desarrolla una persona con discapacidad,

⁶ Desde lo psíquico se aprecian discursos un tanto opuestos. Algunos consideran las enfermedades psíquicas como discapacidades, en tanto generan graves consecuencias en el entorno laboral, familiar y social de quien la padece y otros no las consideran discapacidad en su calidad de transitorias y reversibles.

señalando que muchas veces acrecientan las limitaciones propias. Así se menciona la valoración social negativa que discrimina y un entorno arquitectónico que no permite su adecuado desplazamiento.

“Yo le veo más aspectos negativos, ahora nos hemos volcado todos a la integración, hay muchos que lo han superado pero la sociedad no está preparada” (Menores de 40 años, Región metropolitana)

“tiene mucho que ver con las personas que estamos alrededor de ese discapacitado...” (menores de 40 años, VIII Región)

Los discursos iniciales sobre discapacidad, erigidos de manera espontánea también enfatizan que la discapacidad afecta todas las esferas de la vida de la persona que la vive: salud, trabajo, relaciones sociales, relaciones amorosas, desarrollo personal, acceso a oportunidades, capacidad de autonomía, etc.

I. 2. Principales dificultades vividas por las personas con discapacidad.

Las dificultades provocadas por la discapacidad en las personas es un tema que se ha abordado por los participantes desde el comienzo de las conversaciones. Espontáneamente, han mencionado dificultades cuando se les ha pedido mencionar lo que se les viene a la mente al hablar de la palabra discapacidad. De esta manera, se puede constatar que la discapacidad tiene una connotación de dificultad para la mayor parte de las personas.

Para ordenar el discurso, las dificultades se clasificarán en dos tipos principales: factores internos y factores externos.

Factores externos:

Respecto de los factores externos, se aprecia que el discurso más espontáneo da cuenta de las dificultades que se generan a partir de las personas sin discapacidad, principalmente respecto del trato diferenciado y discriminador que realizan para con las personas con discapacidad. En opinión de los asistentes a los grupos focales, este trato discriminador se relaciona al desconocimiento de cualidades, en todos los ámbitos, -educacionales, laborales, sociales- potenciando sólo las dificultades. La mirada no se centra en lo que la persona con discapacidad puede hacer, sino en lo que no puede hacer, dificultando la integración social y laboral.

“Hablando de la cultura, yo creo que en general entre nosotros mismo entre las personas “normales” entre comillas igual nos discriminamos, entonces imagínense que nos queda con un discapacitado...” (mayores de 40 años, V región)

“Si nos cuesta aceptar a personas con pensamientos políticos, religioso, cuesta mucho mas aceptar a alguien que físicamente es distinto (...) La gente les tiene miedo, les tiene susto, hay una mentalidad de desconocimiento, no es un tema que se hable por lo que se tiende a rechazar a personas distintas” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Cabe destacar que ese trato discriminatorio es percibido en “otros”; al hacer una reflexión sobre ellos mismos, no está presente. Señalan que perciben y tratan a las personas con discapacidad como iguales.

“Uno se concentra en el trabajo y se olvida de la discapacidad, no hay complicación (...) Yo no veo que haya que tener un trato distinto por que se tenga una discapacidad, ese es el problema, con un trato diferente discriminamos”

La única diferencia que se marca es en torno el temor o incomodidad que puede generar el momento previo a la decisión de ayudar a una persona con discapacidad que pudiera necesitarlo, principalmente por no saber si esto va a ser bien recepcionado por la persona o no. Debido a un nulo apresto social y cultural para relacionarse con las personas diferentes, muchas de las personas “normales” tienen dificultades para establecer dichas relaciones.

“Muchas veces frente a un discapacitado que no conozco, tengo el temor a que me rechace la ayuda, o se va a ofender, porque mi impresión es que ellos tratan de ser muy autónomos, es un temor de uno, que te digan ¡que te metes, yo puedo solo!, falta un aprendizaje, como llevarlo, el temor si existe” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Esto se liga a que el tema de la discapacidad ha adquirido visibilidad recién en los últimos años, con la única excepción de la Teletón. La integración de las personas con discapacidad basada en relaciones naturales, es un proceso pendiente. Un avance en ese sentido lo constituirían los colegios de integración. En opinión de los funcionarios, los niños se desenvuelven más fácilmente a diferencia de las personas adultas.

“Las impresiones que tu le causas a las personas que ven por primera vez a un joven de 28 años en silla de ruedas, no saben como saludarlo, esa cara de horror que pone la otra persona es una puñalada, y eso te pasa millones de veces en millones de lugares” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

En segundo lugar aparecen las dificultades de tipo arquitectónico. El discurso consensuado señala que no existen las condiciones estructurales para el desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Baños, ascensores, accesos, etc no están diseñados para acoger de modo digno a personas con discapacidad, de hecho varios de los participantes han señalado que los edificios públicos no contemplan estas variables

“no pueden ingresar por la puerta principal” (Menores de 40 años, VIII Región)

“En el tema laboral los va eliminando el sistema, no hay una infraestructura que les permita insertarse, no están las condiciones físicas dadas para insertarlos en el trabajo, hay que entrar por atrás” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Uno de los avances reconocidos en este sentido, es la ley que obliga a poner rampas en la entrada de los edificios públicos, sin embargo esta ley es percibida como insuficiente, por un lado porque no es cumplida por todos y segundo, porque en muchos edificios donde se ha cumplido, las rampas son inútiles e incluso peligrosas para las personas que lo necesitan, debido a un mal diseño. La reflexión de los funcionarios gira en torno a la necesidad de empatía en el diseño y aplicación de este tipo de políticas

“hicieron la rampla como para cumplir con el reglamento, (pero están) muy mal diseñadas” (Menores de 40 años, VIII Región)

También se mencionan dificultades en la calidad de los servicios a que estas personas pueden acceder. Son ellos los que día a día deben luchar por adaptarse e integrarse a la sociedad, porque hay un déficit importante de preparación para incorporarlos en cuestiones que para cualquier persona pueden ser muy cotidianas, como por ejemplo un trámite simple en el Registro Civil.

“En el mismo servicio público, no hay una capacitación para atender a un sordo mudo con lenguaje de señas, no hay Braille si llega un ciego, los estamos discriminando, yo como servidora pública no le puedo entregar un buen servicio para personas con discapacidad” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

A juicio de los participantes, la ciudad no está diseñada para personas con discapacidad. Se enfatizan principalmente los aspectos relacionados con el transporte, en donde la implementación del Plan Transantiago es percibido como un avance, y también la falta de señaléticas adaptadas para personas con discapacidad sensorial.

“la plaza de armas de Concepción es inaccesible para los ciegos” (Menores de 40 años, VIII Región)

“Todas las complicaciones que hay en el sector donde te movilizas, el subir una vereda, el tratar de subir a una línea del metro que no tiene ascensores como la línea 1, sino gastar plata en un taxi, y si la tienes ver la cara del chofer que piensa cómo voy a meter a este joven aquí” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Por otro lado, se percibe como una dificultad importante el deficiente acceso a oportunidades de tipo laboral y de tipo educacional, cuestión muy ligada a la condición económica que posean las personas con discapacidad. Se perciben diferencias entre el acceso a oportunidades de una persona pobre con

discapacidad comparada con las de una persona con mayores ingresos; aún cuando esta situación se repite en las personas sin discapacidad, la condición de discapacitado enfatiza las diferencias.

“Otra cosa es el acceso económico, yo he visto discapacitados pobres y no pobres, por ejemplo creo que un discapacitado con educación universitaria es mucho menos discriminado” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Al hablar de déficit de oportunidades, se vuelve a relevar el déficit de infraestructura, en cuanto muchas de las carencias que existen en cuanto a oportunidades, educacionales o laborales pasan o se explican por la falta de espacios habilitados para personas con discapacidad

“lo más probable que si más adelante me llega un currículum de una persona con discapacidad yo tal vez lo voy a dejar a un lado, porque por ejemplo donde yo trabajo no están las condiciones físicas para un discapacitado, y ya se está discriminando solo por la parte física del lugar” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Siguiendo con el tema del acceso a oportunidades, se releva como parte principal del discurso y de manera unánime una alta dificultad asociada a factores ambientales y culturales, de las personas con discapacidad para acceder a un trabajo, que por ignorancia o prejuicio, dejan sin posibilidad de inserción laboral a una persona con discapacidad.

“Hay que cumplir una serie de requisitos para postular a un trabajo, entonces, para un discapacitado hay cero posibilidades, no hay oportunidades, si para uno cuesta, más para el discapacitado” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“Piensa que siempre piden salud compatible con el cargo, entonces siempre quedarán fuera” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Se observa claramente que los funcionarios perciben variadas razones por las que -para un discapacitado- es más difícil encontrar trabajo. Entre ellas se destacan la poca preparación del empresariado para recibir y brindar oportunidades a personas diferentes, principalmente por la percepción de mayor costo involucrado en el contrato de una persona con estas características.

“Para el costo que puede significar extra para la empresa, de implementar los insumos o accesos necesarios” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Otro punto a considerar tiene que ver con los estándares estéticos en términos de que una persona con alguna diferencia notoria no cumple con los requisitos que, sobretudo, la empresa privada maneja. También hay una incredulidad en relación a que los discapacitados puedan encontrar trabajo por sus medios, más bien deben ser destinados a trabajos, pero no pasan por concursos, ya que no están en

igualdad de condiciones. Además de una consideración de los costos que implicaría contratar a una persona con discapacidad que tuviera necesidades estructurales especiales para desplazarse.

“yo creo que no hay discapacitados que hayan entrado a trabajar porque hicieron fila con un currículo...” (Menores de 40 años, Región metropolitana)

“Lo laboral, siempre se va a preferir una persona “completa”, que asegure la producción” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

A su vez, los funcionarios consideran que el acceso al trabajo también se ve condicionado por el acceso previo a la educación. Opinan que las personas que no han podido acceder a niveles de educación aceptables, tampoco acceden a trabajos que les permitan desarrollarse y vivir de una manera digna, generándose un incremento de la pobreza, lo que a su vez impide que las familias de estas personas accedan a mejores oportunidades, transformándose la carencia de oportunidades en círculo vicioso que agravan el problema de la discapacidad.

“Lamentablemente la mayoría de los discapacitados no pueden acceder a estudios superiores, entonces no pueden optar a otros cargos que no sean sólo los básicos” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Factores Internos:

Desde el punto de vista individual de las personas con discapacidad, las principales dificultades percibidas por los funcionarios se relacionan a las inseguridades vividas por las personas con discapacidad, principalmente en lo relacionado con la constante demostración a la que se ven obligados respecto de sus capacidades e igualdad en el desempeño, sobre todo en los ámbitos académicos y laborales, generando en muchos casos sentimientos de frustración al no alcanzar los logros esperados.

“algunos están siempre probándose y son muy sensibles a una mirada, un gesto...” (Menores de 40 años, VIII Región)

“cuando no les dan la oportunidad se bajonean más” (mayores de 40 años, VIII Región)

“el discapacitado lleva una carga de rencor porque siempre ha tenido que luchar el doble para conseguir un poquitito así...” (Menores de 40 años, VIII Región)

Como un aspecto personal, también es relevado en el discurso de los participantes los problemas de autoestima que viven las personas con

discapacidad. Principalmente en aquellos casos en que la discapacidad afecta la apariencia física.

Por último, es importante apreciar que desde los no discapacitados en su mayoría, se maneja la percepción de que una persona con discapacidad inserta laboralmente, presenta temor a ejercer sus derechos o hacer peticiones, por considerar su inserción como un favor que debe cuidar, dado lo difícil de poder encontrar otro trabajo.

“Pienso que en la persona discapacitada hay un temor, de poder de exigir, piensan que no se puede poner en riesgo, pensar... ¡no puedo traicionar el favor que me has hecho al darme trabajo! (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

I.3. Relaciones personales

La mayor parte de los participantes ha tenido experiencia con personas con discapacidad, lo cual ha traído consigo instancias de aprendizaje para todos, que les han permitido incorporar a su experiencia una interacción más fluida con quienes padecen discapacidad.

“Yo creo que nosotros tenemos que aprender a relacionarnos como iguales con ellos...” (mayores de 40 años, VIII Región)

Al comparar entre los mayores y menores de 40 años, se observa que las personas mayores de 40 años han tenido más contacto con personas con discapacidad que los menores. Por lo tanto, estos últimos hablan más desde las relaciones potenciales que pudieran establecer.

Quienes tienen experiencia directa o indirecta de personas con discapacidad en el ámbito laboral, señalan en su mayoría una buena relación, asociada al buen desempeño que muestran en el trabajo, a partir de lo cual, no se encuentran razones para tener alguna dificultad que los diferencie como personas. Por el contrario refieren un proceso de aprendizaje e incluso de admiración hacia las personas con quienes les ha tocado compartir.

“Yo creo que no, que no habría diferencia, si ya está ahí es porque ya ha pasado un sin número de pruebas de entrevistas, y en término de habilidades, de pensar, no tienen ninguna diferencia, salvo el contexto, que puede facilitarte mucho o hacerte la vida imposible, sobre todo en el servicio público, que ven a los nuevos como amenaza” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Sin embargo, se observa a nivel discursivo que las experiencias con personas con discapacidad en el ambiente laboral, son satisfactorias en tanto la persona con discapacidad logre cumplir con su trabajo e integrarse como cualquier profesional.

En la medida que eso no sea posible, se genera molestia, aduciendo que una persona con discapacidad no tiene por qué por ejemplo, tener menor carga de trabajo. En el discurso en torno a las experiencias vividas con personas con discapacidad se observa también un sentimiento de haber tenido que asumir en términos laborales, funciones de las personas con discapacidad, netamente por un tema de los ausentismos laborales, recargando la carga laboral y afectando en algunos casos el cumplimiento de metas. Por lo mismo, los funcionarios plantean la regulación a nivel institucional, a través de reemplazos para poder asumir de buena forma las funciones que quedan pendientes.

”de lo más normal, excepto cuando empieza a generar problemas con el trabajo y ahí me complico, sobretodo si estoy de jefatura en ese momento...por un lado hay que cumplir con la pega y por otro lado hay que respetar la salud...” (Mayores de 40 años, VIII Región)

Entre quienes no han tenido experiencias con personas con discapacidad, el discurso principal es que no existirían diferencias sustantivas entre un tipo de funcionario y otro. El discurso se basa en el principio de igualdad entre las personas. Se manifiestan con total disposición para compartir laboralmente con una persona con discapacidad.

Sentimientos experimentados hacia las personas con discapacidad.

Respecto de los sentimientos experimentados hacia las personas con discapacidad, se observa que muchos de ellos dependen de la experiencia directa del participante, entre los cuales se señalan sentimientos de rabia, molestia, satisfacción, indiferencia, preocupación, temor e impotencia. Dichos sentimientos se traducen en ciertos tipos de trato.

Desde este contexto, personas con discapacidad que no son bien evaluados laboralmente, son asociadas con sentimientos de rabia y de molestia. Las razones tienen que ver principalmente con el número de licencias médicas y en segundo lugar, menos importantemente, con el mayor tiempo requerido por parte de las personas con discapacidad para realizar las tareas requeridas. El trato que se genera hacia ellos es de rechazo.

“Yo tengo un compañero de oficina con discapacidad hace tres años, yo noto que la jefatura como que lo sobreprotege a él, no le dan los trabajos que yo hago, veo que a él le dan un poquito y a nosotros todo, me molesta” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

También hay quienes piensan que el desempeño es de menor eficiencia, en tanto las personas con discapacidad no tendrían las habilidades para desempeñarse de manera óptima en los estándares de un espacio laboral competitivo.

“Nosotros vivimos en una sociedad muy competitiva, hasta en el sector público, y si en mi equipo hay una persona más lenta, me va a dar lata” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Personas con discapacidad bien evaluados laboralmente, son asociados con sentimientos de alegría y satisfacción por el logro alcanzado. Se asocian además sentimientos de admiración porque suponen el nivel de esfuerzo requerido para el buen desempeño de las tareas. Existe una claridad con respecto a que las personas con discapacidad poseen habilidades y características que resultan ser relevantes para convivir con las dificultades del medio en la actualidad, es así que destacan la perseverancia, el orden, los hábitos, la actitud frente a la vida y el optimismo

“una cuota de admiración en el poner rendir en su condición y con todas las barreras físicas y arquitectónicas...” (menores de 40 años, VIII Región)

También se asocia la discapacidad con sentimientos de preocupación hacia otro, relevando la necesidad de protección, percibiéndolos como personas que requieren de ayuda y sentimientos de temor por no saber cómo ofrecerla. De hecho cuando este sentimiento sobreprotector se mueve hacia el polo de la compasión es negativamente valorado, principalmente porque no ayuda a la integración.

“uno era súper protector con ella, le ayudaba en su trabajo para que el trabajo le saliera de la misma forma que le saliera antes” (menores de 40 años, VIII Región)

“Veo una cultura paternalista, se tiende a proteger, no siempre integrar, por ejemplo, no se ve un esfuerzo por dar un poco de tiempo de uno para hablar con un sordo y permitir que te lea los labios, la solidaridad no es efectiva, no tiene esfuerzo personal, somos solidarios en tiempo de la Teletón” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Por último, se asocia discapacidad con sentimientos de impotencia frente a la falta de condiciones materiales para que una persona con discapacidad se pueda desarrollar de manera satisfactoria.

“Yo a una persona que no conozco y llega con muletas y viene a hacer un reclamo, me implica protección, es como lástima, no es esa lástima predeterminada, es automático” (Mayores de 40 años, Región metropolitana)

“Yo soy corazón de abuelita, a mi me fluye un cariño especial por esa personas. (...)Me nace un cariño, una pena, una lástima.”

Otro de los discursos presentes aunque con menor importancia y propio de los menores de 40 años, es la dificultad para reconocer sentimientos personales experimentados hacia personas con discapacidad. Lo anterior se puede relacionar

con la distancia que los participantes tienen de la temática en cuanto a experiencias directas.

Estas personas ven la discapacidad desde un plano igualitario y como parte de la diversidad, no asocian sentimientos distintivos, se muestran indiferentes. Señalando principalmente que la discapacidad no les genera a ellos sentimientos distintivos porque no es un factor la considerar para evaluar a una persona, puede haber un discapacitado por el cual generen sentimientos de absoluta simpatía y otro en que suceda todo lo contrario, dependiendo de la persona y no de su condición de discapacitado. De esta manera, un trato diferenciado, ya sea positivo o negativo, implica reafirmar la diferencia y, por tanto, discriminar y limitar la integración eficiente.

“Para mi es como indiferente, no me producen lástima, si se la pueden bien y si no que busquen otra cosa que hacer, mi papá siempre ha trabajado, con pala y chuzo, y entonces tengo esa experiencia, yo me declaro una persona completamente insensible, y creo que la mayoría de la gente es indiferente” (menor de 40 años, Región Metropolitana)

Percepción de dificultades que se pudieran vivir en el trabajo con una persona con discapacidad.

El discurso predominante es que no existirían dificultades en el trabajo con personas con discapacidad, pero sí se releva que existiría un proceso de adaptación, principalmente cuando la discapacidad produce problemas en la comunicación, como el caso de las discapacidades auditivas.

“Hay como empatía, hay que ponerse en el lugar del otro, me preocupo de que me lea los labios” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Otro de los discursos condiciona las dificultades a los apoyos técnicos con que la persona cuente, que compensen su deficiencia. Es así como una persona con discapacidad que cuente con la infraestructura adecuada y con los apoyos técnicos apropiados, no tendría ninguna dificultad en su desempeño laboral, por lo que no habría diferencia en el trato, ni dificultad en la relación. Pero si eso no sucede puede generar dificultades en el equipo de trabajo y en el cumplimiento de metas, sobre todo en lo que se relaciona con los plazos establecidos.

“Si soy discapacitada y me ponen en un puesto de trabajo con todas las condiciones necesarias que se requieren, yo en ningún momento voy a ser una persona con discapacidad, me voy a desarrollar como cualquier trabajador” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Se da cuenta también de características personales psicológicas de individuos con discapacidad que dificultarían la interacción con éstos. Los funcionarios opinan que los cuadros depresivos, y la atribución de causa a partir de la discapacidad -

para todo lo que se les plantee- puede resultar complejo. Ponen como ejemplo que si una persona no hace bien su trabajo y se le llama la atención por eso, es frecuente que la persona piense que es debido a su discapacidad que se le llama la atención, cuando eso no tiene por qué ser así. El trato igualitario ,en esos casos, se torna difícil.

“yo tengo dos compañeras de trabajo con depresión, pero la relación es completamente distinta, una tiene muy buena relación con todos, pero la otra es terrible.. la discapacidad mas difícil de tratar es la discapacidad psíquica...” (Menores de 40 años, VIII Región).

“Siento que los discapacitados se sobre-identifican con su discapacidad, y se produce una suerte de auto-discriminación” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Por otro lado se considera que las dificultades se relacionarían con un criterio de selección de personal inadecuado, ya que el funcionario debería ser elegido por sus capacidades que posibilitan una buena labor.

“Esto afecta a nosotros como empleados públicos todos el problema es que el sector público siempre somos pocos para el trabajo a realizar, entonces que una persona se vea afectada ya sea por una discapacidad o una enfermedad temporal que sea la ausencia de esa persona afecta en el normal desempeño de esa oficina, sea cual sea ...”

Existencia de instancias formalizadas de integración dentro del trabajo

Se plantea que existen instancias formales para compartir, ligadas en su mayoría con la conmemoración o celebración de fiestas nacionales y de los servicios particulares. Las más comunes son navidad, fiestas patrias, aniversarios de los servicios y de la asociación de empleados. Otras instancias de celebración más íntimas que permitan la integración y recreación entre las personas de un mismo departamento, como la celebración de cumpleaños, dependen de la organización de cada departamento y la promoción de la jefatura directa. Estas instancias son más valoradas que las masivas en el objetivo de integración de los funcionarios

“Depende del departamento, yo he estado en diferentes y las instancias eran súper distintas, en uno lo típico, y en otro se celebraba más, y ahí, era cosa del jefe, que daba los espacios para organizar” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Uno de los discursos, asociados a los funcionarios de menor edad considera que estos espacios entregan la posibilidad de promover confianza entre compañeros de trabajo, integración, conocimiento, adaptación y mejor trabajo en equipo, por tanto son fundamentales para promover la salud mental de los funcionarios y el mejor desempeño laboral, para personas con y sin discapacidad.

“Son súper importantes, va generando confianza, vas conociendo a la gente, sabes el porque puede tener una cara larga, o que está feliz por algo, vas generando lazos y se aprende a cómo decir las cosas en las instancias laborales” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Para otros, principalmente los mayores, se considera que los espacios de integración y recreación cobran mayor importancia para una persona con discapacidad, en tanto, se constituyen en un espacio de igualdad que permite la completa inclusión y participación de éstos, por lo cual se les valora más positivamente para este grupo.

“Yo creo que los discapacitados se deben sentir medios solos, entonces al estar con más personas reunidos se deben sentir súper bien, se deben al menos por un rato olvidar de su discapacidad” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Respecto de las instancias más generalizadas, por servicio, espontáneamente surge la idea de que estas instancias son importantes debido a la participación masiva e integradora que éstas generan; , de esta forma el ambiente festivo permite ver a los distintos funcionarios en otras facetas que en lo cotidiano no se aprecian.

“conocemos facetas diferentes al clima laboral, nos conocemos como personas” (Menores de 40 años, V Región)

Sin embargo, cabe desatacar que aflora una sensación bastante consensuada, en el sentido que este fenómeno dura mientras dura la actividad, finalizada ésta la gente vuelve a sus rutinas y se presentan los mismos problemas y situaciones que se generaban antes. La sensación generalizada es que estas actividades no tienen un impacto sostenido en el tiempo en las relaciones laborales, es decir no logran cumplir el objetivo para el cual se supone fueron implementadas.

“es bueno, pero mientras dura la celebración, porque ya se acabó la celebración y se acabó...” “se terminó la alianza y se acabó todo...” (mayores de 40, VIII Región)

“una compañera que tiene depresión en estos momentos no participa en nada, absolutamente en nada...pero hay momentos en que anda bien, ni siquiera cuando se celebran los cumpleaños (...) se automarginan” (Menores de 40 años, VIII Región)

I. 4. Desempeño

Percepción sobre desempeño (real y/o potencial) de personas con discapacidad

En términos generales se evalúa el desempeño de una persona con discapacidad como igual al de una persona sin discapacidad. Básicamente el planteamiento tiene que ver con que el desempeño no tiene relación con la discapacidad, sino con la persona que ejerce algún trabajo; es así como personas no discapacitadas hacen muy mal su trabajo, es decir, no hay una relación entre discapacidad y mal desempeño, se observa igualdad entre el discapacitado y el no discapacitado.

"hay de todo, hay gente que no posee discapacidad y hace mal su trabajo..."
(mayores de 40 años, VIII Región)

"Hoy no es fácil llevarse con la gente en general, para mi el ser discapacitado es una cualidad general, no lo asocio a que no pueda hacer bien su trabajo"
(Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Las diferencias se adjudican al contexto que puede ser desfavorable o a una menor rapidez en la ejecución de tareas. También hay quienes señalan que el desempeño dependerá del cargo y tipo de discapacidad, lo que implica que hay ciertas funciones que una persona con discapacidad no puede desempeñar de igual manera que una persona sin discapacidad.

"Si soy discapacitada y me ponen en un puesto de trabajo con todas las condiciones necesarias que se requieren, yo en ningún momento voy a ser una persona con discapacidad, me voy a desarrollar como cualquier trabajador" (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

De esta manera, en su mayoría, se indica que cuando la persona con discapacidad cuenta con las condiciones estructurales y técnicas óptimas, el desempeño de una persona con discapacidad es igual al de una persona sin discapacidad. Así, frente a la igualdad de condiciones estructurales, también se señala igualdad de habilidades o desempeño.

Aunque no es el discurso mayoritario, ni tampoco el que se expresa más directamente puesto que sólo se ha dado a partir del análisis de situaciones concretas, generado por las moderadoras para apartarse del discurso políticamente correcto, hay quienes piensan que el desempeño es de menor eficiencia, en tanto las personas con discapacidad no tendrían las habilidades para desempeñarse de manera óptima en los estándares de un espacio laboral competitivo, principalmente por la demora en la realización de tareas, por la frecuencia de las licencias y por los cuadros depresivos que sufren aquellos que han adquirido una discapacidad en la edad adulta o que sufren algún problema psíquico, cuyo rendimiento no es igual. Principalmente se percibe que las

enfermedades de tipo psicológico limitan el grado de concentración, el juicio de realidad y el compromiso hacia cualquier actividad debido al desgano generalizado en el caso de la depresión.

“si se va a hablar de una discapacidad psíquica...yo creo que ahí bajan los niveles (...) Cuando es física no creo que afecte” (menores de 40 años, VIII Región)

“era como conversar con él, normal, pero en el tema laboral era distinto porque habían ciertas labores que no podía realizar y lo marginaron y andaba de departamento en departamento, no pudiéndose desempeñarse como quería...” (Menores de 40 años, VIII Región)

Es importante entonces para los funcionarios, que la tarea a desempeñar sea coherente con el tipo de discapacidad que presenta la persona. Es decir, que una persona con discapacidad no puede desempeñarse en cualquier cargo, en este sentido, el tipo de discapacidad determina la función que es o no posible desempeñar. Además, se asocia discapacidad física y/o sensorial con restricciones en funciones que impliquen la utilización imprescindible del órgano o extremidad limitada, por ejemplo, discapacidades sensoriales limitan el ejercicio donde la vista o audición sea indispensable. Por ejemplo se plantea que a personas con bajo CI, que pueden aprender muy bien rutinas se les colocó en el puesto de ascensoristas, trabajo que no necesita mayor creatividad, por lo que las personas hacían muy bien su trabajo y se sentían felices con ello. Otro ejemplo es que una persona que use silla de ruedas pueda estar a cargo de unja central telefónica. También se indica que una persona con discapacidad psíquica no puede desempeñarse de manera eficiente en ambientes laborales muy estresantes.

“Por ejemplo en el aeropuerto veo difícil que una persona con discapacidad física trabaje en el área de emergencias, o una persona con discapacidad visual, en el área de control, ya que tu vista es tu medio de trabajo” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“Personas con discapacidad psíquica no se pueden desarrollar en áreas que impliquen una sobrecarga de estrés, se requiere un espacio que no estrese más su condición” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Ligado a lo anterior, los funcionarios perciben que una persona con discapacidad requiere de apoyos especiales para poder desempeñarse laboralmente, lo que implica un diseño estructural adecuado e insumos particulares, como por ejemplo el programa Jaws para discapacitados visuales. De ahí la importancia que las políticas institucionales hagan un estudio acabado de cuáles son los cargos que podrían ser utilizados por personas con discapacidad, de tal manera que la discapacidad no sea un obstáculo en la realización de las tareas.

Para algunos, se debe añadir además, la necesidad de un entorno social propicio, que implique un trato integrador y cooperador. Por otro lado también enfatizan las posibilidades de que se le entreguen a la persona con discapacidad elementos para contribuir al desarrollo de sus competencias, por ejemplo por medio de la capacitación.

“de acuerdo a las oportunidades que haya tenido para desarrollar una habilidad...” (Menores de 40 años, V Región)

De este modo, está presente en la reflexión un problema de tipo estructural, porque las habilidades que pueda desarrollar una persona con discapacidad también dependerán de las oportunidades que se le entreguen para desarrollarlas. El Estado tiene un desafío enorme en ese ámbito, no sólo para las personas que se insertan laboralmente dentro de los servicios públicos, sino que para todos.

Disposición a ayudar a una persona con discapacidad.

Se manifiesta de manera general, la disposición a ayudar a una persona con discapacidad en el ambiente laboral. Sin embargo, a pesar de existir la disposición o intención de ayuda, no se reconocen formas concretas para hacerlo. Principalmente las ayudas a personas con discapacidad se refieren al ámbito de la paciencia para enseñarles y tiempo para su adaptación al entorno laboral facilitando condiciones adecuadas en éste.

También es parte del discurso que la solicitud de ayuda debería provenir desde las personas con discapacidad, principalmente porque se genera un temor a incomodar e incluso ofender al destinatario(a) de la ayuda, ya que existirían personas con discapacidad a las que no les gusta recibirla.

“volvemos a caer en la parte cultural, hay personas que teniendo cierta limitación nos les gusta recibir la ayuda de otros, en cambio hay otros que tienen la limitación y dejan todo en manos de otros..., porque la sociedad le debe...”
(mayores de 40, VIII Región)

Por lo tanto, la disposición a prestar ayuda a una persona con discapacidad, se relaciona con conocer y aprender más del tema y promover un entorno más integrador que facilite la generación de confianza y lazos con las personas con discapacidad, de tal modo de no generar estos climas de incomodidad. Se indica la necesidad de que se generen desde las jefaturas, planes concretos de cooperación con los cuales dirigir la ayuda de manera más adecuada.

“En lo concreto hay un párrafo que dice que se prohibirá algún tipo de discriminación, pero como traducirlo en cosas concretas, como hacer para que no sea sólo una declaración de intención, pero como lo expresas, esto tiene como finalidad entregar igualdad de oportunidades para los funcionarios en el servicio público” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Se destacan en menor medida, quienes señalan que una persona con discapacidad no requiere de ayuda especial, siendo la promoción de un trato y relación laboral satisfactoria, necesaria para todos los funcionarios por igual. Mencionan que éste sería el verdadero principio de la igualdad, no hacer diferencias entre discapacitados o no discapacitados, sino, generar climas de cooperación para todo aquél que lo necesite.

”volvemos a caer en la parte cultural, hay personas que teniendo cierta limitación nos les gusta recibir la ayuda de otros, en cambio hay otros que tienen la limitación y dejan todo en manos de otros..., porque la sociedad le debe...”
(mayores de 40, VIII Región)

III. Condiciones estructurales

Respecto de las condiciones estructurales con que cuentan los edificios, se aprecian diferencias entre los discursos más típicos de las regiones VIII y V con respecto a la Metropolitana. En las dos primeras, el discurso predominante es que no existen condiciones estructurales en los edificios para el trabajo y desplazamiento de las personas con discapacidad. Las razones en la VIII región se asocian a que la mayor parte de los edificios son muy antiguos y el problema de la discapacidad no era considerado en los años en que se construyeron, por lo tanto, no incorporaban medidas como baños adaptados para discapacitados.

“va por el hecho de la cantidad de años que tienen los edificios (...)el tema de la discapacidad es un tema que se viene dando ahora” (menores de 40 años, VIII Región)

Respecto de la instalación de otras medidas para suplir las deficiencias arquitectónicas de esos edificios, como rampas en la entrada o ascensores, se explica que en la VIII región se está construyendo un barrio cívico, el cual entrará en funcionamiento en un año más, por lo que sería un desperdicio hacer cualquier modificación en este momento en los antiguos edificios del sector público en esta Región.

”ahora que se creó un barrio cívico entonces sería un gasto totalmente innecesario si estamos a punto de irnos...” (mayores de 40 años, VIII Región)

Cabe señalar que desconocen si los nuevos edificios contarán con las características arquitectónicas necesarias para las personas con discapacidad, pero suponen que sí, pues el problema se está visibilizando, por lo tanto el gobierno lo está considerando o lo debería considerar en todos los ámbitos y este estudio es una muestra de ello.

“se sigue pensando en el promedio, no se si las nuevas construcciones contemplan las diferencias...” (Menores de 40 años, VIII Región)

En el caso de aquellos edificios públicos de la VIII Región en donde sí se han instalado estos apoyos para discapacitados, se detecta una tajante crítica, en cuanto ellos no responderían a las necesidades de las personas con discapacidad. La crítica se hace principalmente a las rampas y los “ascensores” (carritos para subir las escaleras iniciales) cuyo diseño es mal evaluado porque no solucionan el problema, siendo demasiado empinadas las rampas o los carros muy difíciles de armar, más aún para una persona con discapacidad.

En la V región en tanto, la ausencia de condiciones estructurales adecuadas en los servicios, también se liga a la antigüedad de ellos, pero la razón para no hacer modificaciones sería, en la mayor parte de los casos, no en todos, que los edificios son patrimonio, por lo tanto no se pueden realizar cambios en ellos, cuestión establecida por ley.

“Yo trabajo en Valparaíso, casi todos los edificios están patrimonio de la humanidad nacional que sé yo, no se puede hacer tiene una escalera y todo, poner una rampa, porque esta prohibido alterar el edificio...” (Menor de 40 años, V Región)

También explican estos problemas por falta de presupuesto, de planificación adecuada y por falta de voluntad política, en cuanto el gobierno debería buscar nuevas soluciones.

En la Región Metropolitana, el discurso predominante es que en la mayor parte de los servicios existen condiciones de acceso para discapacitados, como rampas y ascensores. La existencia de estos elementos se explica por la ley que ha obligado a los servicios a instarlos. Sin embargo, para un grupo, son considerados de mala calidad.

“La infraestructura de 10 años hacia atrás no incluía a los discapacitados, no hay voluntad política, siempre hay otras prioridades, las rampas se hacen porque lo obligaron a hacerlo” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

En cuanto al desplazamiento y condiciones internas, la mayoría de los servicios no cuenta con las condiciones necesarias, como la instalación de servicios higiénicos adecuados. Sólo un servicio cuenta con las condiciones necesarias en todo el edificio.

“Baños no hay, los servicios higiénicos no están habilitados” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“No sacamos nada de poner rampas bonitas o elevadores para que se vean si un discapacitado no puede dar vuelta su silla porque choca con tanto escritorio o no puede ir al baño porque no hay uno que se lo permita” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Como principales razones asociadas a la ausencia de condiciones estructurales pertinentes, se indican la falta de voluntad política, indiferencia, falta de conocimiento de quienes las diseñan, irresponsabilidad por parte de jefaturas de servicios y falta de organización de los propios funcionarios públicos para exigir los cambios. Este último punto es muy importante porque desde los no discapacitados, se maneja la percepción de que una persona con discapacidad inserta laboralmente, presenta temor a ejercer sus derechos o hacer peticiones, por considerar su inserción como un favor que debe cuidar, dado lo difícil de poder encontrar otro trabajo.

“Yo creo que estas políticas las crean los iluminados, son personas que no han vivido con discapacidad, no consultan porque la saben todas, no se les ocurrió que el baño debía ser distinto, es un gran ejemplo de discriminación, no se incluye a personas con discapacidad para generar las políticas” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“Falta de voluntad política, porque es un cacho, como el gobierno va a gastar tanta plata en adaptar un edificio histórico, antiguo, imagínate el costo, algunos mandos medios quizás podrían tener la conciencia, pero de ahí para arriba, seamos realistas, no están ni ahí” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

IV. 1. Conocimiento y percepción sobre programas dirigidos a personas con discapacidad:

Se aprecia, que en su mayoría, los participantes no cuentan con información sobre programas dirigidos a personas con discapacidad. Se considera que el desconocimiento se podría asociar, por un lado, a la ausencia de programas o a la falta de publicidad y difusión de programas existentes, y por otro, al desinterés de ellos de informarse sobre dichos programas.

“A lo mejor hay alguno, pero no se sabe no hay publicidad” (Mayores de 40 años, V Región)

”recién ahora el Estado se está preocupando de esto de la discapacidad, por eso que no hay planes laborales donde estén integrados y no hay planes de estudio, no hay en el colegio, recién ahora, 10 años atrás no era un tema de gobierno, un tema de estado...” (mayores de 40 años, VIII Región)

Entre los que sí conocen algún tipo de programa, se menciona la creación del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS) como una buena iniciativa. Éste se reconoce como una instancia necesaria, pero insuficiente, tanto en acceso como en recursos, en relación a la gran cantidad de personas con discapacidad de nuestro país.

“El FONADIS, me parece que es bastante insuficiente para la cantidad de personas con discapacidad que hay en este país, que nace muy tardíamente, que

bueno que se haya hecho, pero todavía es un fondo, ni siquiera es un Ministerio y tiene fondos limitados” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

También se indican los cursos de capacitación desde el SENCE y las empresas protegidas, de los cuales se tiene una opinión positiva. Sin embargo, en relación a SENCE se señala la falta de seguimiento que permita una reinserción laboral y utilización de lo aprendido y en relación a las empresas protegidas, se indica la falta de difusión y recursos.

“En el SENCE hay cursos de capacitación para personas con discapacidad” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Destaca el hecho de que el acceso a información relativa a discapacidad, se relaciona con la necesidad que surge frente a algún caso directo o a la obligación que, por ejemplo, dicha información pudiese estar disponible en el lugar de trabajo, sin presentarse un interés personal en la temática que no esté mediado por una necesidad puntual.

“Puede ser por... en realidad no lo he necesitado, el tema de la discapacidad es más que nada el tema de la Teletón, programas desconozco totalmente, y por desinterés en el tema” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

“por indiferencia (...) porque hasta que no nos pase nosotros no nos preocupamos” (menores de 40 años, VIII Región)

Se señala además que el mayor conocimiento relativo a la discapacidad en nuestro país, se logra a través de la Teletón, única instancia en que el tema de la discapacidad se hace extensivo a toda la población, involucrándonos en el tema como país, pero que se remite a una vez en el año y que no va más allá de lo asistencialista, pues la única manera en que se involucra al país es donando dinero a partir de generar un sentimiento de tristeza en la ciudadanía.

“Yo creo que se ha mostrado mucho la parte negativa, dramática, si es positivo es una pequeñita parte, a uno termina dándole pena, no educa, imagínate cuantos años tiene la Teletón y no ha educado, no hay una cultura de integración, el aporte se da porque a uno le partió el corazón, es llegar por pena” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

IV. 2. Percepción de posible involucramiento de ellos en un programa de discapacidad

Ante la pregunta de si un programa dirigido a personas con discapacidad debería involucrarlos de algún modo, el discurso predominante es afirmativo, principalmente por la importancia que tiene el contexto en la manera que se vive la discapacidad. La integración no puede ser sólo pensada desde las personas con discapacidad, si no, muy importantemente, debe involucrar al resto. El tipo de

participación se liga principalmente con la educación en el tema de la discapacidad, y en las maneras concretas de colaborar.

“Pero también hay que educarnos a nosotros, porque a lo mejor vamos a tener una cantidad inmensa de personas con discapacidad súper calificadas para el trabajo pero resulta que no se va a poder insertar, tiene que ir para ambos lados” (Mayores de 40 años, V Región)

También aparece relevado en el discurso la importancia que la integración o los programas para personas con discapacidad, comiencen a edades tempranas. Es así que se considera relevante el iniciar un proceso de formación con respecto a la discapacidad desde pequeños para fomentar la integración de una manera más espontánea que permita al resto de las personas mantener una interacción futura que minimice las diferencias.

“un tema de educación desde chico...” (Menores de 40 años, VIII Región)

Todo lo anterior también conlleva para los integrantes de los grupos focales, un proceso de crecimiento y desarrollo personal, el que se deberá sustentar en la apertura hacia los discapacitados de una manera incondicional, es decir, independiente de si los afecta como persona, como trabajador o no, ya que hoy la trascendencia del problema está condicionada a qué tan directamente pueda afectarlos.

”yo pienso que la capacitación para un discapacitado tiene que ir a la par con el capacitado entre comillas, porque va a integrar al otro...” .”como se habla de incorporarlo, nosotros tenemos que generar espacios...el espacio nuestro se lo estamos dando realmente” (menores de 40 años, VIII Región)

Otro de los discursos, aunque menos generalizado y más propio de los funcionarios menores de 40 años, de la RM, plantea una reflexión importante sobre la posibilidad de involucramiento. Por un lado, se distingue entre lo ideal y lo real. Desde el punto de vista ideal, todos deberíamos estar involucrados en la problemática de la discapacidad y también en los programas que la abordan. Pero desde el punto de vista real, se manifiesta la necesidad del cambio cultural que eso requiere, el cual es bastante paulatino y requiere primero dimensionar el problema y los costos que pueden relacionarse a la integración. Requeriría por un lado que la discapacidad se deje de percibir como un problema individual y por otro, el involucramiento personal dependerá de la existencia de instancias concretas donde participar y del logro de resultados visibles.

“Yo estaría dispuesto a participar, pero de algo que funcionara, porque el susto de uno es involucrarse en actividades que no van a funcionar, que no van a llegar a ningún lado” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

IV.3. Atributos de un programa de discapacidad según la percepción de los funcionarios sin discapacidad.

El discurso principal de los asistentes a los grupos focales es que un programa dirigido a personas con discapacidad debería poner énfasis en la integración a partir de tres herramientas principales. Por un lado, programas que les ayuden en la generación de habilidades para enfrentar el mundo laboral. En este sentido, cobra importancia un programa de capacitación laboral o preparación académica para personas con discapacidad. En opinión de los funcionarios, se requiere que este programa contemple la especialización técnica, además de desarrollo de habilidades especiales para los distintos trabajos.

“Insisto en la capacitación, hay que educarlos (...) La parte artística también, talleres son súper importantes, sobre todo para aquellas personas que no logran reinserción laboral, se tiene la posibilidad de vender los trabajos, ganar plata, han ganado prestigio, adquieren reconocimiento” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Ello sumado a una buena definición de perfiles que permitan integrarlos en cargos idóneos, correspondería a un verdadero aporte para los distintos servicios públicos. Un programa de este tipo supone generar las condiciones básicas para que una persona con discapacidad pueda adquirir conocimientos y habilidades, por ejemplo contar con la infraestructura y los apoyos técnicos necesarios.

“No sacamos nada haciendo un programa determinado para una cosa si la infraestructura no nos acompaña, las dos cosas complementadas” (Mayores de 40 años, V Región)

En segundo lugar, se resalta la importancia de un programa que los habilite emocionalmente para el mundo laboral. Se describe la importancia que tiene el que los discapacitados se reconozcan en una primera instancia como diferentes y que tengan conciencia del efecto que tendrán frente a aquellos que no poseen ningún tipo de enfermedad. Ello contribuirá a hacer de las relaciones interpersonales algo más fluido y espontáneo, y que éstas se basen en las capacidades de comunicación y persuasión que tengan estas personas y que el problema físico pase a segundo plano. Junto con ello, también adquiere la debida importancia, el fortalecimiento de la autoestima como un proceso que es necesario para enfrentar los desafíos de la vida moderna.

“autoestima y habilidades de comunicación, de presentación, que atraigan con su estilo comunicacional y que no tanto espacio en distraernos con su déficit, que sepan que los van observar (...) tienes que saber que se van a enfrentar a una discriminación positiva o negativa, los van a tratar algo distinto” (Mayores de 40 años, VIII Región).

“Tendría que ser una política de estado, pensada de aquí a 10 años de manera integral, no sólo la parte física, sino la parte educacional, emocional, de la inteligencia emocional, ver todos los aspectos es la única manera de hacer algo íntegro algo profundo.” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

En tercer lugar, el enfoque está puesto en la sociedad, en quienes rodearán a las personas con discapacidad, enfatizando la necesidad de generar cambios en la visión y valoración hacia las personas con discapacidad. Para ellos, es fundamental trabajar hacia un cambio cultural que permita erradicar los prejuicios y favorecer la inserción social y laboral a través del aprendizaje y conocimiento del tema.

“uno está limitado a relacionarse...puede ser por un tema cultural, educación...” (Menores de 40 años, VIII Región)

“Las dos cosas van de la mano, necesitamos que se habilite lo físico, pero necesitamos también un cambio de mentalidad que nos permita hablar de igualdad de oportunidades, una cosa requiere de la otra” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

IV.4. Disposición a recibir información sobre discapacidad y específicamente sobre programas de esa índole

La mayoría se muestra dispuesta e interesada en recibir información relativa a la discapacidad, ya sea información general o de programas específicos. Cabe señalar que, aunque la disposición es positiva, cuando se les plantea el tema, antes no había surgido en nadie espontáneamente la inquietud de conocer y menos aún participar en un programa relacionado con personas con discapacidad, debido a lo ajeno que les resulta el tema, aún cuando la mayor parte de los funcionarios que participaron de los grupos focales tienen experiencia con personas con discapacidad en su trabajo.

“a mi me interesa pero no es mi principal motivación” (mayores de 40 años, VIII Región)

“no todos vamos igual en la misma lancha, a ellos los tenemos muy atrás y a mi me gustaría que camináramos juntos...” (mayores de 40 años, VIII Región)

El acceso a información se relaciona para algunos con mayor educación y conocimiento, lo cual favorece la integración y promueve la igualdad. Para otros, se asocia a la posibilidad de sensibilizar, asumir diferencias, motivar, y empatizar con el tema. Así, la educación y el conocimiento son los medios que se consideran más propicios para promover igualdad de oportunidades e inserción social y laboral de las personas con discapacidad. Para la mayoría, resulta interesante poder contar con información que facilite la incorporación de los discapacitados al

mundo de hoy; además se menciona la posibilidad de que cualquier persona se expone hoy día a adquirir una discapacidad, por lo tanto nadie está ajeno a ella.

“podría haber un programa donde podamos capacitar a todos nosotros en tema de cambiar la actitud” (menores de 40 años, VIII Región)

Respecto de los medios preferidos por los funcionarios asistentes a los grupos focales, se distingue entre los medios de comunicación para recibir información de manera personal o en grupos específicos, de los medios para hacer difusión masiva a la población general, discapacitada y no discapacitada.

Respecto de los medios preferidos para hacer difusión particular o a grupos específicos, se mencionan el correo electrónico y los boletines institucionales principalmente. También los afiches resultan ser un elemento interesante siempre y cuando éstos sean atractivos a la lectura de las personas.

“Si fuera personalizado, los mail, en las páginas institucionales, boletines institucionales, pero si quisieras hacerlo para todos, la prensa” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

“afiches, (...) capacitaciones en los servicios públicos” (mayores de 40 años, VIII Región)

Otra forma de llegar a las personas sería en seminarios donde el aprendizaje se sustenta en la interacción y participación de los asistentes, los que logran obtener un mayor beneficio de la información que se quiere entregar.

“Charlas en el trabajo” (menores de 40 años, VIII Región)

“Charlas educativas hacia los funcionarios, de modo que conozcan este tipo de cosas que pueden venirles con el tiempo, como vemos la diabetes, eso yo creo que sería bueno para partir en la administración.” (Mayores de 40 años, V Región)

Para llegar a la población en general, se señala la necesidad de incluir la mayor cantidad de medios posibles, visuales, escritos y auditivos, destacando entre ellos la preferencia de los funcionarios por la TV, considerado un medio accesible para todas las personas. Mencionan la importancia del horario, el que debería segmentarse con mensajes distintos para los diferentes grupos: niños, adultos, etc. Para los adultos el horario promedio preferido es después de las 19:00 hrs.

“programas de difusión masiva como la radio, T.V” (menores del 40 años, VIII Región)

A ello se suma la idea de diseñar publicidad relacionada con el tema, con la finalidad de lograr una sensibilización mayor para los espectadores. Se hace hincapié en lo llamativo que debe ser para que estimule la atención, además de ser corto y claro, con el objetivo de evitar que pasen sin ser tomados en cuenta.

“cosas llamativas, cortitas (...) mensajes claros” (mayores de 40 , VIII Región)

En el mismo medio se plantea la posibilidad de mostrar en la programación habitual, ya sea en teleseries o en programas de entretenimiento personas con discapacidad para que cada vez más- éstas sean percibidas de manera más natural.

“quizás que incluyeran dentro de los programas personas con discapacidad...”
(Menores de 40 años, V Región)

Por último, se menciona la educación escolar, para comenzar desde los niños con un cambio de mentalidad.

“la educación formal del niño debe preocuparse de ese tema” (menores de 40 años, VIII Región)

V. Opiniones y comentarios generales sobre el tema de la discapacidad y/o sobre el estudio

Se aprecia en su mayoría una valoración positiva del estudio, cuya participación permite a los no discapacitados, sensibilizarse y reflexionar en relación al tema.

“A mi me parece muy positivo conversar del tema con gente tan diversa, hablar de los temas a uno le permite reflexionar sobre uno mismo, muchos veces los temas están, la información está, pero uno debe reflexionar, hablar, logra sensibilizar, y si además esto ayuda a generar políticas mejor aún” (Menores de 40 años, Región Metropolitana)

Se considera además, la alta expectativa que genera, en tanto, se espera que a partir de la información entregada se gestionen cambios concretos que promuevan la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad del sector público, esperando además recibir información específica de sus resultados.

“Yo creo que este trabajo es fundamental, implica comenzar a forjar las bases concretas para la real integración de las personas con discapacidad” (Mayores de 40 años, Región Metropolitana)

Aún cuando el tema resultó ser bastante interesante para la mayoría de los participantes, se percibe un cierto temor al momento de incorporar políticas nuevas al respecto, ya que se tiene la experiencia de situaciones pasadas donde

se han realizado modificaciones o se han incorporado programas nuevos en los que el personal ha tenido que asumir los costos de aprendizaje, de adaptación e incluso de ejecución de mayores tareas a causa de que no ha existido previamente un programa de capacitación o entrenamiento que permita asimilar el cambio en forma expedita.

"súper interesante , pero tengo el temor que nos vayan a tirar una meta sin recursos" (Mayores de 40 años, VIII Región)

Se le da relevancia a la capacitación que resulta necesaria para que ambas partes puedan integrarse y relacionarse en un futuro en forma participativa y en igualdad de condiciones.

Dentro de las iniciativas interesantes, se le da énfasis al tema de la prevención de los accidentes, es así que se evitaría en muchos de los casos actuar en forma reactiva. Ello incluye darle mayor participación y validez por ejemplo a los Comités Paritarios de las empresas e instituciones con el objetivo que se puedan en forma paralela diseñar programas que tiendan a evitar accidentes y por ende a aumentar el índice de discapacitados en nuestro país.

"que se de mas importancia a la prevención..., darle mas valor a los comités paritarios dentro de las empresas" (mayores de 40 años, VIII Región)

Anexo 2: Módulo On Line: Construcción de herramienta de captura de información en ambiente Web

El módulo III corresponde al proceso de encuestas en línea desde el Portal de la Dirección Nacional Servicio Civil tanto a Jefes de RRHH como a funcionario(as) que ingresen al Portal y que respondan on-line la encuesta disponible desde un link en el mismo sitio.

Instrumentos

Se han diseñado dos instrumentos, uno dirigido a jefes de RRHH y otro dirigido a funcionarios en general. El diseño de las encuestas se llevó a cabo por el equipo profesional de Demoscópica y se rigió por las dimensiones y variables a medir según los objetivos del estudio y por la propuesta en materia de calidad, presentación y soporte del cuestionario en línea. Ambos instrumentos han sido aprobados por la contraparte.

Gráfica de las encuestas On Line:

La gráfica de la Encuestas On Line fue elaborada a partir de las ideas conceptuales utilizadas en las piezas gráficas anteriores (Afiche, Díptico, Banner y Popup).

Los colores son lo más relevante de la composición ya que se utilizaron pantones definidos por el logotipo de la Dirección Nacional del Civil: 129 CVU y 390 CVU con sus posibles variaciones. Se conservó la coherencia y pregnancia a partir de la utilización de los mismos pantones que se utilizaron en toda las piezas gráficas anteriores.

La composición vertical con fondo blanco, ayuda a la lectura de la encuesta, para que de esta forma el usuario se concentre en el acto de leer y contestar correctamente según las indicaciones.

Los colores jerarquizan la información de forma sutil sin generar cansancio para el usuario.

La tipografía se mantiene según la utilizada en las piezas gráficas anteriores, entonces logramos una línea gráfica absolutamente determinada y diferenciada que queda como referente visual al usuario.

Actividades realizadas en el marco del desarrollo del sistema de encuestas web

- Reuniones con la Dirección Nacional del Servicio Civil, en las cuales se definieron los principales requisitos de usuario para el sistema de información de las dos encuestas web.

- Generación de documento de requisitos de usuario, que se constituyó en la principal guía para el desarrollo del sistema.
- Programación del software de las encuestas y diseño de la base de datos
- Instalación del software en el servidor de la Dirección Nacional del Servicio Civil: Se copiaron los archivos necesarios en el servidor web.
- Creación de la BD en el servidor de bases de datos de la Dirección Nacional del Servicio Civil, con las tablas que almacenan la información de las respuestas de los encuestados, y la información de identificación de los usuarios jefes de RRHH.
- Preparación del servidor de la Dirección Nacional del Servicio Civil, para que funcione de acuerdo a los requisitos, expresados tanto en el documento de requisitos de usuario como posteriormente: Esto corresponde a cambios en el diseño de la encuesta, y programación de funcionalidad que cumple con nuevos requisitos de usabilidad, expresados por Servicio Civil durante el desarrollo.
- Configuración del software en el servidor de la Dirección Nacional del Servicio Civil: Se parametrizó el sistema desarrollado para que funcionara correctamente en el servidor de Servicio Civil.
- Pruebas de funcionamiento del software: Se hizo funcionar el software en las instalaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil, verificando que las encuestas funcionaran de acuerdo a los requisitos (validación de respuestas y almacenamiento de datos)
- Programación de nuevos requisitos de la Dirección Nacional del Servicio Civil, posteriores al documento de requisitos de usuario:
- Agregar botones de guardado sin salir de la encuesta
- Cambio de colores de algunos links, y cambios estructurales (posición de links cambiada)
- Adaptación del sistema de envío de archivos, para evitar un problema de usabilidad.
- Cambios estructurales en la encuesta, debidos a cambios propuestos por el cliente después de su aprobación formal.
- Generación de las claves de usuario para los usuarios jefes de RRHH, y posterior poblamiento de la BD.
- Corrección de problemas en el funcionamiento de la encuesta.

Las encuestas están ubicadas y disponibles a partir de los primeras días de Noviembre, en los mismos servidores usados por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en www.serviciocivil.cl, por tanto sus características de rapidez y seguridad dependen de las características del servidor en la cual se ubica la página.