

90
AÑOS
1928 - 2018



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE PERIODISMO
MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN

**ANÁLISIS DE LAS METÁFORAS PROFUNDAS DE PROFESIONALES Y
DIRIGENTES DE ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE
LA REGIÓN DE VALPARAÍSO, RESPECTO DEL SENADIS Y DE SU ENTORNO,
CON EL OBJETIVO DE GENERAR RECOMENDACIONES PARA EL DISEÑO DE
UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA ESTE COLECTIVO.**

APLICACIÓN DEL MODELO HÍBRIDO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA
BASADO EN EL MODELO ZMET.

Trabajo de Graduación para optar al grado de Magíster en Comunicación

Autor: MARCELO EDUARDO VÁSQUEZ CASTILLO

Profesor Guía: CARLOS AQUEVEQUE URETA

Valparaíso, septiembre 2018.

Índice Contenidos

1	Resumen	6
2	Planteamiento del Problema Comunicacional	8
2.1	Antecedentes	8
2.2	Resultados EDLI Región de Valparaíso	11
2.2.1	EDLI Quilpué	12
2.2.2	EDLI La Calera	13
2.2.3	EDLI San Felipe	14
2.2.4	Cuadro Comparativo EDLI	16
2.3	Problema Comunicacional	18
3	Diagnóstico	20
4	Plan de Acción	25
4.1	Objetivo General	25
4.2	Objetivos Estratégicos	25
4.3	Cronogramas y Expectativas de la Intervención	28
5	Resultados	31
5.1	Levantamiento de Categorías y subcategorías	32
5.2	Collages	40
5.3	Levantamiento de Metáforas Profundas y Mapas Mentales	46
5.3.1	Metáfora Recursos	47
5.3.2	Metáfora (Des) Control	51
5.3.3	Metáfora (Des) Balance	58

5.3.4	Metáfora (Des) Control Contenedor	63
5.3.5	Metáfora Viaje	70
5.3.6	Metáfora Transformación	77
5.3.7	Metáfora (Des) Conexión	84
5.4	Estado de avance y Resumen parcial de resultados	85
5.4.1	Grounded y Resultados preliminares EDLI	85
5.4.2	Grounded Theory	88
5.4.3	Collages	89
5.4.4	Metáforas profundas	90
6	Codificación Axial y Selectiva	92
6.1	Codificación Axial: Introducción	92
6.2.1	Codificación Axial: Recursos Monetarios	93
6.2.2	Codificación Axial: Recursos Humanos	95
6.2.3	Codificación Axial: Control	97
6.2.4	Codificación Axial: Balance	99
6.2.5	Codificación Axial: Control Contenedor	101
6.2.6	Codificación Axial: Viaje	103
6.2.7	Codificación Axial: Transformación	105
6.2.8	Codificación Axial: Conexión	107
6.3	Codificación Selectiva	109
7	Conclusiones	112
8	Bibliografía	121

9	Anexos	124
---	--------	-----

Índice Figuras

Fig 1	Cuadro Comparativo EDLI	16
Fig 2	Modelamiento Híbrido	29
Fig 3	Levantamiento de Categorías y Codificación Abierta	32
Fig 4	Cuadro Categorías y Subcategorías Grounded Theory	33
Fig 5	Collages	40
Fig 6	Collage Sujeto 1	41
Fig 7	Collage Sujeto 2	42
Fig 8	Collage Sujeto 3	43
Fig 9	Collage Sujeto 4	44
Fig 10	Collage Sujeto 5	45
Fig 11	Metáforas Profundas y Mapas Mentales	46
Fig 12-14	Metáfora Recursos Monetarios	48
Fig 15-17	Metáfora Recursos Humanos	47
Fig 18-26	Metáfora (Des) Control	51
Fig 27-34	Metáfora (Des) Balance	59
Fig 35-40	Metáfora (Des) Control Contenedor	64
Fig 41-47	Metáfora Viaje	71
Fig 48-52	Metáfora Transformación	78
Fig 53-54	Metáfora (Des) Conexión	84
Fig 55	Codificación Axial Y Selectiva	92

Fig 56	Codificación Axial: Recursos Monetarios	93
Fig 57	Codificación Axial: Recursos Humanos	95
Fig 58	Codificación Axial: Control	98
Fig 59	Codificación Axial: Balance	100
Fig 60	Codificación Axial: Control Contenedor	102
Fig 61	Codificación Axial: Viaje	103
Fig 62	Codificación Axial: Transformación	106
Fig 63	Codificación Axial: Conexión	107
Fig 64	Codificación Selectiva	109

***** Todas las figuras de la investigación corresponden a elaboración propia del autor**

1. RESUMEN

El Chile, la vida de las personas en situación de discapacidad, PsD, está determinada, por una parte, por políticas públicas que buscan en el papel promover la inclusión y la no discriminación y, por otra, por un entorno que les ignora e invisibiliza. El Servicio Público encargado de garantizar los derechos de las PsD, es el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, que tiene representación en todas las regiones del país. Para lograrlo, declara públicamente que su labor es promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las PsD, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas y programas, en el marco de estrategias de desarrollo local inclusivo.

Bajo esta perspectiva y considerando que Chile adhiere desde 2008 a la Convención Internacional de los derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de Naciones Unidas, ONU, el SENADIS ha realizado esfuerzos para estar a la altura de este compromiso, realizando acciones tendientes a recabar información sobre las PsD a nivel regional y nacional.

En este contexto, en el año 2017 se realizó en la Región de Valparaíso, la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, EDLI, que en sus objetivos plantea generar procesos crecientes de inclusión en los territorios donde se aplica. De esta manera, SENADIS implementó EDLI en las comunas de Quilpué, La Calera y San Felipe, con el apoyo técnico de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, institución de educación superior que realizó un completo informe de la situación de las PsD de las comunas nombradas.

Fue así como tras implementarse esta estrategia de desarrollo local inclusivo, comenzaron desde el colectivo regional de la discapacidad, a escucharse voces que veían a esta iniciativa, como una forma de obtener indicadores positivos para SENADIS, en cuanto al cumplimiento de su objetivo, pero que en realidad no representaban en lo absoluto, a la realidad con que se enfrentan las PsD día a día.

Para ello, algunos dirigentes comunales de la región, aseveraron de que gran parte de los avances declarados por los organismos gubernamentales como SENADIS, a

través de sus plataformas oficiales de comunicación, no era más que un discurso vacío que, de paso, ocultaba el fracaso a la hora de avanzar hacia la construcción de una sociedad que garantice la igualdad en derechos de todos los chilenos.

Es en este punto, donde nace el interés por investigar el por qué existe una brecha tan importante entre el discurso oficial, que tanto reconocimiento nos ha traído fuera de las fronteras en cuanto a los significativos avances que Chile muestra en materia de inclusión, y la realidad de un país donde se mantienen altos niveles de invisibilización de la discapacidad, pocas oportunidades laborales para este colectivo, escasa participación en la generación de normativas y políticas públicas tendientes a proteger a las PsD y, más aún, cuando escuchamos a los actores principales de este colectivo, manifestar abiertamente la permanente vulneración de derechos básicos que viven a diario.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA COMUNICACIONAL

2.1 ANTECEDENTES

Los resultados del II Estudio Nacional de la Discapacidad (SENADIS, Servicio Nacional de la Discapacidad, 2015), indicaron que en Chile hay cerca de un 16,7% de la población, mayores de 2 años, que se encuentran en situación de discapacidad, es decir, 2 millones 836 mil 818 personas. De éstos, 2.606.914 son mayores de edad, es decir el 91%, lo que demuestra la estrecha relación existente entre envejecimiento y las situaciones que originan esta condición.

Si consideramos que los resultados preliminares del Censo 2017, reflejaron que en Chile hay un total de 17 millones 373 mil 831 habitantes (INE, Instituto Nacional de Estadística, 2017), estaríamos en condiciones de afirmar que aproximadamente el 16% de la población del país, se encuentra en situación de discapacidad.

Esta cifra cobra mayor importancia aún, si consideramos que Chile en su Constitución Política, asegura la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos. En este contexto y en concordancia con la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las PsD y la Convención Internacional sobre los Derechos de éstas, se dictó en nuestro país la Ley N° 20.422, sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad (Biblioteca del Congreso Nacional / BCN, 2010).

Esta ley señala en su artículo N°1:

El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

A partir de este artículo, consideraremos que la igualdad de oportunidades, debe garantizar el desarrollo de las capacidades de las personas, independiente de las circunstancias que escapan de su control, de modo que éstas, no ejerzan influencia

sobre las oportunidades de vida, ni sobre los resultados de los esfuerzos que realiza (Roemer, 1998).

Asimismo, SENADIS define como personas en situación de discapacidad, a aquellas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad (Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio. Gobierno de Chile, 2017).

Por otra parte, el concepto de inclusión social, lo tomaremos como el derecho de toda persona a tener un rol activo y protagónico dentro de los sistemas sociales donde participa (Chuaqui, 2016) y en los que no existe espacio para la discriminación, considerando que los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según lo indica la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948.

En síntesis, la Ley N° 20.422 que rige el accionar del país en materia de inclusión social, tiene al SENADIS como el principal representante del Estado, en su rol promotor de la implementación y ejecución de una política pública inclusiva, siendo éste un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas en situación de discapacidad. Se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Desarrollo Social.

La misión del Servicio Nacional de la Discapacidad es promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas y programas, en el marco de estrategias de desarrollo local inclusivo.

Para dar cumplimiento a esta labor, el SENADIS declara en su misión institucional, la importancia de contar con información actualizada para garantizar la eficacia en el desarrollo de políticas públicas; promover la incorporación de la variable discapacidad en las políticas públicas; gestionar políticas públicas inclusivas; promover y proteger los derechos y la inclusión de las personas en situación de discapacidad; y promover la inclusión social, educativa y laboral de las PsD (SENADIS, 2018).

Estas declaraciones, que se promueven en las distintas plataformas de comunicación de este organismo, se resumen en su escueta y última cuenta pública publicada en 2016 (SENADIS, 2014-2016). En las 23 páginas del informe, podemos observar una serie de enunciados generales, que se asemejan más a una declaración de buenas intenciones, que a un estado de resultados de la gestión institucional.

En esta cuenta, se menciona a EDLI entre los Principales Logros Alcanzados en la Gestión del SENADIS durante el período mayo 2016 – mayo 2017:

Durante el año 2016 se incorporaron tres elementos a instalar mediante la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, EDLI: Sello Chile Inclusivo, donde Municipalidades adjudicadas deben postular al Sello, con el objetivo de evaluar la accesibilidad de entornos, accesibilidad de sus sitios web y la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad; Incubadoras de Cooperativas Inclusivas, línea de financiamiento adicional para procesos de formación, asesoría y acompañamiento técnico profesional a grupos pre asociativos de personas con y sin discapacidad para la creación y formalización de cooperativas de trabajo inclusivas y por último la implementación de un diagnóstico participativo, siendo el levantamiento de una demanda ciudadana en la temática de discapacidad. El monto ejecutado en los 26 municipios beneficiarios 2016 es de \$1.979.721.484, a lo cual hay que sumar 50 millones por concepto de Incubadora de Cooperativas Inclusivas en 5 municipios ejecutores, es decir, el total es de 2 mil 29 millones 721 mil 484 pesos resumen en su escueta y última cuenta pública publicada (SENADIS, 2014-2016).

No deja de llamar la atención de que se justifica la realización de EDLI, como respuesta a una demanda ciudadana. No obstante, no se explicita cómo se origina esta supuesta demanda, ni tampoco se entregan indicadores de logro. En síntesis, SENADIS declara como logros las acciones emprendidas y los presupuestos entregados, lo que es un error conceptual, ya que no hace mención alguna del número de beneficiarios, niveles de impacto y, en definitiva, dar cuenta con base científica de los logros alcanzados.

Estas y otras dudas sobre los resultados que se alcanzan con estas intervenciones y los recursos comprometidos, han sido planteadas en diversas ocasiones por dirigentes del colectivo de PsD de la región de Valparaíso, en el marco del Consejo Regional de la Sociedad Civil de SENADIS, organismo de carácter consultivo y autónomo, que interactúa mensualmente con el ente estatal (SENADIS, 2013). Esta misma opinión, es compartida por profesionales con discapacidad que trabajan en temas vinculados a la inclusión.

En esta perspectiva, es válido preguntarse si estas instancias donde SENADIS debería escuchar a las PsD son efectivas o solo sirven para justificar el cumplimiento de esta normativa. A esta interrogante, se suman otras como ¿Cuáles son las prioridades del Estado en temas vinculados a discapacidad? ¿Por qué en SENADIS no trabajan PsD? ¿De qué manera se determina la asignación de los recursos?

Para determinar si estas preguntas tienen respuestas claras, iremos a los resultados preliminares de EDLI (Quilpué, La Calera y San Felipe), para determinar si las demandas ciudadanas tienen asidero o, realmente, SENADIS, hace un trabajo lleno de logros como lo plantea su cuenta pública.

2.2 RESULTADOS EDLI REGIÓN DE VALPARAÍSO

La iniciativa EDLI, promocionada como logro en la Cuenta Pública de SENADIS del año 2016, se implementó el año 2017 en las comunas de Quilpué, La Calera y San Felipe, como mencionamos anteriormente.

Es importante destacar que, en los resultados preliminares y generales de este diagnóstico realizado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, PUCV, (entregado al SENADIS a mediados de 2017) se evidencia una brecha importante entre los indicadores de logro que el organismo estatal publicita en su cuenta pública del último período y la real percepción de las PsD participantes del estudio en estas comunas.

2.2.1 EDLI QUILPUÉ

El informe realizado en la comuna de Quilpué, capital de la provincia de Marga Marga, región de Valparaíso, Chile, señala textualmente que “SENADIS tiene mala evaluación, al ser visualizada como una institución lejana y vínculos mediados a través del conflicto”.

Entre las necesidades detectadas entre las PsD que evaluaron los servicios municipales, se indica la importancia de contar con una atención amable y empática; mejores canales de comunicación; agilizar los procesos burocráticos en los procesos de postulación; y la relevancia de contar con un carácter más inclusivo.

También, se recogieron necesidades relacionadas con la realización de actividades recreativas y deportivas; la mejora de infraestructura y accesibilidad de los centros de salud; la generación de mayores oportunidades laborales; ciudad e infraestructura accesible; accesibilidad universal de la información de los servicios para PsD; potenciar la atención temprana de PsD; y apoyo psicológico a los/as apoderados/as y tutores de PsD.

Además, es relevante para la PsD de la comuna, mejorar los canales de difusión; realizar un catastro de la realidad y las necesidades de las PsD; mejorar el sistema educativo inclusivo y de nivelación para PsD que quieran obtener su certificado de enseñanza media.

En cuanto a las fortalezas, se destacan la preocupación del municipio por las personas de la Tercera Edad y su relación con la discapacidad; la atención de los funcionarios municipales (se especifica el nombre de la encargada de la “Oficina de la Discapacidad”, Sra. Gloria Arévalo); la disposición del municipio por escuchar las

necesidades de las PsD, a través de instancias de participación y diálogos vinculantes; la alta valoración de actividades recreativas; y los recursos entregados para PsD y de capacitación para especialistas del área.

En el caso de las necesidades, tuvieron una directa correlación con las debilidades detectadas en el informe, donde queda en evidencia la necesidad de avanzar en cinco áreas prioritarias para las PsD de la comuna: flujo de la información, burocracia, trato impersonal, actividades inclusivas y mejoramiento de veredas (accesibilidad).

Esto se refrenda con las observaciones y sugerencias del ejecutor a la municipalidad que consideran como necesidades relevantes asociadas a la mejora de los canales de comunicación; contar con una municipalidad cercana que traiga consigo un mejor trato de los funcionarios municipales; garantizar una accesibilidad Universal de la información que permita mejorar la comprensión a las PsD; y, por último, implementar una gestión inclusiva que comprenda, entre otros, una atención integral para la discapacidad y la consideración del factor inclusivo a la hora de realizar obras municipales.

(Ver informe completo en ANEXO 1)

2.2.2. EDLI LA CALERA

El informe realizado en la comuna de La Calera, ubicada a orillas del Río Aconcagua, en la Provincia de Quillota, en la Región de Valparaíso, detalla respecto de SENADIS que “algunas organizaciones suelen localizarlo como una institución cercana, como así también otras lo ven lejano”. En este contexto, una declaró que había perdido contacto tras el cambio de directora.

Las necesidades detectadas en el informe final de EDLI La Calera, están vinculadas a contar con un municipio más presente, involucrado y comprometido; una ciudad más accesible; disminuir las barreras de la comunicación garantizando accesibilidad universal a todos los servicios comunales (mecanismos de lectura fácil, braille, manejo de lengua de señas, etc.); y generar un servicio de salud donde la atención

sea amable, donde se empaticice con las PsD y con entrega de diagnósticos claros y entendibles.

Además, se expresó la necesidad de contar con mejoras en educación (profesionales capacitados, educación gratuita y accesible, uso de Tecnología de Información y Comunicación (Tic's) en los procesos de aprendizaje y un sistema de nivelación de estudios); entregar mayores oportunidades laborales a las PsD (más allá de empaquetadores de supermercados); y promover una mayor participación política-social de las PsD desde el enfoque de derechos.

Entre las fortalezas, destacan los esfuerzos municipales por generar espacios físicos más inclusivos; el apoyo a emprendimientos (se declaran expresamente algunas iniciativas y se nombra sólo una); la implementación de talleres y actividades recreativas que promueven la autonomía de las PsD; la construcción y remodelación instalaciones (se habla de dos casos específicos); y la buena atención de las PsD por parte del personal municipal.

En el ámbito de las debilidades, se hace mención al no respeto de estacionamientos preferenciales para PsD y la falta de pavimentación de algunos pasajes; la poca efectividad de los canales de comunicación; la falta de políticas claras en la priorización del uso de los recursos comunales; y la falta de personal especializado en lengua de señas en el recinto municipal.

Por último, las observaciones y sugerencias del ejecutor a la municipalidad, se relacionan directamente con la mejora de los canales de comunicación; el poder generar una mayor vinculación con el medio por parte de la Oficina comunal de la discapacidad; incrementar la accesibilidad, tanto en los espacios físicos de la comuna, como en la información; y contar con profesionales especialistas, principalmente, relacionados con el área de salud mental.

(Ver informe completo en ANEXO 2)

2.2.3 EDLI SAN FELIPE

El informe realizado en la comuna de San Felipe, ubicada en la región de Valparaíso en el valle del Aconcagua, señala textual sobre SENADIS: “En algunos casos la relación es cercana y conocen a quien lo representa, pero en otros es lejana y conflictiva al no obtener ayuda para poder desarrollar proyectos, o al ser mal evaluados”.

El informe pone en evidencia las necesidades detectadas, principalmente, en tres ámbitos. En relación con la educación, destaca la importancia de contar con especialistas que promuevan la educación inclusiva (en todos los niveles) y el acceso garantizado a escuelas especiales e infraestructura adecuada. En cuanto a la salud de las personas, se presenta la necesidad de mejorar la atención, garantizar el acceso y contar con especialistas para las PsD. Por último, en el plano laboral, es relevante la capacitación, garantizar cupos en servicios públicos para PsD y entregar apoyos monetarios y de capacitación a las PsD emprendedoras.

También se indicaron otras necesidades vinculadas a garantizar la accesibilidad vial; la realización de actividades y espacios destinados al fomento de la cultura, deporte y recreación; fomentar la promoción de derechos de las PsD como ciudadanos; e implementar una gestión más expedita, disminuyendo la burocracia existente.

Desde la perspectiva de las fortalezas, se estableció como positiva la realización de talleres y actividades recreativas; la gestión inclusiva y en red, de las oficinas que trabajan temas vinculados a las PsD; avances en mejoras de los accesos viales y espacios públicos; y la buena atención que brindan los funcionarios municipales.

En cuanto a las debilidades, se mencionó la inexistencia de farmacias populares y, con ello, la adquisición de medicamentos a bajo costo; la poca accesibilidad universal, donde se menciona la disconformidad con la infraestructura de espacios públicos, edificios municipales y otros; la excesiva burocracia en la gestión municipal; la falta de continuidad de proyectos o estrategias de inclusión en el largo plazo y el nulo seguimiento de efectos de capacitaciones e inserción laboral; y el ineficiente uso de recursos para ayudas técnicas y pago de profesionales a cargo de talleres para PsD.

Igualmente, se considera como debilidad la inexistencia de personal municipal con experiencia en temas vinculados a la discapacidad; y la impuntualidad de la máxima autoridad comunal en las instancias de participación con PsD.

(Ver informe completo en ANEXO 3)

2.2.4 CUADRO RESUMEN COMPARATIVO EDLI.

Cuadro comparativo: Resultados Diagnóstico Participativo EDLI

	QUILPUÉ	LA CALERA	SAN FELIPE
Opinión SENADIS	<ul style="list-style-type: none"> • Mala opinión. • Institución lejana. • Se vincula mediante conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe opinión generalizada. (Depende de cada caso si es cercana, lejana o sin contacto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación es, en algunos casos, cercana y, en otros, lejana y conflictiva. • Se tiene la noción que no aporta a las organizaciones que acuden a pedir su ayuda.
Necesidades de las organizaciones e instituciones participantes del diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar calidad de atención. • Mejorar canales de información. • Terminar procesos burocráticos. • Contar con un carácter más inclusivo. • Aumentar actividades deportivas y recreativas. • Mejorar infraestructura, ciudad más accesible. • Mejorar accesibilidad dependencias comunales. • Incrementar oportunidades laborales. • Promover una ciudad accesible. • Implementar accesibilidad universal de la información. • Potenciar atención temprana de PsD. • Entregar apoyo psicológico a apoderados/as y tutores/as. • Realizar catastro de las necesidades de las PsD. • Mejora sistema de educación inclusivo y de nivelación para PsD. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el compromiso del municipio con la PsD. • Contar con una comuna más accesible. • Garantizar accesibilidad universal para todos los servicios (municipales, de salud, educación, etc.) • Contar con un centro de salud, con profesionales que empaticen con las PsD. • Implementar procesos de enseñanza efectiva para las PsD de la comuna. • Promover la participación política-social de las PsD desde un enfoque de derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar especialistas e infraestructura para una educación inclusiva. • Fomentar la inclusión laboral por medio de capacitaciones a los empresarios. • Establecer normativas que aseguren cupos para PsD en servicios públicos. • Incrementar apoyos monetarios y de capacitación para el emprendimiento de PsD. • Garantizar accesibilidad vial. • Fomentar la promoción de derechos de las PsD. • Eliminar la burocracia de la gestión municipal.

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por las personas de la tercera edad. • Atención cordial de los funcionarios municipales. • Preocupación del municipio por escuchar las necesidades de la PsD. • Actividades recreativas organizadas por el municipio. • Recursos para el desarrollo de iniciativas inclusivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de espacios físicos • Apoyo a emprendimientos • Implementación de talleres y actividades recreativas. • Construcción y remodelación de instalaciones. • Atención en la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de talleres y actividades recreativas. • Existencia de una red de inclusión para PsD. • Mejoras y avances en vialidad y espacios públicos. • Buena atención municipal.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Flujos de información ineficientes. • Excesiva Burocracia. • Trato impersonal. • Inexistencia de actividades inclusivas. • Accesibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de accesibilidad vial (pavimentación). • Canales de comunicación poco efectivos. • Mal manejo de recursos. • Falta de intérprete de lengua de señas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta información sobre temas de interés para PsD. • Problemas de accesibilidad vial en espacios públicos y otros. • Excesiva Burocracia. • Poco seguimiento de las iniciativas orientadas a las PsD. • Mal manejo de recursos. • Falta de personales especialistas en discapacidad. • Impuntualidad del alcalde en actividades con PsD.
Observaciones y Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar canales de comunicación. • Mejorar trato de funcionarios públicos • Garantizar accesibilidad universal de la información • Implementar una gestión más inclusiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar canales de comunicación. • Mejorar la gestión de la oficina de la Discapacidad en el tema de vinculación con el medio. • Garantizar accesibilidad universal en los espacios físicos. • Garantizar accesibilidad universal a la información. • Contra con especialistas en el área de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a funcionarios municipales sobre temas vinculados a discapacidad. • Mejorar flujos de información. • Implementar una gestión inclusiva.

Figura 1.

2.3 PROBLEMA COMUNICACIONAL

Si observamos el detalle de los resultados de la cuenta participativa de SENADIS 2016 y lo contrastamos con el cuadro comparativo de las 3 comunas participantes del diagnóstico participativo EDLI, existe una evidente falta de coherencia entre los logros manifestados por el organismo público y las necesidades y la percepción de realidad que tienen las PsD.

A modo de ejemplo, SENADIS menciona como logro la inclusión laboral para personas en situación de discapacidad, el financiamiento para ayudas técnicas, los fondos para proyectos inclusivos, iniciativas legislativas y el tránsito a la vida independiente, solo por nombrar algunos, lo que contrasta con las respuestas de EDLI que evidencia serios problemas en los flujos de información, la excesiva burocracia, la falta de empatía y las barreras físicas, culturales y económicas, que generan exclusión.

Desde esta comparación, al parecer existe una voz oficial, que tiene canales de comunicación establecidos y que da a la opinión pública, una construcción de la realidad, que dista mucho de los problemas y las situaciones que enfrentan a diario las PsD. Para constatar esta afirmación, basta solo comparar los resultados de EDLI y la última cuenta pública de SENADIS. Al respecto, es interesante preguntarse ¿Por qué existe tanta diferencia entre la voz oficial y los resultados de los estudios comunales EDLI? ¿Por qué no existen PsD trabajando en SENADIS? ¿Por qué no existen informes públicos y detallados sobre el uso de recursos?

Éstas y otras interrogantes, van acompañadas de un hecho que complejiza aún más la situación y que tiene que ver con la permanente sensación de invisibilización que aparece en todos los resultados de EDLI y que las PsD enfrentan a diario en silencio, porque no tienen las competencias, ni los medios necesarios para dar a conocer sus problemas y necesidades a la opinión pública. A esto debemos agregar que el tema discapacidad no está considerado, ni tiene gran participación en la “Agenda Setting” y/o en la Agenda Pública, como veremos más adelante, salvo la excepción de las 27 horas de la Teletón y el período inmediatamente anterior a su puesta en escena.

En este contexto, intentaremos validar si el sentimiento negativo que las PsD manifiestan en EDLI es real o no (ver fig.1) y, para ello, realizaremos entrevistas en profundidad a dirigentes regionales del Consejo de la Sociedad Civil de la Discapacidad (COSOC) y profesionales con discapacidad de vasta trayectoria en temas de inclusión y en organizaciones sociales de carácter regional que trabajan en el área de estudio.

3. DIAGNÓSTICO

La información recogida en EDLI presentada en el capítulo anterior, refleja la evidente brecha que existe entre los positivos resultados que SENADIS entrega en su cuenta pública y la realidad acompañada de un sentimiento histórico de invisibilización que acompaña al colectivo de PsD de la Región de Valparaíso.

Si llevamos este planteamiento a la investigación Agenda y uso de fuentes en los titulares y noticias centrales de los medios informativos chilenos, encontramos un estudio de la prensa impresa, online, radio y televisión (Díaz y Mellado, 2017), donde no se menciona el tema de la discapacidad y si bien podría incluirse en la categoría problemas sociales, que considera, entre otros, cuestiones sobre desigualdad, derechos humanos, pobreza, indigencia, inmigración y orientación sexual, los resultados indican que esta categoría, está muy por debajo en los resultados globales de otras, como policía y crimen, o accidentes y desastres naturales.

Desde esta perspectiva, nos encontramos en un escenario donde existen sólo canales de comunicación oficiales en materia de discapacidad y una muy baja participación de los temas sociales en la “Agenda Setting” de nuestro país. Además, el problema se acentúa ante la inexistencia de medios de comunicación, que recojan el real sentir de las PsD, lo que como hemos dicho antes, genera una sensación permanente de invisibilización.

Tomando como fuente primaria el libro Investigación de Mercados Cualitativa (Aqueveque, 2017) - el que será ocupado por primera vez desde una perspectiva social – junto a diversas fuentes secundarias, como la cuenta pública participativa de SENADIS y el diagnóstico EDLI, estamos en posición de interiorizarnos en la búsqueda de los sentimientos profundos de 5 PsD participantes de este estudio, con el propósito de establecer relaciones vinculantes con los resultados de EDLI o con los logros que informa SENADIS a través de los medios de comunicación oficiales.

Para evitar cualquier sesgo, principalmente político o económico, hemos decidido convocar para este estudio a profesionales destacados o dirigentes que representan

a organizaciones de personas con discapacidad de la sociedad civil, es decir, aquellos sujetos que no trabajan para el Gobierno o para el Estado, pero que sí trabajan en nombre de la comunidad: movimientos populares, iglesias, sindicatos y asociaciones (Kronenberg, Simó, & Pollard, 2006).

Asimismo, creemos que es importante considerar que es relevante sumarse a la tendencia global que reconoce la importancia de la participación de las PsD en la generación de las políticas públicas que les afectan directamente. Los especialistas del área, promueven que la voz de este colectivo, es un lugar central para dar forma a la discusión sobre discapacidad y, en consecuencia, pronto será difícil recordar que poco tiempo atrás, las personas con discapacidad eran poco más que objetos de estudio (Gerber, 2008).

Al respecto, existe suficiente evidencia, para afirmar que es posible encontrar una correlación significativa entre los principales temas que los medios de comunicación destacan y aquellos que las personas mencionan en las encuestas como, por ejemplo, los principales problemas de un país (McCombs & Stroud, 2014). La pregunta que surge entonces es ¿Por qué en Chile la discapacidad no se incluye en la agenda de medios si el 16,7% de la población está en esta situación?

Para acercarnos a la respuesta de esta interrogante, es necesario considerar que para la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad es una construcción sociocultural e histórica, elaborada a partir de las interacciones sociales entre las personas, los grupos y las comunidades (Giaconi, Pedrero, & Martín, 2017). Asimismo, para la ONU la discapacidad, es un concepto en constante evolución, que surge como resultado de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras del entorno (Giaconi et al., 2017).

Bajo esta mirada, es necesario tener muy en claro que las iniciativas gubernamentales, por muy bien intencionadas que sean, seguirán chocando con una realidad caracterizada por un entorno lleno de barreras (familiares, sociales, económicas, estructurales, etc.) que, en una gran cantidad de casos, son infranqueables.

A esto debemos sumar políticas públicas, aparentemente, poco representativas y no inclusivas, que gastan un número importante de recursos en conseguir información de primera fuente, como la generada en el diagnóstico EDLI, que luego no es aprovechada, transformando a la discapacidad como el resultado negativo entre la interacción entre personas que padecen un déficit y/o enfermedad y los factores contextuales y ambientales (Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001).

Estas relaciones que establecen las PsD, ya sea con su entorno, con sus pares, con las instituciones gubernamentales y con las políticas públicas, entre otros, abren una oportunidad única para este estudio, que se relaciona con la posibilidad de obtener información de primera fuente que permita, de una vez por todas, encaminar a la sociedad hacia un cambio de paradigma, que garantice la igualdad de derechos para todos, sin distinciones.

En este proceso, la comunicación juega un rol fundamental como lo hemos explicado antes y que, además, se inserta en un entorno global, donde los medios de comunicación tradicionales van a la baja y se está percibiendo un fenómeno, cada vez con más fuerza, que indica que el acceso a nuevos medios de comunicación, ha moderado en sociedades del primer mundo, el efecto fijador de agenda que los medios tradicionales tienen en la opinión pública (Grassau, 2017).

La posibilidad de dar voz a los que hoy se sienten los sin voz y las múltiples posibilidades que dan las nuevas plataformas de comunicación, como las redes sociales, podría abrir un lugar para que las PsD pudieran generar una estrategia de comunicación a partir de la recolección de información de primera fuente, permitiría a este colectivo, intentar realizar cambios en los patrones de consumo de información de la población, ligados ahora a un comportamiento más selectivo y menos masivo (Grassau, 2017). La aparición de nuevos medios digitales, ha llevado a investigadores a discutir sobre la adecuación de tal razonamiento a estos nuevos medios (Díaz & Mellado, 2017).

Por ello, hay que tener muy presente que Chile, a pesar de continuar en la línea global donde la televisión abierta es el medio de comunicación preferido, según

informe del Consejo Nacional de Televisión del año 2015, presenta uno de los aumentos más sostenidos de Latinoamérica en la penetración de Internet en los últimos años, según la Séptima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet (Subsecretaría de Telecomunicaciones. Gobierno de Chile, 2015).

Para lograrlo, trabajaremos con un tercer concepto clave que es el de percepción, definido como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos, entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. No es un proceso lineal de estímulos, sino que está mediado por interacciones entre el individuo y la sociedad que, con un papel activo de ambos, conforman las percepciones particulares a cada grupo social (Olivaa & Gómez, 2014).

En este punto de discusión, debemos reconocer que existe un amplio consenso en los investigadores en comunicación, en torno a que las 'realidades' son construidas, y las noticias forman parte del sistema que las construye (Fishman, 1983).

Como mencionamos anteriormente, desde la perspectiva teórica de la "Agenda Setting", la discapacidad no es importante para la agenda temática de nuestro país (Díaz & Mellado, 2017) y, por el contrario a lo que se podría pensar, se define por la cobertura noticiosa de ciertos temas y su influencia en la prioridades y preocupaciones de los ciudadanos (McCombs M. , 2004).

Desde esta consideración, los resultados de las entrevistas en profundidad planteadas, nos permitiría, por una parte, dirimir si las opiniones negativas del trabajo de SENADIS que aparecieron en EDLI, tienen un fundamento y, por otra, determinar aquellas temáticas prioritarias para este colectivo. Así, se podrían entregar bases sólidas para que las PsD pudieran desarrollar estrategias comunicacionales para mostrar a la opinión pública su realidad.

Finalmente, es importante para lo que queda de este estudio, tener claridad sobre los conceptos de persona con discapacidad, accesibilidad universal, diseño universal, ayudas técnicas, dependencia, prevención de la discapacidad, discriminación por

motivo de discapacidad, igualdad de oportunidades y entorno (Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio. Gobierno de Chile, 2017).

4. PLAN DE ACCIÓN

Considerando el planteamiento del problema y la necesidad de contar con una estrategia de comunicación efectiva para que las PsD de la región de Valparaíso, puedan mostrar a la opinión pública su realidad, contrarrestando la voz oficial de SENADIS, es necesario conocer sus sentimientos profundos para que podamos definir a partir de ellos, aquellos que son prioritarios y, de esta manera, contribuir para generar cambios positivos en la mentalidad de la sociedad en su conjunto.

4.1 OBJETIVO GENERAL: Develar los sentimientos profundos de profesionales y dirigentes discapacitados de vasta trayectoria en la región de Valparaíso, respecto del SENADIS y del entorno en que viven su discapacidad.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Descubrir las categorías y metáforas profundas relevantes que manifiestan profesionales y dirigentes con discapacidad, mediante la aplicación de entrevistas en profundidad.
2. Describir las relaciones que se producen en el cruzamiento de categorías relevantes, codificación y metáforas profundas de los entrevistados, para definir aquellos que son prioritarios para este colectivo.
3. Diseñar un programa de recomendaciones, con base en los factores identificados como prioritarios en el cruzamiento de categorías relevantes, metáforas profundas y resultados EDLI, que favorezca el desarrollo de una estrategia de comunicación efectiva orientada a terminar con la invisibilización de las PsD de la región de Valparaíso.

Para alcanzar los objetivos mencionados, realizaremos 5 entrevistas en profundidad a profesionales y dirigentes discapacitados de vasta trayectoria en la región de Valparaíso, participantes del diagnóstico participativo EDLI, con el propósito de develar sus sentimientos profundos respecto de SENADIS y del entorno que los rodea.

Para ello ocuparemos el modelo cualitativo de investigación híbrido desarrollado por el ingeniero comercial chileno, Dr. Carlos Aqueveque (2017), explicada en su publicación Investigación de Mercados Cualitativa y que funde la técnica proyectiva de provocación de metáforas ZMET, abreviatura de Zaltman Metaphor Elicitation Technique (Zaltman & Zaltman, 2008) – y The Grounded Theory (Glaser & Strauss, 1967), método inductivo para el desarrollo de modelos teóricos y que trabaja con codificaciones basadas en la extracción de conceptos y categorías “relevantes” que permiten darle sentido a los resultados, en este particular, a través del desarrollo de entrevistas en profundidad.

De esta manera, ZMET trabaja sobre la aplicación de una entrevista en profundidad, que ocupa imágenes que son elegidas libremente por el entrevistado y que representan sus sentimientos profundos frente a un determinado tema. Así, se logra conocer las estructuras cognitivas que determinan comportamientos, alcanzando con ello una valiosa fuente de información, por ejemplo, para focalizar estrategias comunicacionales. Al respecto, Zaltman, desarrolló esta metodología, atendiendo a que los instrumentos de investigación de mercados, utilizados trabajaban en niveles muy superficiales.

La entrevista en profundidad de ZMET, considera 6 pasos (Aqueveque, 2017):

1. Narrativa, consiste en que los entrevistados describan libremente cada una de las imágenes seleccionadas por ellos mismos, destacando los sentimientos que les provocan las imágenes.
2. Imagen ideal, donde se le pide al entrevistado que separe en grupos las fotografías, definiendo él mismo cómo llamará a los grupos; luego se le pide que elija un grupo y explique el porqué de su selección.
3. Ampliación del marco, donde se le solicita al entrevistado que describa una fotografía, que él mismo elige (del grupo seleccionado también por él) y diga qué ve al ampliar su visión hacia el lado izquierdo, derecho, arriba o abajo.
4. Metáforas sensoriales, donde se solicita al entrevistado que exprese los sentimientos que le afloran al describir la fotografía previamente seleccionada.

5. Guión arquetípico, se le pide al entrevistado que narre una pequeña historia, tomando como base la fotografía seleccionada.
6. Imagen ideal o collage, el entrevistado debe determinar las ubicaciones de cada una de las fotografías (que él mismo selecciona libremente, en término de cuáles y cuantas utilizará) con sus respectivos tamaños, pidiéndosele que diga lo que ve.

A juicio de su creador, estos pasos permiten traer a la superficie los sentimientos ocultos o pensamientos inconscientes respecto a un producto, servicio, marca o tema a investigar, expresando aspectos que incluso los consumidores desconocían saber o estar conscientes (Zaltman & Zaltman, 2008).

Por su parte, The Grounded Theory trabaja con las codificaciones abierta, axial y selectiva, a partir de la extracción de conceptos y categorías “relevantes” (Glaser & Strauss, 1967). La codificación abierta permite comprender el “qué dicen” y el “qué quieren decir con lo que dicen” los entrevistados, extrayendo los fenómenos y las categorías y subcategorías del texto original. La codificación axial entrega las relaciones de los resultados encontrados en la codificación abierta. Por último, la codificación selectiva actúa con la idea de generar una relación global de las vinculaciones encontradas en las codificaciones axiales, siendo capaz de explicar en el ideal la problemática central (Aqueveque, 2017).

4.3 CRONOGRAMAS Y EXPECTATIVAS DE LA INTERVENCIÓN

La elección de realizar una investigación cualitativa, se toma en razón de que sus procedimientos, posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos que permiten la reducción de complejidad y, además, al establecer relaciones entre ellos se genera coherencia interna del producto científico (Krause, 1995).

Fue así como desde el mes de marzo de 2018, se realizó en la FASE 1, el análisis documental, correspondiente al modelamiento híbrido de entrevistas, que incluyó al modelo ZMET de análisis de imágenes y al levantamiento de categorías, a través de The Grounded Theory (Aqueveque, 2017). Luego, se contactó a 8 profesionales y dirigentes discapacitados de la Región de Valparaíso interesados en participar de la investigación, de los que, finalmente, solo 5 terminaron respondiendo a la invitación.

En la FASE 2, se realizaron las 5 entrevistas en profundidad, dando la posibilidad a las PsD participantes del estudio, de elegir el lugar y horario que mejor les pareciera. De esta manera, las entrevistas se realizaron en las localidades de Quilpué, La Calera, San Felipe, Villa Alemana y Casablanca, todas emplazadas en la Región de Valparaíso.

Para garantizar la veracidad de las respuestas, se firmó un consentimiento para utilizar públicamente la información recolectada, con la consideración de que se protegería la identidad de los individuos participantes de esta investigación. Cabe aclarar que 4 entrevistados nacieron con una discapacidad, mientras que uno la adquirió a los 18 años, tras serle amputada una pierna. Posterior a las entrevistas, se realizó el proceso de transcripción, levantamiento de categorías y codificación abierta.

Por último, en la FASE 3, se realizaron collages de las imágenes recogidas en las entrevistas, el levantamiento de metáforas profundas, los mapas mentales y las codificaciones axiales y selectivas.

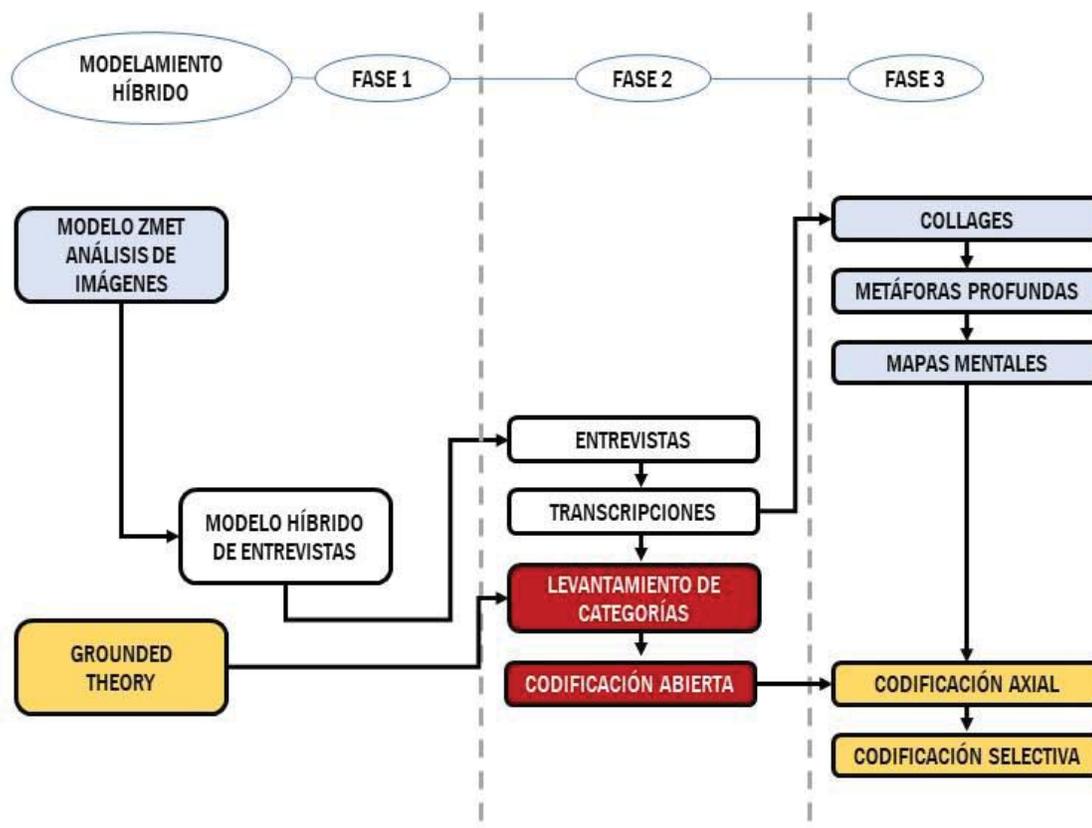


Figura 2.

En relación a las expectativas del estudio, esperamos traer a la superficie los sentimientos ocultos o pensamientos inconscientes de los entrevistados, respecto de su relación con las organizaciones vinculadas a temas de discapacidad y a los mensajes que de ellas emanan. Así el análisis nos conducirá a conocer aspectos que incluso los entrevistados desconocían saber o estar conscientes (Zaltman & Zaltman 2008).

Asimismo, una entrevista realizada bajo los parámetros de ZMET, nos permite incorporar información más extensa sobre algunos conceptos, por medio de metáforas que expresan uno o más sentimientos profundos respecto al tema estudiado (Christensen & Olson, 2002).

De igual manera, The Grounded Theory, enriquecerá el estudio aportando la codificación basada en la extracción de conceptos, categorías y subcategorías claves, vinculándolas con el tema en estudio y la relación global que se establece a partir de las vinculaciones encontradas.

Este cruzamiento entre ambas categorías, ha sido aplicado a la fecha, sólo para investigaciones de mercados y servicios asociados a la actividad productiva. De esta manera y por primera vez, esta metodología híbrida, será utilizada para analizar un servicio público de profundo sentido social, lo que podría generar nuevas proyecciones para el modelo desarrollado por el Dr. Carlos Aqueveque.

5. RESULTADOS

Tras el análisis de las entrevistas en profundidad realizadas a los sujetos que participaron del estudio, se corroboraron, entre otros, los indicadores negativos de la gestión de SENADIS que aparecieron en EDLI. De esta manera y con los resultados que se presentarán a continuación, se confirma que el ente del Estado es una institución burocrática, lejana, con autoridades poco capacitadas y que, en general, no brinda ayuda efectiva a las PsD que la requieren.

Asimismo, los resultados indicaron que la burocrática, ineficiente y poco empática gestión de SENADIS, está acompañada de una sociedad que no empatiza tampoco con la discapacidad y la invisibiliza, generando un cuadro global poco esperanzador para las PsD.

Por ello, la información recolectada permitirá generar información pertinente y de primera fuente (desde el mundo de la discapacidad), que nos permitirá diseñar un programa de recomendaciones, con base en los factores identificados como prioritarios en el cruzamiento de los resultados EDLI, las categorías relevantes de la Grounded Theory y las metáforas profundas ZMET.

De esta manera, se entregará información relevante para transparentar a la opinión pública, la verdadera realidad de las PsD de la región de Valparaíso, más allá de los auspiciosos resultados que SENADIS, entregó en su última cuenta pública.

5.1 LEVANTAMIENTO DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS (GROUNDED THEORY)

Comenzaremos el levantamiento de resultados, a partir del modelamiento híbrido de entrevistas, que incluyó al modelo ZMET de análisis de imágenes y al levantamiento de categorías, a través de The Grounded Theory (Aqueveque, 2017).

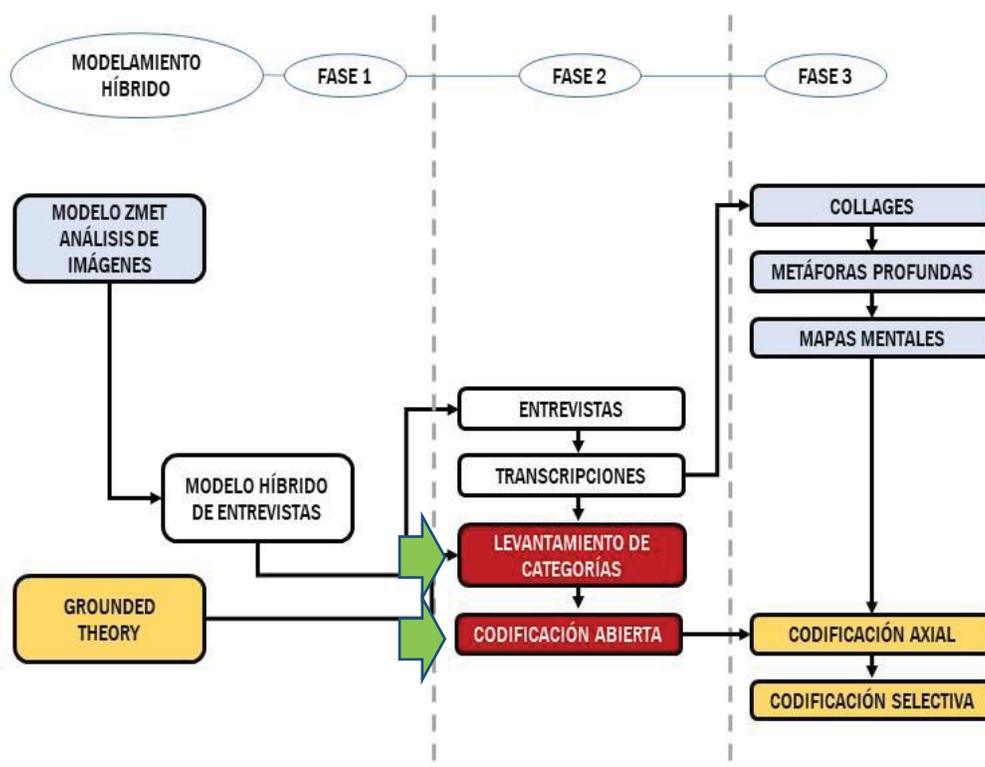


Figura 3.

En el marco The Grounded Theory, daremos el primer paso del análisis de resultados, levantando las categorías y subcategorías que emergieron de las 5 entrevistas en profundidad, realizadas a las PsD de la región de Valparaíso. Desde esta perspectiva, la codificación abierta arrojó 12 categorías descritas a continuación,

que se originaron a partir de una mirada desde la discapacidad, hacia personas, procesos, elementos, reglas y/o escenarios.

Ver cuadro detallado del levantamiento de categorías, subcategorías y codificación abierta en: **ANEXO 4**

Figura 4.

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA'	
1 AUTORIDAD	Concepto general	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento • Discurso • Actitud 	
	SENADIS	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Capacidades • Características • Desempeño • Empatía • Comunicación • Experiencia • Liderazgo • Nombramiento • Permanencia en el cargo 	
	Alcalde	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Credibilidad • Actitud • Comunicación 	
	Nacional	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Utilización

			<p>política de la discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento de cargos políticos • Relación con OTEC's y ONG's
	Candidaturas		
	Diputados y Senadores	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Comprensión del problema 	
2 GESTIÓN DEL SENADIS	Apoyo		
	Burocracia	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de funcionarios • Funcionamiento del sistema • Dependencia administrativa 	
	Misión / Visión		
	Objetivos		
	Planificación		
3 GESTIÓN DESDE LA DISCAPACIDAD	Actividades solidarias		
	Apoyo entre pares	<ul style="list-style-type: none"> • Integral • Psicológico • Técnico 	
	Grupos de		

	apoyo autogestionados		
	Educación		
4 CONTEXTO	Beneficios del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a prestaciones de salud • Capacitación • Pensión por invalidez • Rol de las OTEC 	
	Laboral		
	Ciudad accesible		
	Familia, amigos, personas cercanas		
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Bullying • Conflictos entre PsD • Discriminación • Educación inclusiva • Invisibilización • Movimientos sociales 	
5 SENTIMIENTOS	Frente a la autoridad		
	Frente al sistema burocrático	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de ayudas técnicas • Atención 	

		funcionarios SENADIS • Representación dirigencial	
	Frente a las políticas públicas		
	Frente a sí mismo	• Autoimagen • A su condición de discapacidad	
	Frente a sus pares	• Provecho personal • Movimiento social	
	Frente a la sociedad		
6 PARTICIPACIÓN	En instituciones públicas		
	En la elaboración de la normativa legal		
	En la elaboración de políticas públicas		
7 COMUNICACIÓN	Con la autoridad	• Nivel relacional • Forma • Efectividad	
	Con los	• Efectividad	

	funcionarios de SENADIS	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	
	Con los pares		
	Con la opinión pública		
	Discurso oficial (mensaje)		
	Representación simbólica de la discapacidad		
	Canales (medios)	<ul style="list-style-type: none"> • Cara a cara • Teléfono • Internet • Masivos 	
8 ACCESIBILIDAD	Barreras	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusivas • Culturales • Económicas • Físicas 	
	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Gastronómicos • Transporte público 	
9 NORMATIVA LEGAL	Diseño de la ley		
	Ley 20.422	<ul style="list-style-type: none"> • Efectos • Resultados 	
	Ley 21.015 de inclusión laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Orientación • Cobertura 	
10 POLÍTICAS PÚBLICAS	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de pensiones • Capacitaciones 	

	Costo Efectividad Elaboración Externalidades Resultados EDLI		
11 RECURSOS	Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Informe gastos • Seguimiento y control • Asignación • Objetivos de largo plazo • Fondos regionales • Fuentes de financiamiento no gubernamentales • Presupuesto 	
	Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Obligaciones funcionarias • Proactividad • Actitud en la atención de PsD 	
	Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de ayudas técnicas • Generados por Teletón 	
12 VISIÓN DE	Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo inclusivo 	

FUTURO		<p>en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento • Vocación 	
	SENADIS	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de equipos multidisciplinarios • Trabajo colaborativo 	
	Cambio cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Mirada gubernamental integral • Educación • Empleos • Reconocimiento de todos/as como sujetos de derecho • Ciudad inclusiva • Sociedad inclusiva • Políticas públicas efectivas • Fin del asistencialismo 	

5.2 COLLAGES

En el marco de la FASE 3 del modelo híbrido de entrevistas, presentamos los collages de las imágenes seleccionadas por los entrevistados, correspondientes al modelo ZMET de análisis de imágenes.

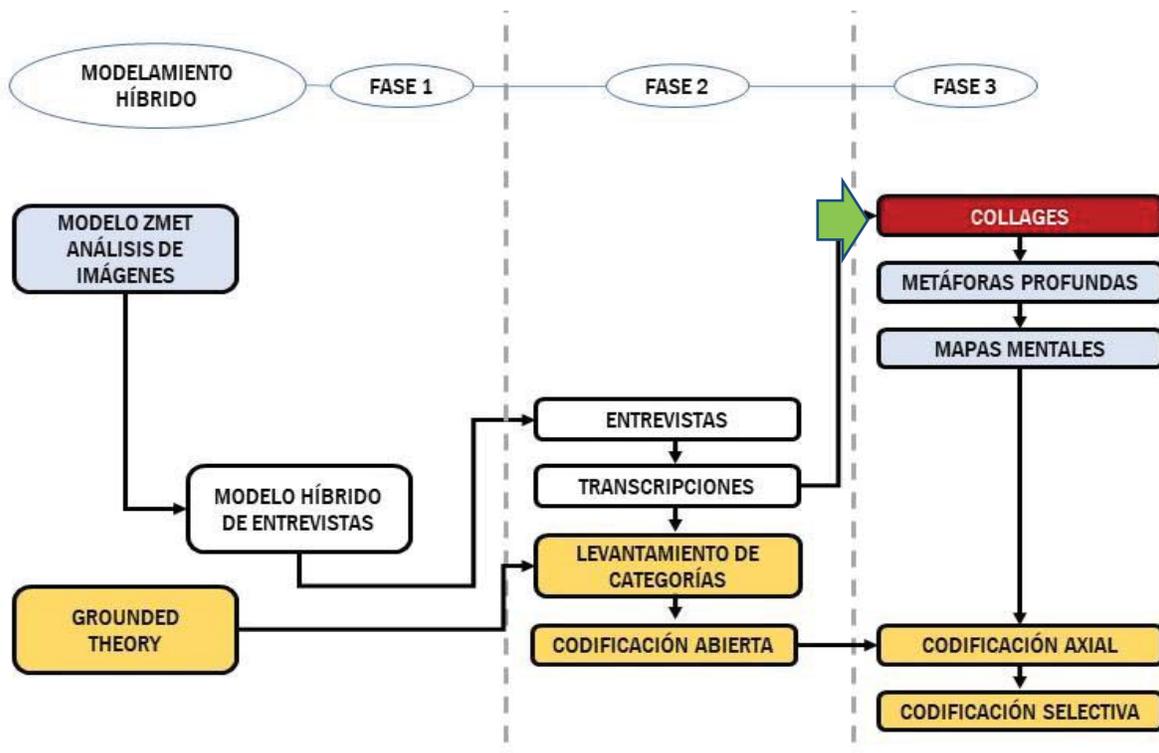


Figura 5.

COLLAGE 1 / SUJETO 1: SEXO MASCULINO / DISCAPACITADO DE NACIMIENTO / DISCAPACIDAD FÍSICA POR SECUELA DE POLIOMELITIS (USO PERMANENTE DE SILLA DE RUEDAS Y/O BASTONES PARA DISTANCIAS CORTAS) / 71 AÑOS / COMUNA SAN FELIPE

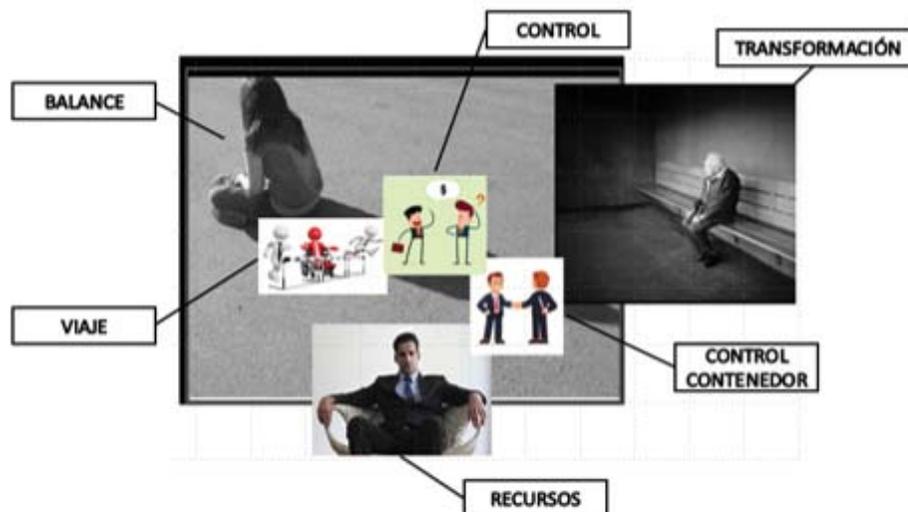


Figura 6.

El entrevistado en este collage une todas las variables y las superpone, porque indica que todas se relacionan. Señala como muy importante la frustración que le genera haber trabajado toda una vida para la discapacidad, sin resultados. Tras este largo y tortuoso viaje, se detiene, toma asiento y mira al futuro a la espera de algún cambio desde la sociedad civil, a la que no ha logrado convocar para avanzar hacia una transformación del sistema y de la sociedad. Esta unión que no ha llegado, dice le permitiría terminar con la autoimagen que tiene al día de hoy, donde dice sentirse viejo y solo.

Esta frustración, se relaciona con las pocas capacidades de las autoridades a cargo de los temas de discapacidad en Chile, quienes generan entornos de inseguridad, ya que no están ahí por vocación, no son confiables porque, entre otros, no cumplen sus promesas y porque hablan el idioma del dinero, que es muy distinto al idioma de la discapacidad.

COLLAGE 3 / SUJETO 3: SEXO MASCULINO / DISCAPACITADO DE NACIMIENTO / DISCAPACIDAD VISUAL (ALTA MIOPIA HEREDITARIA Y CONGÉNITA) / 58 AÑOS / COMUNA LA CALERA

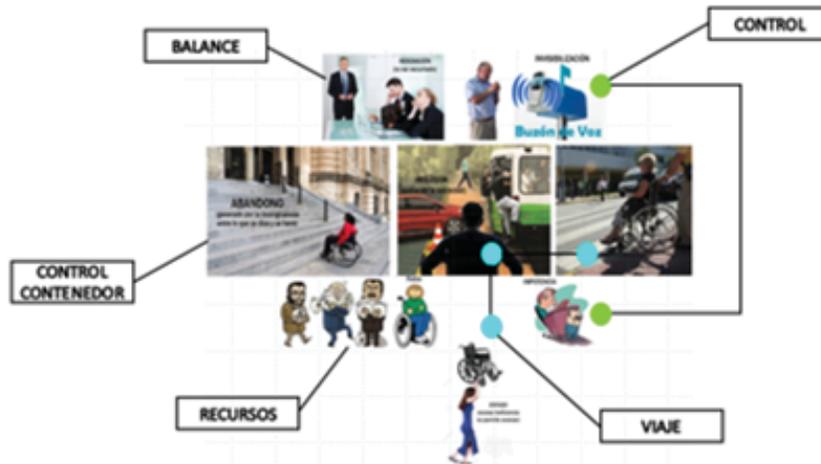


Figura 8.

El collage del individuo 3, presenta imágenes en su eje central que están asociadas al complejo camino recorrido en el ámbito de la discapacidad en

Chile. Este transitar en un entorno inseguro que se observa en una escalera difícil de subir, está lleno de barreras físicas y culturales que no permiten a los discapacitados ser sujetos de derecho y moverse libremente, quedando marginados, aislados y encerrados en sus hogares. Además, en este viaje, apreciamos en las imágenes el asistencialismo siempre presente en el simbolismo de empujar una silla de ruedas y, de igual forma, observamos el peso diario (que se lleva en forma de cruz sobre la cabeza) de ser discapacitado en Chile y que, a ratos, se hace insostenible.

Sin duda, el viaje va acompañado de un control por parte de la autoridad a cargo de la discapacidad en Chile y el poder que ejerce sobre las PsD, **ignorándolas, no escuchándolas y mirándolas por debajo del hombro**, lo que se refleja en las imágenes de la parte superior del collage, donde la participación de las PsD en el desarrollo de políticas públicas, normativas legales y mejoras en la gestión de los organismos públicos vinculados a la discapacidad, es nula.

A este viaje tortuoso, se suma que los recursos públicos (dinero) que podrían ayudar a mejorar este viaje, terminan en bolsillos privados, ya sea en OTEC's, ONG's o profesionales que reciben importantes sumas a cambios de trabajos sin sentido, con objetivos poco claros y, lo peor, a los que no se supervisa, controla, ni tampoco se exige resultados concretos y de largo plazo.

COLLAGE 4 / SUJETO 4: SEXO MASCULINO / DISCAPACIDAD ADQUIRIDA / AMPUTACIÓN A LOS 20 AÑOS DE UNA PIERNA POR OSTEOSARCOMA FIBRAL IZQUIERDO (TUMOR ÓSEO CANCERÍGENO A LA ALTURA DISTAL DEL FÉMUR) / 37 AÑOS / COMUNA CASABLANCA

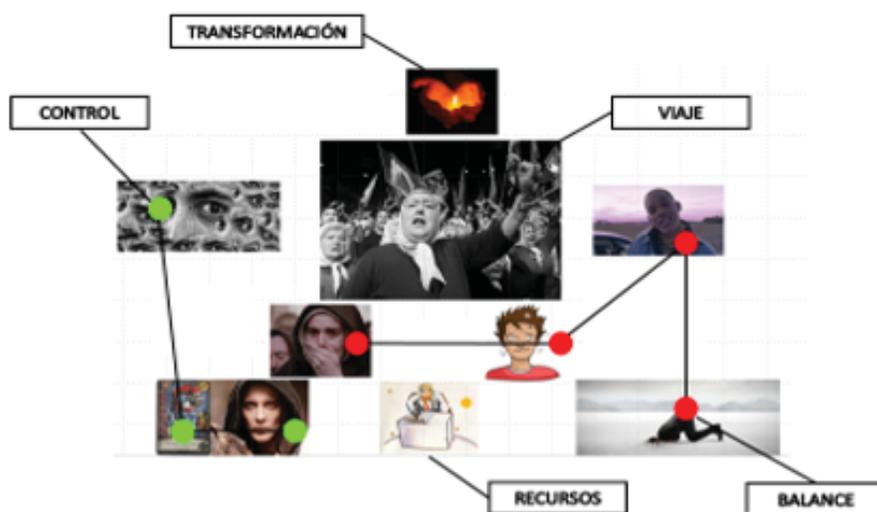


Figura 9.

El collage del entrevistado 4, da un rol principal a la imagen de la manifestación popular en las calles, que representa a la

sociedad civil organizada y luchando por la igualdad en derechos de las PsD. Señala la importancia que de que haga una revolución (enfatisa esta situación) porque es la única manera de generar una transformación completa de la sociedad, lo que está representado en la luz de la esperanza.

Este cambio, significa un vuelco radical en la actual situación, donde el control absoluto lo tiene el poder (autoridad), el que se representa en la figura del mal, acompañada por un grupo de ojos que simbolizan la desconfianza permanente. En este punto, es importante mencionar que los intereses del poder y de las PsD son opuestos. El primero responde a una institucionalidad y a **la necesidad de comunicar que se están haciendo las cosas bien**, para seguir manteniendo una imagen positiva ante la opinión pública – nacional e internacional (OCDE) – lo que se contrapone a una realidad que genera en las PsD sumisión, dolor, angustia y, finalmente, vergüenza ajena.

Finalmente, vemos como esta autoridad de cuello y corbata que hace sentir su poder al mundo (ver tamaño), administra los recursos públicos a su antojo y sin rendir cuentas a nadie.

COLLAGE 5 / SUJETO 5: SEXO MASCULINO / DISCAPACIDAD DE NACIMIENTO / CAUSA: MIOTONÍA CONGÉNITA / 43 AÑOS / COMUNA VILLA ALEMANA



Figura 10.

En este collage del entrevistado 5, encontramos tres focos bien definidos: sociedad y

espacios físicos; autoridad; y entorno más cercano.

La sociedad civil, representa su vía de escape cuando se enfrenta a algún problema. En ella encuentra contención, cuando se siente solo o incomprendido. Desde otra perspectiva, hace hincapié en las barreras físicas de calles y avenidas, en el marco de ciudades poco accesibles y peligrosas para PsD.

Luego, la autoridad es indicada como lejana y que no escucha al mundo la discapacidad. Además, se le caracteriza como poco resolutiva, buena para generar resúmenes y mala para entregar soluciones a los problemas. En síntesis, es una autoridad presente, que escucha, pero no oye. Además, sabe cuáles son los problemas vinculados a la discapacidad, pero no es capaz de determinar si no sabe cómo o, simplemente, no quiere resolverlos.

Asimismo, el entorno más cercano, es presentado como el círculo de confianza, donde destacan sus compañeros en la discapacidad. Hace referencia que algunas veces, el trata de ayudarles, pero éstos le dan la espalada y no lo escuchan. Comparte con ellos, el sentir de la discapacidad, vinculado a la falta de oportunidades laborales y trabajos mal remunerados y poco reconocidos. Incluso señala trabajar en un taller para mantenerse ocupado, donde no recibe ni remuneración, ni siquiera dinero para locomoción.

5.3 LEVANTAMIENTO DE METÁFORAS PROFUNDAS Y MAPAS MENTALES

Tras el levantamiento de collages, se continuará avanzando en la FASE 3 con el levantamiento de las 7 metáforas profundas planteadas por Zaltman (2008): Recursos (Asociado a la forma de conseguir objetivos); Control (Asociado a elementos que le permiten al entrevistado ejercer control); Balance (Asociado a relaxo y tranquilidad); Control Contenedor (Asociado a seguridad o inseguridad. Define el entorno); Viaje (Asociado a procesos en cuanto a conseguir logros); Transformación (Asociado a autoimagen y a los cambios deseados) y Conexión (Asociado a familia, amigos, empresa, etc.). Posterior a ello, se realizará un mapa mental de asociaciones descubiertas en lo que va del estudio, que son representaciones gráficas y unidireccionales de nuestros pensamientos que se van formado en una secuencia tipo árbol que parte de un concepto y/o pensamiento y va avanzando a través de sus ramas (Aqueveque, 2017).

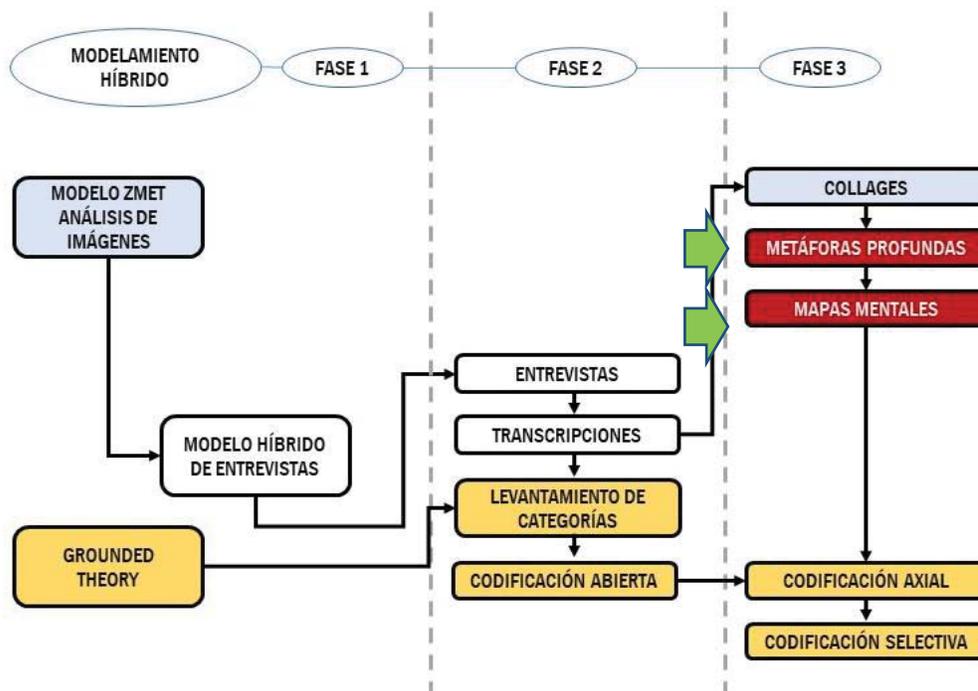


Figura 11.

Para ver las respuestas que dan vida a las metáforas que se presentan a continuación: **VER ANEXO 4**

5.3.1 METÁFORA RECURSOS

El esquema de las metáforas profundas que revela el estudio, nos indica que la metáfora de los recursos económicos, no es tan importante como se podría haber supuesto en un principio. Se asocia en una especie de círculo vicioso y, de cierta manera, aislado que se relaciona con el uso ineficiente de éstos, lo que se ejemplifica en la contratación de algunos profesionales y pagos por gestión de organizaciones como OTEC's u ONG's, que realizan acciones sin mucho sentido, sin continuidad y sin proyección, implicando un alto costo de intermediación que, a su vez, trae consigo un desvío de fondos, que terminan beneficiando a algunas personas sin discapacidad, en desmedro de las reales necesidades de la PsD.

Se relaciona directamente con el desbalance que se produce por un estado pasivo de las autoridades que, desde el poder, asumen un rol neutro ante estas prácticas, lo que de cierta manera las termina validando por una razón que no queda muy clara. Finalmente, la falta de recursos tiene un impacto fuerte y directo en la imposibilidad de solucionar necesidades importantes para las PsD, lo que trae consigo un evidente descontrol que se pierde en un sistema desarticulado y burocrático.

En el caso de los recursos humanos, se vinculan directamente a la autoridad, a modo de sustento de malas prácticas, que profundizan la sensación de desbalance y abuso de poder. Asimismo, las ayudas técnicas y su forma de asignación, solo aumentan en el descontrol al interior de un sistema burocrático, que no atiende finalmente las necesidades de las PsD.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 3 (RECURSOS MONETARIOS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades, utilizan a la discapacidad para obtener provecho personal (dinero) • Los veo (autoridades) desde el Ministerio del Trabajo, generando recursos para OTEC's y ONG's. La necesidad se ocupa para intereses mercantilistas. <ul style="list-style-type: none"> • Son personas de fundaciones, corporaciones, especialmente de OTEC, (Organismo Técnico de Capacitación), que lucran en los fondos concursables o fondos públicos que da Sercotec... que tengan que ver con... inclusión, que se ve muy bonita... pero se ha prestado para el lucro. • Gente buena y sana, no sé si tendrán discapacidad o familiares en situación de discapacidad, ven en este colectivo un nicho para ganar plata y echárselas a sus propios bolsillos y el mundo de la discapacidad queda siempre con las manos vacías. • Estas son empresas con un rótulo de ONG de OTEC, de fundación, de corporación, pero son entidades creadas para generar plata o administrar dinero, dinero que no vuelve hacia el mundo de la discapacidad.

Figura 12.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 1 (RECURSOS MONETARIOS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunté ustedes son los que deciden quienes van a seguir adelante el proceso del proyecto FONAPI del SENADIS... si me dice... Ahhhh cagamos dije yo. • Una kinesióloga que no sé cuánto le habrán pagado por venir 2 veces... nos hacía ejercicios a todos iguales... sin considerar las distintas discapacidades.

Figura 13.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 2 (RECURSOS MONETARIOS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esa entidad ministerial (Desarrollo Social) no capta las necesidades en el mundo de la discapacidad, de poder aumentar esta ayuda, estoy hablando netamente en dinero, porque todo esto se maneja con dinero.

Figura 14.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 1 (RECURSOS HUMANOS) AUTORIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designan en los cargos, autoridades sin experiencia, sin vocación, ni capacidades • Llegan como cargo político y desarrollan su gestión sin humildad y autocrítica. • No empatiza con la discapacidad.

Figura 15.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 2 (RECURSOS HUMANOS) AUTORIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoridad no es discapacitada, por ello su interés no es real. • Deben elegirse autoridades idóneas y no por presiones políticas. • Autoridad se mantiene en su zona de confort y no pelea por recursos o mejores condiciones para las PsD. • Autoridad es designada como cargo político y no por sus capacidades. • Fui invitada a una jornada completa de la inclusión... le pedí (a las traductoras) que hablarán entre ellas dos, lengua de señas... yo le pregunté... ¿alguien me puede decir lo que hablaron? Nadie respondió y estamos hablando autoridades y profesionales que tiene que ver con discapacidad. • Somos como una entidad mercantil, a través de políticas que ellos mismo hacen, sacan provecho a través de nosotros.

Figura 16.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p><i>ENTREVISTADO 4 (RECURSOS HUMANOS)</i> <i>AUTORIDADES</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoridad no es discapacitada, por tanto, no tiene interés real • Liderazgo autoritario con aires de grandeza. • Conforme a su poder, determina a dedo a quien

ayudar y a quien no.

- Potestad absoluta sobre el mundo de la discapacidad.
- No tiene intención alguna de salir de su zona de confort. Solo espera sentado en su escritorio el sueldo de fin de mes. En algún momento me metí a la página del SENADIS y en una de las cartas que le envíe a la directora le puse la misión y su visión. Como en el fondo sacándole en cara que no lo estaban haciendo. No hubo respuesta.

Figura 17.

5.3.2 METÁFORA (DES) CONTROL

La metáfora de control, que debería estar asociada a calidad y aspectos afectivos positivos, termina en el esquema dando signos evidentes de descontrol, lo que se observa claramente en el inexistente nivel de participación de los usuarios en un sistema que los limita las 24 horas del día, todos los días, donde las barreras culturales, físicas y económicas son insalvables y los relegan a espacios mínimos de libertad.

La permanente burocracia e ineficiencia del aparataje público que debería entregarles soluciones y no generarles obstáculos, es un tema recurrente y que sustenta el permanente estado de invisibilización en que las PsD dicen encontrarse, lo que va en completa oposición con las declaraciones públicas de SENADIS que refieren al trabajo que se hace para que dicho colectivo no sea discriminado y sea visto como sujeto de derecho. También existe una argumentación de falta de recursos por parte de los organismos del estado, que sería entregada a las PsD cuando no se puede responder a sus requerimientos, lo que se suma a una percepción de que se interactúa con una sociedad ignorante frente a los temas de discapacidad y que termina condenando a las PsD a vivir en un estado permanente de inseguridad y marginación.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="537 226 1104 262">ENTREVISTADO 1</p> <ul data-bbox="537 262 1104 873" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="537 262 1104 430">• Autoridad y PsD hablan idiomas distintos. Ellos hablan idioma del dinero y nosotros de la discapacidad 24/7. Profesionales discapacitados en Chile somos muy pocos. <li data-bbox="537 430 1104 514">• No hay empatía de la autoridad respecto de las necesidades de las PsD <li data-bbox="537 514 1104 556">• No hay interés de la autoridad por escuchar a las PsD <li data-bbox="537 556 1104 598">• Termino yo, invisibilizando a la autoridad. <li data-bbox="537 598 1104 682">• Me invitaron a un congreso de la SOFOFA de la discapacidad, yo he ido a dos... no son malos, son pésimos. <li data-bbox="537 682 1104 766">• Salió la ley de cuota de inclusión laboral en las empresas, pero los empresarios no están ni ahí con la discapacidad. <li data-bbox="537 766 1104 873">• Es importante escuchar a las PsD y capacitarlas con sentido. Al respecto, quería trabajar este año, en tres grandes pilares, la capacitación, la recreación y el bienestar.

Figura 18.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="430 1054 1104 1089">ENTREVISTADO 2</p> <ul data-bbox="430 1089 1104 1299" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="430 1089 1104 1173">• Autoridad de SENADIS, al No ser una PsD, dirige el tema desde lo teórico. <li data-bbox="430 1173 1104 1299">• Siguiendo la secuencia, aquí tenemos las manos que manejan los títeres. Las manos es el Estado de Chile y los títeres somos nosotros. Nos sentimos títeres del Estado.

Figura 19.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------



ENTREVISTADO 2

- Autoridades tienen sueldos acordes a su cargo. No pasan necesidades. No ven las urgencias.
- La autoridad se elige por un cargo político y no por capacidad.
- Las personas con cargos profesionales en SENADIS, no tienen competencias mínimas como por ej.: leer braille.
- Para la autoridad, los problemas de las PsD no son prioritarios.
- Tenemos que concursar y lo obtenemos después de dos años, eso es una burla.
- Si yo quedo discapacitada en una casa pequeña... tienes muchas dificultades para conseguir un trabajo, no tengo como salir ni como entrar a mi casa... te cierran las puertas y te dicen: "usted ya tiene subsidio...no es nuestro problema".
- (persona que ríe en la imagen) ese es el Estado... la otra parte son las entidades que hacen capacitaciones laborales para... 10 o 15 PsD... por un valor 65 a 70 millones de pesos, en que con mucha suerte se invertirá 10 millones en recursos... 10 millones en el costo del curso y esto es para los bolsillos de la OTEC. Si tu investigas, son compadres, que el hijo, que el amigo. Políticos que ganan millones de pesos a través de cursos que no son significativos para las personas con discapacidad.

Figura 20.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridad escucha, pero no oye. • Al mundo de la discapacidad lo invisibilizan. • El principal sustento de la invisibilización, es el asistencialismo.
<ul style="list-style-type: none"> • La tomé por el tema de la invisibilización, de la indignación, de la impotencia, porque en la forma en que nosotros podamos lograr comunicar (a la autoridad) ¿no sé de qué forma?, podríamos estar produciendo un cambio en estas políticas sociales, comunales, provinciales, regionales o nacionales. • Efectivamente te responden (los funcionarios de SENADIS) porque saben hablar, pero no gestionan. La solución sería, primero capacitar al personal y a lo mejor, poner una persona más sensible en el tema, una PsD. • (El teléfono) ... es una herramienta de trabajo, la cual me permite a mi como dirigente y persona en situación de discapacidad, lograr comunicarme con nuestras autoridades. • El funcionario que debiera ser más proactivo (al recibir una llamada de otra zona de la región). Se escudan que son funcionarios, que no son autoridad y que no tienen mayores atribuciones. • Funcionarios, están estructurados de una forma muy cuadrada muy burocrática, a lo mejor muy técnica, sino agachan la cabeza miran para otro y dicen bueno ya, por último, vuelva mañana o no se preocupe lo llamamos. Invisibilizan a la persona humana en situación de discapacidad. Tendría que ser una persona más empática (funcionario), independiente del tema que le lleve, empático con la persona y con la problemática que le está presentando. 	

Figura 21.

IMAGEN	METÁFORAS
<p data-bbox="240 239 358 264">IMPOTENCIA</p> 	<p data-bbox="548 233 756 258">ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 275 1107 342">• Autoridad, a veces no tienen la decencia mínima al menos de mirarte cuando te atienden. Te invisibiliza. <li data-bbox="548 359 1107 384">• La autoridad no empatiza con la discapacidad. <li data-bbox="548 401 1107 468">• Autoridad, No garantiza un trato igualitario para todos. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="232 485 756 510">• Termino invisibilizando a la autoridad también. <li data-bbox="232 527 1107 678">• Las PsD que represento como dirigente, se sienten contentos, que alguien sea capaz de enfrentar a una autoridad... para interpelarlos y decirles que están mal, que no están escuchando el mundo de la discapacidad, que se están despilfarrando los recursos, que dejen de manipular a este colectivo. <li data-bbox="232 695 1107 762">• Que estás puro webiando aquí, no sacas nada, espera los cuatro años o espera el tiempo que le quede a este otro ahí. En síntesis, pierdes el tiempo. <li data-bbox="232 779 1107 888">• Yo los represento a ellos, bien, mal, más o menos, yo los represento y ellos confían en mí y yo soy el que voy para allá y me enfrento a esta barrera, está barrera comunicacional. <li data-bbox="232 905 1107 972">• Veo que hay un diálogo entre dos, casi de ciegos porque ninguno de los dos se ve, y de sordos ninguno de los dos se escucha, cada uno está en lo suyo. <li data-bbox="232 989 1107 1140">• Me da impotencia... porque no despierta, porque no es capaz de escuchar... no me escucha y tampoco me quiere mirar. La estrategia, es explicarle, primero desgastándote, hablándole fuerte, intentando que te vea o te escuche y después que sea empático para querer solucionar el problema. <li data-bbox="232 1157 1107 1224">• Incongruencia entre lo que se dice y con lo que se hace, es mi frase, frase que ocupan muchos los notarios, la prueba múltiple que le llaman. <li data-bbox="232 1241 1107 1291">• (Autoridades que realizan discursos políticos en actos públicos) no representan el sentir de las PsD.

Figura 22.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="553 239 764 264">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="553 285 1110 352">• No hubo apoyo para mi primera quimioterapia. Tuvo que costearla mi familia. <li data-bbox="553 369 1110 436">• La falta de apoyo es independiente del gobierno de turno. Los apoyos de SENADIS siempre son parciales. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 453 1110 520">• Yo sacaría a todos los que no hacen bien su trabajo y realizaría evaluaciones periódicas a su labor. Si uno no se mueve, no ve resultados. <li data-bbox="228 537 1110 562">• Faltan especialistas que respondan a las necesidades particulares de las PsD. <li data-bbox="228 579 1110 646">• Falta planificación en el trabajo del SENADIS. Tendría que existir una Carta Gantt pública de cómo se va a trabajar en esta institución. <li data-bbox="228 663 1110 730">• En alguna ayuda técnica, en el fondo lo que se hizo conmigo es que dijeron, démosle esto para que se vaya tranquilo, callado y para que no siga molestando. <li data-bbox="228 747 1110 814">• Las personas que están trabajando en este sistema deben entender que están trabajando con personas. <li data-bbox="228 831 1110 856">• Hemos sido invisibilizados por tanta burocracia. <li data-bbox="228 873 1110 982">• La cercanía con la persona en situación de discapacidad es súper importante, yo creo que es crucial. Uno espera que se acerque a ti, que te llame por teléfono, que haya un contacto telefónico o que haya una visita. <li data-bbox="228 999 1110 1066">• La estrategia fue crear un Facebook de ex operados del equipo de tumores, y nos dábamos información de cómo poder agilizar los procesos. <li data-bbox="228 1083 1110 1192">• Te dicen, es que usted tiene que venir y el que está detrás del teléfono, no sabe o no le interesa que a uno le complica ir a Santiago o te complica desplazarte en el mismo lugar donde estas. <li data-bbox="228 1209 1110 1344">• Mínimo si yo trabajo en una institución como ésta conocer a la persona, porque no podemos estar comunicándonos por mail. Después, como estrategia, mandé cartas respondían lo mismo... te dan un número de seguimiento del caso y tienes que irte metiendo (página web), para ver cómo iba tu postulación.

Figura 23.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="548 233 755 264">ENTREVISTADO 4</p> <ul data-bbox="548 279 1096 472" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 279 1096 388">• Imagen encarna la maldad, la traición de la autoridad y sus políticas públicas. No empatiza con la discapacidad. <li data-bbox="548 403 1096 472">• En el fondo se está resolviendo el tema entre cuatro paredes. O sea, no es algo consultivo. Y <p data-bbox="266 485 1096 594">bueno, por eso puse en el tema que está totalmente relacionado con la injusticia, ya que en el fondo es ahí donde te están pisoteando, porque no te están tomando en cuenta.</p> <ul data-bbox="228 609 1096 678" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 609 1096 678">• La mayoría de políticas públicas, son elaboradas por personas que no son discapacitadas’.

Figura 24.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="548 863 755 894">ENTREVISTADO 4</p> <ul data-bbox="548 909 1096 1304" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 909 1096 1102">• Uno llamabas una, dos o tres veces y la respuesta era es probable que la otra semana tengamos novedad. Entonces tú te vas cansando, te vas angustiando, y ya en la cuarta semana no te dan ganas de seguir llamando. <li data-bbox="548 1117 1096 1304">• Hice la postulación y tiene que haber pasado por lo menos casi un año... (llamé) lo que me dijeron fue, vaya métase a la página viendo prácticamente día a día el acceso a postulación... me daba pena, me daba tristeza, verme todos los días amputado y esperando <p data-bbox="266 1316 422 1348">una respuesta.</p> <ul data-bbox="228 1360 1096 1461" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 1360 1096 1461">• Me respondieron que tenían que ver si alcanzaban los recursos, para la entrega de ayuda a PsD física. Luego, escuche de algún funcionario de SENADIS que el año pasado sobraron recursos y no sabían en que gastarlo.

Figura 25.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="537 226 748 258">ENTREVISTADO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="537 268 1107 300">• Autoridad deja de lado a las PsD y sus problemas. <li data-bbox="537 310 1107 426">• Autoridad, no escucha las problemáticas de las PsD y menos las resuelve. Hace los resúmenes de las reuniones. <li data-bbox="537 436 1107 510">• Hay diferencias entre los últimos gobiernos, respecto de las PsD. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 520 1107 720">• (Elecciones presidenciales en Chile, frente a pedir foto para voto universal) Primero dijeron que había que traer el papel de Brasil, que si se ponía fotos en el papel discriminaban en el momento de votar porque salen mal. Entonces pusieron puras excusas y no pusieron fotos... yo lo dije que era para las personas no sabían ni leer ni escribir... o la gente que tiene poca visión también. <li data-bbox="228 730 1107 804">• Algunas autoridades escuchan la radio no más, no todas, el presidente no creo que escuche la radio. <li data-bbox="228 814 1107 1001">• El Estado está en otras cosas, en los trabajos para la gente, en los trabajos para los anciano No toman mucho en cuenta a las personas con discapacidad. El Estado no está muy metido en eso de la discapacidad. El Estado no está muy metido en eso de la discapacidad. Esto no me enoja, tengo que observar y ver cómo se puede solucionar la cosa, que no hay solución de repente.

Figura 26.

5.3.3 METÁFORA (DES) BALANCE

La metáfora del balance, asociada al relajo y la tranquilidad, en el esquema nos muestra un panorama que es absolutamente opuesto y que, junto con ocupar el lugar central del esquema, aparece en un tamaño destacado por la cantidad de relaciones que establece. Por una parte, el desbalance que provoca la autoridad y su equipo, más ocupada de velar por sus intereses personales, que por el rol de liderazgo que, en teoría, debería traer su cargo.

Además, en el ámbito de las relaciones somete a las PsD a su arbitrio, obligándolas a realizar viajes tortuosos, manteniendo un sistema ineficiente pero estable donde se asume como un hecho el *status quo* y la sumisión del colectivo, que es víctima de un sistema burocrático e ineficiente que perpetúa e incrementa mediante el tiempo, los sentimientos de frustración e inseguridad del mismo.

No se observa por ninguna parte, la posibilidad de que se genere un balance en este proceso, ni menos una transformación de las barreras existentes, que entregue espacios de libertad, placer o agrado a las PsD. Como muestran claramente las imágenes, ser una PsD en Valparaíso, es una carga muy difícil de llevar, que los limita, aísla e invisibiliza permanentemente. Por ello, se muestra un camino cortado entre el balance y la transformación, el que podría reconstruirse con el posicionamiento de la discapacidad en la opinión pública, a través de un mensaje a comunicar, que muestre la realidad desde la mirada del sujeto de derechos y no desde una visión lastimera y que requiera favores o asistencialismo.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="565 233 764 260">ENTREVISTADO 1</p> <ul data-bbox="565 275 1096 464" style="list-style-type: none"> • Si tú tienes una dificultad y quieres solucionarla, sencillamente tienes que preparar, proyectar un camino y con objetivos. Yo como consejero regional, no tengo idea cual es el plan de trabajo que tiene el SENADIS para la Región de Valparaíso. <ul data-bbox="233 478 1096 625" style="list-style-type: none"> • Invito a la gente a que vengan a participar del proyecto de vida que tengo yo para la discapacidad, que agarren su sillita y que se empiecen a sentar detrás mío, o al lado mío, o delante de mío. • El discapacitado está de espalda, nadie lo escucha. Produce más soledad.

Figura 27.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="565 819 764 846">ENTREVISTADO 2</p> <ul data-bbox="565 861 1107 1178" style="list-style-type: none"> • Voy a hablar del SENADIS que es la única entidad pública visual que ve la discapacidad, promueve la inclusión, pero la inclusión para nosotros es una exclusión, nos excluye automáticamente. • Las políticas públicas, éstas son creadas por personas que no tienen discapacidad y las hacen de tal manera que a nosotros nos dejan sin opción de poder alegar, de poder expresar, de poder decir, de poder manifestar en forma razonable lo que realmente nosotros necesitamos.

Figura 28.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="540 233 1117 268">ENTREVISTADO 2</p> <ul data-bbox="540 279 1117 1291" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="540 279 1117 315">• Autoridad calla y calla a las PsD. <li data-bbox="540 325 1117 514">• Como yo no podía caminar... estaba depresiva porque no quería nada, no quería nada con el mundo, no quería ni siquiera salir de la puerta a la calle, porque me di cuenta que no sabía hablar, ni caminar, era una cosa de que no podía. <li data-bbox="540 525 1117 682">• Creo que, si un discapacitado llega a trabajar en la discapacidad, avanzaría la discapacidad. En todos los Consejos Regionales de la Sociedad Civil para la discapacidad, COSOC, hay discapacitados. En los SENADIS de Chile debería haber discapacitados. <li data-bbox="228 693 1117 808">• Se manifiesta en noticias, en la radio, en las leyes que se publican, se promulga la ley, se promulga el reglamento, se promulga muchas cosas en beneficio de la discapacidad que, en resumidas cuentas, no sirve para nada. <li data-bbox="228 819 1117 1134">• (En relación a SERVIU) Dicen, ¡bravo el gobierno! le dio casa al discapacitado, ese discapacitado yo me pregunto ¿puede ir de visita a otra casa y pasar por la puerta? Hablé (con autoridades de gobierno) de las casas universales para todos iguales, la misma anchura de puerta, y la respuesta del gobierno o de estado es no porque es muy caro... entonces ellos no ven la dignidad de la persona... ven el número. Ella (amiga) se había ganado un departamento de SERVIU (cuando quedó discapacitada). Quedó encerrada en su departamento en el tercer piso, que no tiene ascensor y en silla de ruedas ¿cómo cresta baja? <li data-bbox="228 1144 1117 1291">• Las personas llegan y dicen mira hice este curso, me dijeron que tenía al término del curso trabajo, pero no tengo pega, me siento mal, me siento desesperanzado, no tengo nada. Las políticas públicas no nos favorecen en absoluto a nosotros, sino que favorece al que puede lucrar con nosotros.

Figura 29.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="540 1465 1117 1501">ENTREVISTADO 3</p> <ul data-bbox="540 1512 1117 1782" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="540 1512 1117 1627">• Autoridad entrega mensajes políticos y vacíos. (Aburre) <li data-bbox="540 1638 1117 1711">• Autoridad prostituye la palabra inclusión. La usa solo para obtener dinero. <li data-bbox="228 1722 1117 1753">• Autoridad está pendiente siempre de cosas más importantes que la discapacidad <li data-bbox="228 1764 1117 1782">• A la autoridad no discapacitada, no le interesa el tema.

Figura 30.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="561 310 773 338">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="561 359 1115 548">• La experiencia que yo viví al enfrentarme a organismos, ya sea en recurrir a ayudas técnicas, en asistencia de cualquier otro tipo, fue tan negativa, fue tan tramitadora por decirlo de alguna manera, que de verdad a mí me dio vergüenza ajena. Soy un profesional, tengo mis recursos, pero qué pasa con quienes no los tienen. <li data-bbox="237 562 1115 667">• Es importante determinar las urgencias y apurar las solicitudes de ayudas técnicas. Tengo amigos que se han cansado y no siguieron adelante con las solicitudes. <li data-bbox="237 682 1115 751">• Se llega a un cansancio adquirido, que es la situación de discapacidad y yo nunca espere sentir lástima de mí. <li data-bbox="237 766 1115 871">• No deberíamos nosotros hablar de inclusión, si en el momento fuimos excluyentes... no deberíamos estar hablando de esto, pero como en buen chileno ya la embarramos. <li data-bbox="237 886 1115 959">• A mí me hubiese gustado tener más apoyo de las instituciones que se dedican a apoyar a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Figura 31.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="545 1129 756 1157">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="545 1178 1115 1283">• Uno está sometido a sus respuestas, a sus plazos o a cómo hacen la pega. No hay nada que uno pueda hacer. <li data-bbox="237 1297 1115 1409">• Me sentía mendigando, casi como que ellos me estaban haciendo un favor. Mientras esperaba respuesta, me daba pena, me daba tristeza, verme todos los días amputado. <li data-bbox="237 1423 1115 1493">• Yo ni siquiera me fijé en la cara de él. Yo me fijé solamente en la cadena, por eso me puse solamente como en sumisión. <li data-bbox="237 1507 1115 1652">• (En relación con imagen de cadena que asfixia) La política pública, los que están trabajando ahí y que no hacen nada y que no te sueltan y no te sacan la cadena, porque en el fondo tú ya vienes con una presión, tú ya vienes con una, por decirle así con una cadena en el cuello.

Figura 32.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="553 233 760 260">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="553 275 1107 386">• Podemos decir que el dolor partió por el tema de la pérdida de la extremidad. Sin embargo, hubiera sido invisible, si hubiese tenido las ayudas necesarias. <li data-bbox="553 401 1107 512">• La burocracia genera un círculo de dolor, que te afecta a ti y tus cercanos. El dolor de la amputación, fue similar al de la tramitación de las ayudas. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 527 1107 680">• Hay gente alrededor que también está sufriendo, representa el dolor de todos, no solo mío. Sí, porque podríamos poner ahí a mi familia, a mis amigos que viajaron en momentos más difíciles, pero representa yo creo que el dolor de todo el proceso, desde el proceso de entrar a la situación de discapacidad. <li data-bbox="228 695 1107 806">• Hay muchas personas que no tendríamos por qué sentir este dolor, si en su momento los conductos hubiesen sido regulares, asequibles, eficientes, eficaces, rápidos. <li data-bbox="228 821 1107 919">• El dolor físico, estaba muy reciente, por el tema de la amputación. Imagínate que mi amputación fue programada, imagínate una persona que tiene una amputación accidental, de un día pa' otro.

Figura 33.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="553 1106 760 1134">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="553 1148 1107 1302">• No tuve apoyo ni contención alguna. Me angustiaba, me desesperaba, necesitaba contención y, por ello, estoy transpirando. Finalmente, el proceso, lo viví solo. <li data-bbox="553 1316 1107 1428">• La cercanía con la persona en situación de discapacidad es súper importante, yo creo que es crucial. El apoyo debe ser integral y multidisciplinario. <p data-bbox="266 1442 792 1470">Nunca nadie me dijo, buenas tardes ¿cómo está?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 1484 1107 1596">• Cada vez que te dicen por teléfono "llame después", colgai' el teléfono y te preguntan ¿qué hago? y estai' ahí, quedai' colgado, quedas parado y no puedes avanzar, entonces eso en mí generaba angustia. <li data-bbox="228 1610 1107 1707">• La angustia es algo que uno lo va desarrollando en el proceso, donde en todo momento eres rechazado, donde momento a momento hay gente que no te pesca.

Figura 34.

5.3.4 METÁFORA (DES) CONTROL CONTENEDOR

Esta metáfora, representa el estado psicológico y del entorno que acompaña a la discapacidad en la Región de Valparaíso y que, perfectamente, podría proyectarse a otras zonas del país. Nos encontramos con barreras permanentes y discriminadoras que incrementan sus efectos por la falta de empatía evidente de una sociedad y un sistema político donde la discapacidad no es un tema prioritario (sólo comienza a serlo con la adquisición de una discapacidad).

Esto se ejemplifica en imágenes que reflejan el permanente estado de frustración e inseguridad en que viven las PsD y que son causadas, por barreras arquitectónicas, de acceso al transporte público, culturales, burocráticas, relacionadas a los aportes económicos insuficientes que entrega el Estado y que están lejos de garantizar la subsistencia de las PsD de menores recursos, llevándolas incluso a morir de hambre como revela un testimonio del estudio (Ver anexo).

De esta manera, estamos en condiciones de afirmar que existe un descontrol que se perpetúa inamovible gracias a la implementación de políticas públicas cosméticas que no van al fondo del problema y que se realizan, principalmente, para alcanzar indicadores que puedan mostrar públicamente resultados interesados y que no reflejan la realidad. En síntesis, las políticas públicas que, en la teoría, deberían entregar seguridad a las PsD, sólo provocan la construcción de una autoimagen de soledad, ante un entorno que observa a la discapacidad de manera fría e indiferente.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="548 233 756 260">ENTREVISTADO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 275 1110 344">• Me han prometido muchas cosas y no han cumplido. <li data-bbox="548 359 1110 428">• Me han dicho que van a hacer una cosa y después hacen todo lo contrario. <li data-bbox="548 443 1110 512">• El único director discapacitado que ha tenido SENADIS, lo echaron a patadas por decir la verdad. <li data-bbox="548 527 1110 596">• Muchas PsD no votan, así que no hay interés real por este colectivo. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="232 611 1110 722">• Un señor discapacitado que se llama C. H. vino para acá estuvo 2 meses conmigo, vio que aquí no podía sacar provecho personal, entonces él se fue para allá (oficina discapacidad) y me puso mal. <li data-bbox="232 737 1110 848">• Que, si tú tienes muchas ideas, muchos proyectos para hacer con la discapacidad, pero te juegan chueco ya sea la autoridad o los mismos discapacitados, porque no hablan un mismo idioma, te produce soledad. <li data-bbox="232 863 1110 1016">• Esta PsD que me visitó, estaba, según él, desahuciado... Entonces a través de la oficina de la discapacidad se consiguió dos locales, allá en un pueblito artesanal que está cerca del terminal de buses para trabajar... luego va a Valparaíso a una iglesia evangélica y el señor lo sana de todo milagrosamente. <li data-bbox="232 1031 1110 1129">• No recibimos prácticamente ninguna ayuda del EDLI. Descuartizaron lo que yo había hecho durante 15 años. Los informes que San Felipe dio al SENADIS, son excelentes, el trabajo fue maravilloso, pero en la realidad no pasó nada.

Figura 35.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="495 233 701 260">ENTREVISTADO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="495 279 1107 428">• Mientras debatíamos sobre la ley 20.422 de inclusión y garantía de derechos en las comisiones del Congreso, Diputados y Senadores dormían o se retiraban porque tenían cosas más importantes que hacer. <li data-bbox="495 443 1107 592">• Les explicamos a nuestras autoridades el problema de los recursos insuficientes de las Pensiones Básicas Solidarias, para cubrir los costos de subsistencia de una PsD y responden desde el asistencialismo, proponiendo solicitar donaciones a la empresa privada. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 609 1107 674">• (Dependencia del Ministerio de Desarrollo Social) Hace que acción de SENADIS esté totalmente de manos atadas. <li data-bbox="228 688 1107 921">• Pensión básica de invalidez, es la misma que se le entrega al indigente, a la dueña de casa, a la persona que jamás en su vida cotizó. Hoy en día, son \$105.000. Una persona que tiene que usar pañales todos los días por su discapacidad, ocupa 130, 150 mil pesos en puros pañales y la PBS está en 105 mil pesos, esa es una parte vulnerable que está discriminando el Estado de Chile. El Estado de Chile ve que la discapacidad es una situación muy cara de sostener. <li data-bbox="228 936 1107 1127">• Nosotros nunca vamos en contra de la rehabilitación. La Teletón edita historias de niños pequeños en que vulneran su privacidad, en que vulneran sus derechos de ser personas y lo muestran al mundo, muestran su vida. Esto debería ser responsabilidad del Estado. Además, se hace negocio con el morbo de niños en situación de discapacidad física. <li data-bbox="228 1142 1107 1451">• <u>Uff</u>, imagínate que estas personas son las que hacen nuestras leyes, las que hacen nuestros reglamentos y todo ese cuento, sin saber lo que es la discapacidad. La ley 20.422 (establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad en Chile) es una ley que es de la discapacidad que habla de la inclusión, pero es una ley totalmente inoperante, no sirve para nada, no nos protege, ni siquiera protege la dignidad. El año 2010, se promulgó esta ley 20.422 que realmente es una burla, una porquería, una ley que sirve absolutamente para nada, para nada. <li data-bbox="228 1465 1107 1572">• (LEY DE INCLUSIÓN LABORAL) Soy profesora ¿un colegio no me tiene que contratar porque soy discapacitada, un colegio me tiene que contratar porque soy profesora? <li data-bbox="228 1587 1107 1694">• Nosotros dependemos de las políticas públicas, es decir estamos sometidos a un reglamento... en determinados estamentos no tenemos opción de surgir o no surgir para desarrollarnos en la vida.

Figura 36.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="540 310 751 338">ENTREVISTADO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="540 359 1115 464">• Si yo te dijera, por ejemplo, si a mí me hicieron bullying en el colegio es mentira, creo que mis compañeros me querían hartos. <li data-bbox="540 485 1115 590">• Mi amiga no sentía nada de la cintura para abajo. El médico se agarraba la cabeza y decía: por qué la AFP la obligaba a someterse a la humillación de hacerse el examen. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 611 1115 716">• Llegó un nuevo director (al colegio donde trabajaba) que me echó y, al hacerlo, me dijo tras mirarme de pies a cabeza: “no sabes caminar, no sabes hablar, te vas, te despido, no me sirves acá. <li data-bbox="228 737 1115 800">• Yo ejercí como profesora jefa de educación diferencial de dos colegios, amaba lo que hacía y de repente llega una persona y te dice “te vas, no me sirves”. <li data-bbox="228 821 1115 884">• Aquí está la ignorancia en la sociedad ante el tema discapacidad. No hay educación cívica en cuanto al tema de la discapacidad. <li data-bbox="228 905 1115 968">• Tengo problemas psicomotrices para escribir, yo no escribo rápido, escribo lento, entonces yo quedaba siempre atrás con todas las materias. <li data-bbox="228 989 1115 1094">• Los discapacitados sabemos muy bien lo que es la discapacidad, lo tenemos claro. La ignorancia la tiene el mundo social, la tiene el mundo civil, el mundo jurídico, el mundo gubernamental, social, laboral y educacional. <li data-bbox="228 1115 1115 1220">• Al final les digo a todos (en reuniones de Juntas de Vecinos de Quilpué), chiquillos aquí nosotros no somos discapacitados, son ustedes los que nos discapacitan a nosotros al poner esa escalera ahí. <li data-bbox="228 1241 1115 1304">• Siento un montón de cosas, deshumanización, principalmente, matadero, matematos a la gente con discapacidad porque no sirven. <li data-bbox="228 1325 1115 1421">• Si el 20% de las personas con discapacidad se unieran realmente para hacer valer sus derechos, sería otra cosa. Pero la discapacidad está segregada, está muy dividida y no hemos podido tener un consenso de unión.

Figura 37.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="526 380 1107 413">ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="526 422 1107 541">• El mundo laboral no está preparado para recibir a PsD. (es importante) educar y capacitar al empresario para entender la problemática de la discapacidad. <li data-bbox="526 550 1107 669">• La persona No discapacitada, no tuvo educación sobre discapacidad, por lo tanto, no tiene cultura de la discapacidad y no sabe que ante todo somos personas. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 678 1107 869">• No me importa que el entorno me diga: el pelado es pesado, es ladrón que es fleteo, van a decir muchas cosas no importa, pero la satisfacción de haber cumplido. Hay que escuchar a la persona, decirle estoy contigo. Si tú estás cagado yo también estoy cagado, si tú estás jodido. yo también estoy jodido. Hacerlo sentir contenido. <li data-bbox="228 877 1107 997">• Los que hacen las políticas públicas a beneficios entre comillas de la discapacidad, esos beneficios si no los crean preguntándonos a nosotros que necesitamos... no sirve para nada. <li data-bbox="228 1005 1107 1197">• Aquí (en la imagen) hay un tema de accesibilidad, como subo estas tremendas escaleras, pero yo voy a transformar que esas escalas son las barreras arquitectónicas, las barreras culturales, las barreras sociales, las barreras económicas, todas las barreras las voy a nombrar en un montón de escalones que hay ahí. <li data-bbox="228 1205 1107 1283">• La barrera económica, es la persona en silla de ruedas a lo mejor podría tener una silla de ruedas con oruga y te sube la escala. <li data-bbox="228 1291 1107 1369">• Si fuera descendente de alguna forma voy a bajar, porque el objetivo es bajar, el problema es como subo (referencia a las escaleras de acceso). <li data-bbox="228 1377 1107 1486">• Algunas autoridades han entendido, no sé si lo hacen porque es una política municipal o política del SERVIU, pero se considera más el tema de las rampas. Están haciendo cuestiones nuevas.

Figura 38.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="537 233 760 260">ENTREVISTADO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="537 275 1115 436">• Me da pena que no nos tomen en cuenta cuando vamos a buscar un trabajo... Yo sentía alegría cuando nos tomaban en cuenta y nos daban trabajo. En general, a la gente con discapacidad que trabaja, no le pagaban mucha plata, o no le pagaban de repente, ahora le dan una pequeña remuneración. Trabajo en un taller de Tukuypaj (señala que no le pagan) porque es una empresa sin fines de lucro (no le pagan ni siquiera la locomoción) <li data-bbox="220 604 1115 758">• Cuando no me escuchan, me voy a caminar solo... si veo a la gente, porque hay harte que uno conoce entonces voy para algún lado y la gente me dice hola. Siempre camino entre tanta gente y siempre la gente me saluda. Está conmigo en todas en las buenas, en las malas <li data-bbox="220 772 1115 842">• Algunas veces me han tratado de enfermo. Nos tiran para un lado, porque dicen que no tenemos solución. <li data-bbox="220 856 1115 926">• En mi colegio, a la gente con discapacidad la tomaban en cuenta, ponían el profesor de diferencial y todo eso. <li data-bbox="220 940 1115 1129">• Hay gente que dice que mi discapacidad no se nota mucho. (me siento) Igual a todos, porque igual tengo que trabajar, estudié en colegios comunes y corrientes, saqué el cuarto medio. Por ejemplo, a mí me tratan bien, como no soy tan discapacitado me tratan bien. Aunque me da pena que no nos tomen en cuenta cuando vamos a buscar un trabajo. <li data-bbox="220 1144 1115 1255">• Que el mundo fuera distinto para que a las personas con discapacidad la tomaran en cuenta, que en vez de darle el 1% a los trabajadores, debería ser más grande la cifra para que la gente trabaje.

Figura 39.

IMAGEN	METÁFORAS
	<ul style="list-style-type: none"> • ENTREVISTADO 5 • Por ejemplo, como en Santiago que hay micros con rampla y aquí hace falta eso, poner ramplas para la gente en silla de ruedas. Acá (Valparaíso) tengo un amigo que anda con bastones y no le paran las micros. • Las calles también (deben ser inclusivas), para que la gente pueda caminar y eso... creen las calles para que la gente en silla de ruedas y con bastones pueda caminar y no se caigan, porque hay gente que anda con bastones y como están malas las calles se tropieza y se cae. • (Ante la posibilidad de hacer algo de forma prioritaria, responde) Arreglar las calles para la gente con discapacidad... Que haya ascensores, porque hay edificios que tienen solamente escaleras... (No son accesibles) • Falta que la gente hable, en Limache han arreglado las calles porque he visto que hay lugares para que la gente pueda subir, bajar, pero acá en Viña, en Valparaíso en Villa Alemana no.

Figura 40.

5.3.5 METÁFORA VIAJE

La metáfora del viaje, se observa destacada y, junto al (des)balance, es la más importante del esquema. Esto se sustenta en la relevancia de contar con procesos críticos que permitan satisfacer las necesidades prioritarias de las PsD de la Región de Valparaíso y que son evidentes al observar la imagen. Transformar este viaje tortuoso para alcanzar el balance, es la consigna que implica un profundo cambio en la estructura de la sociedad, donde es un imperativo comenzar a hacer las cosas bien.

Un viaje tranquilo y transformador, requiere de líderes que conduzcan el proceso de cambio desde la ética y no desde el provecho personal; desde los valores y la empatía, no desde el desinterés o la indiferencia; con un fuerte rol por parte de la sociedad civil; instalando desde la educación una cultura inclusiva sin exclusiones y que se levante contra la discriminación; que permita construir una autoimagen desde el trabajo en equipo y asociativo y no desde la soledad y desconexión; y, finalmente, donde todos participen y sean actores de este cambio de paradigma. Para ello una estrategia de comunicación efectiva que no muestre la discapacidad desde la lástima, el dolor, la pena o la mirada del asistencialismo, no es solo necesaria, sino imprescindible. En síntesis, el testimonio del entrevistado 2 nos da ciertas luces del camino a seguir: “Me gustaría caminar por la calle y que la gente no me mire como un bicho raro”.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="553 233 760 260">ENTREVISTADO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="553 275 1104 380">• Gobierno quiere avanzar, pero no sabe cómo. No se invita a participar, ni se escucha las opiniones de las PsD. <li data-bbox="553 394 1104 464">• Alta rotación de autoridades, no da continuidad al trabajo. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="233 478 1104 548">• Le di un informe a la autoridad de todo lo que se necesitaba en la comuna. Se le perdió. <li data-bbox="233 562 1104 632">• No hay un trabajo articulado, entre gobierno, autoridades e instituciones públicas vinculadas a la discapacidad y PsD <li data-bbox="233 646 1104 758">• Los profesionales contratados para hacer actividades a las PsD trabajan por llenar planillas con indicadores y no por resultados. El funcionario no necesita capacitarse, el que lo necesita es el discapacitado para abrirse camino en la vida. <li data-bbox="233 772 873 800">• No se puede avanzar si no hay un camino de largo plazo. <li data-bbox="233 814 1104 884">• Hoy, trabajo atendiendo Catemu... Allí formé la Unión Comunal en Llay Llay... trabajo totalmente ad honorem. <li data-bbox="233 898 1104 968">• Les diría, que haya un ciego, que haya un sordo, que haya un cojo, que haya un tuerto (Inclusión de discapacitados real en SENADIS) <li data-bbox="233 982 1104 1052">• Al no incluir a los discapacitados en la elaboración de las políticas públicas, ya partimos mal. Es como hacer un queque, sin polvos de hornear. <li data-bbox="233 1066 1104 1136">• Si necesito subir al 2do piso para comer y no puedo entrar, entonces simplemente voy a otro donde quizás no comeré exquisiteces, pero puedo entrar. <li data-bbox="233 1150 1104 1220">• Yo no puedo subir a micros. Yo manejo mi auto y si no puedo ir en el auto no voy. <li data-bbox="233 1234 1104 1451">• El Estado, por ejemplo, claro, hizo algo por los discapacitados, pero la gente que está trabajando en hacer esta ley, no está ni ahí con la ley. El que hace la ley, el SENADIS y los representantes que nos representan a nosotros, entre comillas, no se involucran con nosotros. Si yo trabajo generando una ley para las personas que viven en situación de calle, tal vez me voy a conformar con darle una taza de café al mendigo. <li data-bbox="233 1465 1104 1535">• Con la LEY DE INCLUSIÓN y con la cuota de los discapacitados que tienen que tener las empresas. Pero en definitiva eso poco resulta. <li data-bbox="233 1549 1104 1690">• Si LA LEY DE INCLUSIÓN LABORAL dice que con 100 yo tengo que tener a un discapacitado, entonces entre armar todo el cuento, gastar una fortuna en capacitar y habilitar mi empresa para que llegue esta persona a trabajar conmigo, resulta más fácil despedir a uno y, de esta manera, con 99 cumplo con la ley.

Figura 41.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------



ENTREVISTADO 2

- Mi amigo Germán murió de hambre pidiendo ayuda, pidiendo por comida... Hicimos todo, TODO, y respondían: no, no hay, no. No, porque SENADIS no es restaurant.
- Se pide la ayuda técnica al SENADIS... las personas se tienen que someter a una serie de trámites burocráticos... Que pueden durar años. Las personas mueren esperando un trámite que les de dignidad.
- Los que somos jubilados (por discapacidad) nos descuentan el 7%, pero no tenemos derecho a un médico especialista... La ISAPRE no, no nos acepta.
- Mi gente se está muriendo (hace referencia a los discapacitados), literalmente esperando una solución. Eso es terrible.

Figura 42.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------



ENTREVISTADO 2

- El año 2012 se hizo un pequeño censo de la cantidad de personas cesantes que están en situación de discapacidad y solamente el 1% estaba trabajando.
- Sin tener idea lo que significa la parte económica de una persona con discapacidad, la discriminación diaria, vienes de la parte arquitectónica de las ciudades y de las personas.
- Al final les digo a todos (en reuniones de Juntas de Vecinos de Quilpué), chiquillos aquí nosotros no somos discapacitados, son ustedes los que nos discapacitan a nosotros, son ustedes los que pusieron la escala que solo ustedes pueden subir.
- Las entidades públicas hacen como si no les interesara, omiten todo lo que nosotros queramos decir, alegar, etc.
- Solo les interesa a ellos decir y hacer cosas que a nosotros no nos conviene, en vez de avanzar retrocedemos.
- (barreras de la ciudad) nos impide llegar al trabajo, en que se nos impide ir al médico, en que se te impide llegar a un sitio que tenemos que recorrer y están estas arquitecturas mal hechas.
- Igualdad. Esa palabra lo engloba todo, igualdad de derechos... soy de Quilpué y tengo que ir a Viña... tengo que tomar tren, esto es porque arquitectónicamente es lo que me permite la ciudad en silla ruedas, los zapatos pueden subir a una micro, las ruedas no.
- Los ciegos son muy vulnerados en este caso, porque cuando tienen que cobrar sus cheques, ya sea por trabajo o por cualquier otra cosa, no los dejan cobrar solos, ellos tienen que ir con custodios.

Figura 43.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Las PsD se encuentran con obstáculos que le ponen el entorno, el entorno persona, auto, cono, diseño, por lo tanto, molestia. Impedimentos que los pone el mismo ser humano, en esta senda que está diseñada, ya sea con cualquier tipo de discapacidad, por lo tanto, el entorno te hace más discapacitado. (al encontrarme con una barrera arquitectónica insalvable) me devuelvo con las manos vacías, desilusionado... a retomar o buscar otro, lo que, si no vuelvo más a ese lugar, para mí está descartado, si no tengo acceso. (En relación a una rampla mal hecha) Falta cultura, formación, capacidad. Ese mismo trabajador debió haber dicho mire jefe, sabe que está cuestión no sirve, no están para eso.

Figura 44.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Las capacitaciones deben estar en relación con las oportunidades laborales del entorno. Si estoy en La Calera, deben estar relacionadas al cemento, pero se hacen cursos de peluquería canina en zonas agrícolas. Queremos que la discapacidad no sea mirada digamos como una carga. Usted está en situación de discapacidad, ¿nació o quedó? El que nació, no se hace mayor problema, porque toda su vida ha tenido, digamos, esa incomodidad... El que quedó, no po', si toda su vida trabajó. <ul style="list-style-type: none"> La silla simboliza, el peso físico que genera su discapacidad, y el peso que genera esta misma ayuda técnica, sea silla de ruedas, sea bastón, sea un lente, sea un audífono, sea a lo que sea... el discapacitado debe tener doble fuerza para llevar este peso. En lo personal, lo he sobrellevado, no me siento discapacitado... siempre he visto lo que he visto no más po'. Lo que se viene por delante y lo que se da a nivel mundial, es que la sociedad civil tiene un rol fundamental en los cambios de todas las políticas públicas. La silla de ruedas es la que produce una reacción, no sensitiva o negativa, pero produce una reacción a las personas que no son discapacitadas. Sensibiliza.

Figura 45.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------

DECEPCIÓN
(continuidad políticas asistencialistas)



ENTREVISTADO 3

- La siento (a la Sra. de la foto) en una silla de ruedas eléctrica y es más autovalente, independiente de las barreras que hay por delante, se puede mover para acá, para allá, subir, bajar, doblar para la izquierda, para la derecha y esa persona, no depende del asistencialismo para que la lleven, le das autonomía.
- Si veo Teletón, discapacidad física en una silla de ruedas... porque la Teletón no aborda las otras discapacidades y si las aborda, las aborda de forma muy somera no más, muy en forma parcial. La obra es muy buena (TELETÓN)... estamos de hablando de millones de dólares que se recolectan... Pero victimizan a la discapacidad para generar recursos para satisfacer su objetivo.
- Crearía un centro de rehabilitación kinésico... Crea el departamento de ayudas técnicas y ve que era como vender pan caliente, ve el tema de los niños Down, ve el tema de los enfermos postrados, ve el tema de inserción laboral, que era su potencial... Dándole orientación, ahí hay una que está vacía, ahí hay una ayuda técnica que está desocupada, entre los dos la arreglamos, es que está pinchada, le compramos lo necesario.
- LEY 21.015 DE INCLUSIÓN LABORAL: Es un paso que se agradece, pero no la puedo aplaudir. Es que 1% por la ley, estamos hablando de la ley, estamos hablando de 100 personas el uno por ciento es la nada misma. ¿Cuántas empresas tienen 100 trabajadores? Claro a nivel país hay muchas, pero a nivel comuna... Tres en Calera. Queremos aparecer que estamos siendo un país inclusivo, pero el porcentaje nos hace más daño que el efecto que quisiéramos producir, que es contratar personas. En definitiva, la ley te está obligando a que contraten a este weón (PsD), para que no moleste más.

Figura 46.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="548 239 753 266">ENTREVISTADO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 285 1105 470">• Las personas en situación de discapacidad, siempre son invisibilizados. Si no las hubiéramos excluido, nunca tendríamos que haber hablado de inclusión. La actitud de la sociedad hace sentir más a las PsD su discapacidad. <li data-bbox="233 489 1105 596">• Movilizarse, para que tengan conciencia (la sociedad), se ser inclusivos, empáticos, con capacidad de alteridad, que sientan parte del trabajo con otros y no caigamos en conductas de segregación. <li data-bbox="233 615 1105 758">• En la Universidad Católica, con mis compañeros y los funcionarios, hicimos lo que se llamó la "Juancatón". Imagínate la "Juancatón" hecha por la universidad, yo recibí mucha ayuda en la universidad se hicieron campañas solidarias, ¿por qué? Porque no podíamos conseguir fondos a través del SENADIS. <li data-bbox="233 777 1105 884">• (El equipo médico del hospital me dijo) J.C. aquí tenemos un equipo de órtesis 'X', que el maestro de prótesis te va a hacer una prótesis que te la va a dar el hospital el Instituto Traumatológico (***) no hubo ayuda de SENADIS). <li data-bbox="233 903 1105 1045">• Creamos (en el hospital) un Facebook de ex operados del equipo de tumores...nos dábamos información de cómo poder agilizar los procesos. O con quien incluso poder llegar a hablar de repente, porque esta persona no sé, hacía la pega mejor que está otra. <li data-bbox="233 1064 1105 1129">• Los cambios se generan desde dentro, desde ahí, no de afuera opinando... Yo creo que tiene que ser revolución más que rebeldía. <li data-bbox="233 1148 1105 1255">• Ellos están ahí por un propósito, o sea sipo... dan ganas de involucrarse, ver esa multitud que va avanzando que tiene ganas, ansias, esperanzas de generar un cambio para mejor, dan ganas de sumarse... se siente bien. <li data-bbox="233 1274 1105 1459">• Es importante que nos agrupemos, que en el fondo que el manifestar el descontento... es importante que se organice esta sociedad civil y que todas las personas que tienen grupos y que todos los sectores tienen algo que decir, o tienen algo que decir en cuanto a que consideren que las cosas no se están haciendo bien, tienen que manifestarse colectivamente. <li data-bbox="233 1478 1105 1621">• Bueno varios, genera sentimientos de amistad entre los que vamos aquí, sentimientos de colaboración, sentimientos de lucha, sentimientos de esperanza, de ganar, pero de ganar para todos de ganar con todos, sentimientos de que esto nos va a traer un beneficio colectivo para todos, no solo para algunos. <li data-bbox="233 1640 1105 1860">• Yo creo que hay motivar constantemente la participación, que eso puede ser un obstáculo, puede ser una debilidad que nos pueda hacer no continua esta lucha. Antes no se hablaba... ahora todos hablan, la sociedad civil, las autoridades también, sobre el tema de las personas en situación de discapacidad, el tema de la accesibilidad, el tema de la inclusión, es un tema que está tan balbuceado... todo ahora es inclusivo, baños inclusivos.

Figura 47.

5.3.6. METÁFORA TRANSFORMACIÓN

La metáfora de transformación, se asocia en las imágenes a un profundo sentimiento de esperanza que, de manera implícita o explícita, no se vincula con el actual sistema, sino con la construcción de una sociedad diametralmente distinta, con otras autoridades, otra mirada de la discapacidad, otras normativas legales y otras políticas públicas, solo por nombrar las variables más recurrentes en el estudio, donde la unión de los integrantes de la sociedad civil, los medios de comunicación y la educación son fundamentales para iniciar el cambio de paradigma.

De existir una real transformación del sistema, nos encontraríamos ante un escenario de logro descrito en el esquema, caracterizado por un viaje tranquilo, que sería la representación ideal de una sociedad realmente inclusiva, donde la soledad es reemplazada por un colectivo que avanza de manera colaborativa y sin exclusiones. En este proceso de cambio, las ideas y la manera de comunicarlas, serán fundamentales, ya que existe una invisibilización generalizada de la discapacidad en los medios y que se interrumpe una vez al año o cada dos años por la Teletón. No obstante, en el esquema también se observa la otra cara, aquella que mantiene todo igual y que perpetúa el *status quo* existente al día de hoy y que mantiene a la soledad como el principal referente de la autoimagen de la discapacidad en la Región de Valparaíso.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="535 233 755 260">ENTREVISTADO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="535 279 1104 384">• A mí nunca me ha hecho bullying, porque siempre he sido bueno para las tallas, entonces eso nunca me afectó. <li data-bbox="535 403 1104 508">• Hay gente que está esperando. Gente discapacitada que está esperando un proyecto de alguien que encienda la fogata para poder calentarse. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="228 527 787 554">• Como discapacitado me veo viejo, cagado y solo. <li data-bbox="228 573 1104 636">• En este momento estoy solo, solo, solo. Antes de EDLI, yo tenía 6 grupos en la unión comunal, ahora solo 3. <li data-bbox="228 655 1104 802">• Veo lo que gente hace, con las patas buenas, con la mente buena, con su corazón bueno, con todo bueno trabajando por la discapacidad. Tendríamos una sociedad igualitaria para todos, con derechos, no inclusión, no queremos inclusión. <li data-bbox="228 821 1104 884">• Estoy esperando que llegue alguien, por eso cuando cambian los gobiernos, cuando cambian las alcaldías tengo esperanza. <li data-bbox="228 903 1104 1001">• Me gustaría crear y trabajar en un servicio hacia la discapacidad, ya sea pagado o ad honorem, aunque me gustaría esta última opción porque me sentiría más libre.

Figura 48.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------



ENTREVISTADO 2

- Queremos que el tema discapacidad este en todos los Ministerios.
- El profesor que enseña en los colegios tiene que saber lenguas de señas, tiene que saber braille y tiene que saber manejo de daño neurológico, tienen que saber. Y esto es educación. Necesitamos cambios en las mallas curriculares, en que las entidades de las universidades este puesto el tema discapacidad
- Sueño con que los arquitectos conozcan las discapacidades, que los doctores conozcan las discapacidades, que se puedan comunicar con el sordo.
- Que mi gente pueda tener un trabajo normal y no por la inclusión, porque están capacitados, porque son profesionales, porque tuvieron la oportunidad de desarrollarse en la vida.
- Que el día de mañana una persona que queda discapacitada mayor de 21 años tenga la posibilidad de seguir viviendo y no de morirse antes en la vida, eso es educación. Yo voy a pedir derechos y no lo pido como un favor. Si una persona con discapacidad necesita atención de especialistas no la hay (tampoco son recibidos por las ISAPRES), si necesitamos medicamentos especiales no los hay, tenemos que comprarlos aparte, y me hablan de inclusión.
- Tenemos inclusión educativa a la educación, tenemos inclusión laboral, pero yo me pregunto, porque tenemos que estar sometidos a la inclusión si somos personas de derecho como cualquier otra. Queremos una sociedad igualitaria para todos, con derechos, no inclusión, no queremos inclusión. Yo soy igual a ti con los mismos derechos, los derechos de las personas nacidas en Chile, tengo carnet chileno, tengo derecho a la salud, derecho a la educación, tengo derecho al trabajo, tengo derecho como cualquier otra persona. No necesito que me incluyan.
- Si yo soy directora de SERVIU y veo una realidad como ésta (persona que queda discapacitada con un subsidio para una casa en tercer piso) hago no se po un enroque... busco una solución, no estamos hablando de un número, estamos hablando de personas.
- Que yo pueda caminar por la calle sin que me miren como bicho raro. Una sociedad más humana, no deshumanizada.
- Si la persona tiene discapacidad y tengo que ayudarla y tengo que sacarla adelante, no me importa si es negra o si es roja, o si es verde, no me interesa. Si tú me ayudas a mí, también te ayudo a ti, también tengo el deber y el derecho de ayudarte a ti, igualdad, NO A LA DIFERENCIA.

Figura 49.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p data-bbox="548 310 755 338">ENTREVISTADO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 352 1107 499">• Mi primer ideal es crear políticas públicas y políticas me refiero, vamos a hacer escalas y me refiero de comunas, políticas comunales en el tema de la discapacidad. <li data-bbox="548 514 1107 625">• Creo que va por lo que estamos hablando de crear justicia, de crear cultura, crear conciencia en el empresariado o en las personas que tienen un negocio. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="235 640 1107 951">• (Responde sobre cuál es la variable más importante en un posible cambio cultural) el tema de crear cultura, de crear conciencia, la cultura con la discapacidad, van de la mano. Eso tiene que venir con educación desde la base... cuando llegue a la universidad... lleva un pensamiento distinto, no lleva ese prejuicio. Saber que creció con un discapacitado al lado, ciego, sordo, mudo, en silla de ruedas, con bastones, cualquier discapacidad fue su amigo, fue su amiga, nunca la vio distinta. Porque en la medida que rompa la invisibilización, esto puede cambiar y eso de las barreras también puede cambiar. <li data-bbox="235 966 1107 1077">• Las nuevas autoridades, los Seremis, se tienen que ir a trabajar de lleno con la sociedad civil, empoderar a la sociedad civil en algo más resolutivo, que su opinión, su decir sea considerado. <li data-bbox="235 1092 1107 1203">• Que las autoridades fueran más empáticas, pero esa empatía que esté en su ADN, esa empatía que nazca de ellos, que no lo hagan pensando porque hoy día fue electo o nombrado autoridad. <li data-bbox="235 1218 1107 1287">• Si tienen la intención de contratar gente (se refiere a los empresarios), bueno preparémoslos. <li data-bbox="235 1302 1107 1402">• Una nueva mirada que termine el asistencialismo. Hacer que las PsD, no vaya adelante para que te abra el camino, ni vaya atrás empujándote, que vaya al lado tuyo, que sea parte tuya.

Figura 50.

IMAGEN	METÁFORAS
--------	-----------



ENTREVISTADO 4

- La educación es fundamental para transformar. Creo que debe haber un acercamiento de la educación superior que se inserte algo en las mallas que tenga que ver con está conciencia.
- La esperanza es lo que nos motiva, lo que nos conduce. La sociedad civil ya experimentó lo que era la angustia a su lado, lo que era la sumisión a este otro lado, ya tuvo miedo y ya tuvo desesperación.
- Hay que generar un cambio, no podemos seguir permitiendo que más personas en situación en discapacidad sigan viviendo lo mismo que he mencionado. (Desde la sociedad civil) Se tienen que generar mesas de diálogo, pero hay que presionar desde abajo, esa es la convicción que yo tengo.
- La esperanza (del cambio) va a nacer no solamente de las PsD, sino que de todos los chilenos que quieran que esto cambie.
- Lo que estamos haciendo hoy día no es inclusión sino integración, porque cuando realmente aceptemos la diversidad de las personas, tanto de personas en situación de discapacidad, tanto de personas homosexuales que se yo, de verdad vamos a estar hablando de inclusión y no solamente de integración.
- La inclusión no pasa por modificar los baños para PsD, no pasa por tener más niños de color en una sala de clases, no pasa por contratar más inmigrantes y menos chilenos en una empresa. La inclusión, pasa cuando realmente haya un trabajo que sea transversal para todos y que sea común a todos.
- Avanzar hacia una sociedad civil verdaderamente inclusiva, donde verdaderamente se respete a la persona como son, diversas.
- En la marcha (imagen), hay de todo (personas con y sin discapacidad). Yo creo que la sociedad civil tiene que unirse, o sea eso de manifestar el descontento no debe ser una cosa individual, debe ser una cosa colectiva.
- Se nos ha invisibilizado| tenemos que hacernos visibles y la mejor manera de hacernos visibles es a través de que nos unamos.

- Se nos ha invisibilizado tenemos que hacernos visibles y la mejor manera de hacernos visibles es a través de que nos unamos.
- Porque si trabajaran en equipo y con el apellido colaborativo las cosas creo que funcionarían mejor. Puedo tener asistentes sociales, terapeutas ocupacionales, psicólogos, kinesiólogos, que trabajan junto con las distintas organizaciones donde se encuentra la PsD, detectaríamos mejor las necesidades.
- Las PsD no solo tienen la necesidad ortopédica, la necesidad técnica, sino que también tienen muchas otras. Insertarse en su sector, tener tiempo libre, de ocio, tener tiempo de juegos. Esto requiere de un equipo multidisciplinario, que también puede tener el SENADIS, involucrando a las familias, creando redes con el CESFAM, la municipalidad, agrupaciones vecinales, etc.
- Tengo mucha esperanza en un cambio a nivel educativo... hoy día habría que poner foco... en la formación pre escolar, por ejemplo, yo sé que esto es a largo plazo.
- Yo creo que acá hay un grupo de personas, que comenzaron a sentirse pasados a llevar, en su dignidad, en sus derechos se comenzaron a sentir excluidas, se comenzaron a sentir no escuchadas, se comenzaron a sentir utilizadas y se cansaron y dijeron basta, no podemos seguir así, porque nosotros somos parte de este país o parte de esta patria, se nos debe respetar.
- En el fondo hacer entender a la otra persona que no es un regalo, sino que es un derecho y que la persona en situación en discapacidad está presente, pero hemos sido invisibilizados.
- (Generar un cambio) no para mañana ni para otro año, ni para el otro gobierno, sino que va a ser un cambio que va a costar, pero que el cambio fundamental está desde nuestro servicio local, desde nuestro lugar de trabajo, desde nuestro lugar dirigencial, nacional vecinal, en la escuela en los barrios. Porque se está tomando conciencia de cuando se está pasando a llevar. Por ejemplo, cuando hablo de sociedad civil y cuando hablo de cambios, hablo de personas en situación de discapacidad (empoderadas).
- Cuando uno camina hacia al frente y camina con fuerza y camina con ansias con garra. camina a derribar algo. y lo que quiero derribar es el poder mal hecho.

Figura 51.

IMAGEN	METÁFORA
	<p data-bbox="578 241 800 268">ENTREVISTADO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="578 289 1174 359">• (Sobre sus anhelos) Que nos incluyan en los trabajos, en los colegios. <li data-bbox="578 380 1174 495">• Arreglar las calles para la gente con discapacidad y que pongan las ramplas en las micros que siempre he pedido eso y no se ha hecho. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="235 516 1174 585">• Que podamos mejorar algo de las personas en situación de discapacidad en diferentes partes del país, que tengan más accesibilidad. <li data-bbox="235 606 1174 676">• (consultado sobre qué cosa le haría feliz) Que (a las PsD) las escuchen, que las contraten, que las respeten, yo creo que eso. O sea, eso es lo que yo pido.

Figura 52.

5.3.7 METÁFORA (DES) CONEXIÓN

Esta metáfora es la que menos aparece en el estudio y podría explicarse por la soledad que caracteriza la autoimagen que se construye en torno al Ser una persona con discapacidad. La asociación con familia, amigos u organizaciones, es relevante sólo para un participante del estudio, lo que podría significar que el apoyo o no apoyo del entorno más personal, no es un tema relevante.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existen vínculos entre autoridades (No discapacitadas) y PsD • El SENADIS lo dirigen personas No discapacitadas. No hay conexión. • Nos conectamos entre discapacitados, por ejemplo, en Facebook, para compartir Tip's sobre cómo mejorar los procesos de atención de SENADIS.

Figura 53.

IMAGEN	METÁFORAS
	<p>ENTREVISTADO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con la gente del COSOC tengo una conexión especial, porque siempre me escuchan. • Te toman en cuenta, pero le damos tanta vuelta a lo mismo que no avanzamos, nos quedamos estancados en el debate. Siempre se comenta lo mismo que el EDLI que aquí, que allá. <ul style="list-style-type: none"> • Pedimos un voto al Presidente con foto y no nos escuchó. • Yo trato de enseñarles (a sus amigos), pero no me pescan. Yo traté de enseñarles a escribir y a leer algunos, pero no me pescan porque no quieren que les ayude a que ellos puedan salir adelante, no quieren que yo les ayude. • Enojado sí, pero no tanto, pero veo cómo puedo solucionar eso, o sea hablamos y proponemos cosas para solucionar cosas, que hay veces que tiene solución, pero otras no. (¿qué haces cuándo tus amigos no te escuchan?) Nada po', lo sigo intentando.

Figura 54.

5.4 ESTADO DE AVANCE Y RESUMEN PARCIAL DE RESULTADOS

5.4.1 GROUNDED Y RESULTADOS PREMILINARES EDLI

Las 12 categorías entregadas por la Grounded Theory enfocada en SENADIS (Ver Fig. 4), presentan algunas vinculaciones preliminares con los resultados EDLI enfocados en la gestión municipal (Ver fig.1):

Grounded Theory	Categorías	Subcategorías	Resultados EDLI		
			Necesidades	Menciones (+)	Menciones (-)
Autoridad		Concepto			
		SENADIS			
		Alcalde	✘	✘	✘
		Nacional			
		Candidaturas			
		Parlamentarios			
		Apoyo		✘	
	Gestión SENADIS		Burocracia	✘	
		Misión/Visión	✘		
		Objetivos			✘
		Planificación			✘
Gestión discapac.		Actv. Solidarias			
		Apoyo c/ pares			
		Grupos autogestionados			

	Educación	✘		
Contexto	Beneficios			
	Laboral	✘		
	Ciudad accesible	✘		✘
	Familiares, amigos			
	Sociedad			
Sentimientos	Frente autoridad			
	Frente sist. burocrático			
	Frente políticas públicas			
	Frente a sí mismo			
	Frente a sus pares		✘	
	Frente a la sociedad			
Participación	En Inst. Públicas	✘		
	En elaboración ley			
	En elaboración Pol. Públicas			
Comunicación	Con la autoridad	✘		✘
	Con funcionarios SENADIS	✘	✘	✘
	Con pares			✘
	Con opinión pública	✘		✘
	Discurso oficial			
	Representación simbólica			

	Canales/Medios			
Accesibilidad	Barreras	✘		
	Servicios			
Normativa Legal	Diseño de la ley			
	Ley 20.422			
	Ley 21.015			
Políticas Públicas	Apoyo			
	EDLI			
Recursos	Económicos	✘		✘
	Humanos	✘		✘
	Materiales			✘
Visión de Futuro	Autoridades			
	SENADIS			
	Cambio Cultural			

De esta manera y considerando que The Grounded Theory y EDLI tienen diferentes enfoques, encontramos igualmente en ambos análisis, 5 temáticas generales donde las PsD manifiestan la necesidad de mejora o percepciones negativas:

- Autoridad local
- Gestión burocrática y poco transparente
- Problemas de accesibilidad
- Comunicación poco fluida
- Importancia del uso efectivo de recursos.

5.4.2 GROUNDED THEORY

En el caso particular de la Grounded, encontramos las siguientes categorías como las más importantes, considerando el número de menciones:

Se ordenan según importancia:

Categorías:

1. Visión de Futuro.
2. Contexto de la discapacidad.
3. Autoridades.
4. Sentimientos.
5. Comunicación.

Respecto de las menciones particulares, que fueron señaladas por 4 o 5 entrevistados, las que más concitan interés son:

1. La necesidad de construir una sociedad inclusiva – 22 menciones (*)
2. Las problemáticas asociadas a la autoimagen de las PsD – 15 menciones (*)
3. La falta de oportunidades - 12 menciones (**)
4. La necesidad de educación inclusiva – 9 menciones (**)
5. Elaboración de políticas públicas – 8 menciones (*)
6. Invisibilización – 7 menciones (**)
7. Representación simbólica de la discapacidad – 6 menciones (**)

(*) Temáticas en que hubo coincidencia de los 5 entrevistados.

() Temáticas en que hubo coincidencia de 4 entrevistados**

5.4.3 COLLAGES

En cuanto a los collages (Ver Fig. 6-7-8-9-10), observamos relaciones importantes que se repiten y otras nuevas, respecto del análisis preliminar con EDLI.

Se repiten:

- Autoridad con mucho poder, poco preparada, carente de empatía e indiferente ante las problemáticas vinculadas a discapacidad.
- Gestión burocrática de SENADIS.
- Ciudades poco accesibles y con barreras infranqueables para las PsD.
- Problemas de comunicación entre autoridad y PsD.
- Poca transparencia en el uso de recursos.

Se agregan:

- La dura realidad que enfrentan las PsD en su vida diaria.
- Sociedad y sistema que invisibiliza la discapacidad.
- Pocas oportunidades.
- La existencia de políticas públicas y normativas poco efectivas, respecto de la discapacidad y poca participación en su elaboración.
- La espera y necesidad de un cambio.
- Entornos poco confiables.

5.4.4 METÁFORAS PROFUNDAS

A continuación, entregaremos los resultados más significativos, respecto de las metáforas analizadas durante el estudio:

Recursos monetarios:

- Existe un problema de falta de transparencia en la asignación y uso de los recursos que entrega SENADIS, al interior de un sistema excesivamente burocrático.

Recursos humanos:

- Malas prácticas en el ejercicio de la autoridad (autoridad propiamente tal y de funcionarios de SENADIS).
-

(Des) Control:

- Entrevistados manifiestan coincidencia en las múltiples barreras de todo tipo que deben enfrentar las PsD en su vida cotidiana.
- Sistema burocrático e ineficiente.
- Falta de recursos
- Ignorancia de la sociedad respecto del tema de la discapacidad.
- Estado permanente de marginación e inseguridad.

(Des) Balance

- Principal desbalance lo genera la autoridad de SENADIS y funcionarios a cargo.
- Sistema burocrático e ineficiente que perpetua el sentimiento de frustración e inseguridad de las PsD.
- La discapacidad es una carga difícil de llevar en Chile que invisibiliza y limita de forma permanente.
- Enfoque asistencialista, supera al de inclusión o de derechos.

(Des) Control Contenedor

- Existencia de barreras permanentes.
- Falta de empatía de la sociedad.
- Sistema político para el que la discapacidad no es un tema prioritario.
- Permanente estado de inseguridad y frustración que acompaña a las PsD.
- Políticas públicas ineficientes.

Viaje

- El proceso requiere avanzar hacia la generación de cambios profundos en la sociedad y en el sistema político.
- Avanzar hacia un cambio de paradigma, que incluya una construcción desde el enfoque inclusivo y de derechos.
- Medio para lograrlo es implementar un sistema de información efectivo.

Transformación

- El cambio de paradigma debe generarse desde una sociedad civil empoderada y colaborativa.
- Anhelos de construir una sociedad inclusiva, sin exclusiones, donde todos seamos iguales en derechos.
- La comunicación es el medio para alcanzar este cambio de mentalidad.

(Des) Conexión

- Los entornos cercanos, son mencionados, pero no son relevantes para 4 de los 5 entrevistados.

6. CODIFICACIÓN AXIAL Y SELECTIVA

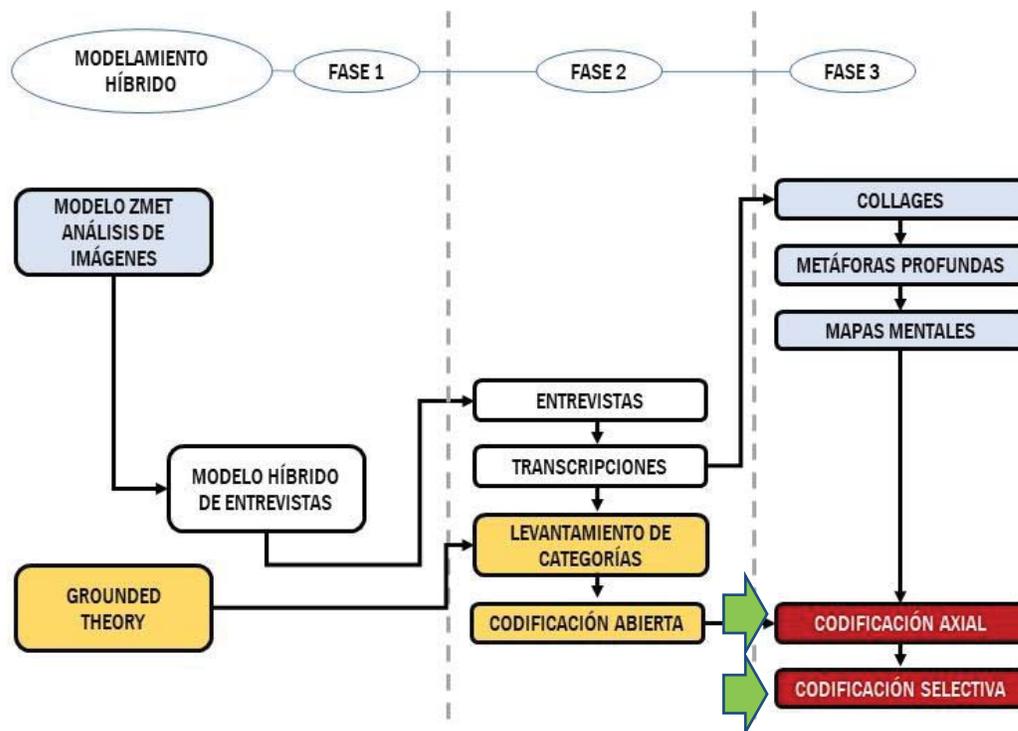


Figura 55.

6.1 CODIFICACIÓN AXIAL: INTRODUCCIÓN

Una vez levantadas las metáforas profundas de los entrevistados, procederemos a realizar la codificación axial, que relaciona los resultados encontrados en la codificación abierta (Categorías: Autoridad, Gestión del SENADIS, Gestión desde la discapacidad, Contexto, Sentimientos, Participación, Comunicación, Accesibilidad, Normativa Legal, Políticas Públicas, Recursos y Visión de Futuro). Esta libre interpretación del problema en estudio, nos proporcionará información relevante para responder a los objetivos planteados en este trabajo y, para una mayor comprensión, se realizará una asociación de las codificaciones axiales y las metáforas encontradas

(Recursos monetarios y humanos, control, balance, control contenedor, viaje, transformación y conexión) (Aqueveque, 2017).

6.2.1 CODIFICACIÓN AXIAL: RECURSOS MONETARIOS

A partir de la codificación axial, estamos en condiciones de entregar un análisis personal sobre los resultados encontrados en la codificación abierta:

Recursos monetarios:

- Existe una percepción negativa del cómo se ocupan los recursos, argumentando que no hay transparencia, que se realizan acciones de muy bajo impacto, que no hay indicadores y que la mirada es eminentemente cortoplacista.
- Está instalado un sistema excesivamente burocrático e ineficiente y, en paralelo, iniciativas como Teletón que relevan la responsabilidad del Estado frente al tema.
- La cuenta pública del SENADIS, habla de los recursos entregados, pero no hay informes detallados del cómo y por qué se utilizaron de una u otra forma.

Figura 56

Con qué cuento	Cómo es la experiencia	Cómo me siento	Qué aporta el entorno	Cómo es el proceso	Cómo me veo / quiero verme	Cómo me conecto con el otro
Codificación axial - Recursos \$ Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia) Evaluación costo-beneficio	Codificación axial - Control Control: Asociado a calidad del servicio - Orden genera seguridad (Des) Control: Desorden genera rabia, impotencia, frustración, etc.	Codificación axial - Balance Balance: Asociado a relajación y tranquilidad (estabilidad) (Des) Balance: Asociado a inquietud e intranquilidad (inseguridad, miedo, etc.)	Codificación axial - Control Contenedor Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social) (Des) Control Contenedor: Entorno inseguro	Codificación axial - Viaje Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso	Codificación axial - Transformación Transformación: Asociado a una autoimagen exitosa Transformación: Frustración con la imagen proyectada (física, psíquica, social, mental)	Codificación axial - Conexión Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc. (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.

ENTREVISTADO 1



ENTREVISTADO 2



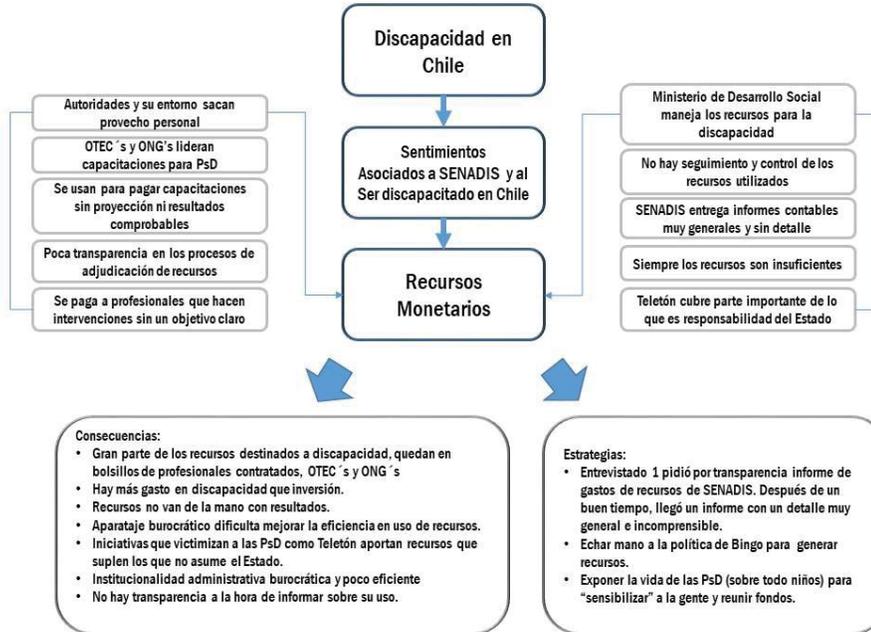
ENTREVISTADO 3



¿Con qué cuento?

Codificación axial - Recursos Monetarios

Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia)
Evaluación costo-beneficio



6.2.2 CODIFICACIÓN AXIAL: RECURSOS HUMANOS

Recursos humanos:

- Se manifiesta un evidente quiebre comunicacional, entre PsD y autoridades, funcionarios y profesionales de SENADIS. No hay entendimiento.
- Existe concordancia entre los entrevistados de que la autoridad se designa políticamente y no por sus competencias e idoneidad para el cargo.
- Los funcionarios de SENADIS son percibidos como poco eficientes, poco empáticos, distantes e incapaces de trabajar en equipo.

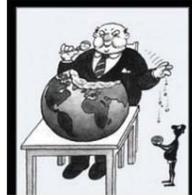
Figura 57.

Con qué cuento	Cómo es la experiencia	Cómo me siento	Qué aporta el entorno	Cómo es el proceso	Cómo me veo / quiero verme	Cómo me conecto con el otro
Codificación axial - Recursos humanos Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia) Evaluación costo-beneficio	Codificación axial - Control Control: Asociado a calidad del servicio - Orden genera seguridad (Des) Control: Desorden genera rabia, impotencia, frustración, etc.	Codificación axial - Balance Balance: Asociado a relajación y tranquilidad (estabilidad) (Des) Balance: Asociado a inquietud e intranquilidad (inseguridad, miedo, etc.)	Codificación axial - Control Contenedor Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social) (Des) Control Contenedor: Entorno inseguro	Codificación axial - Viaje Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso	Codificación axial - Transformación Transformación: Asociado a una autoimagen exitosa Transformación: Frustración con la imagen proyectada (física, psíquica, social, mental)	Codificación axial - Conexión Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc. (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.

ENTREVISTADO 1



ENTREVISTADO 2

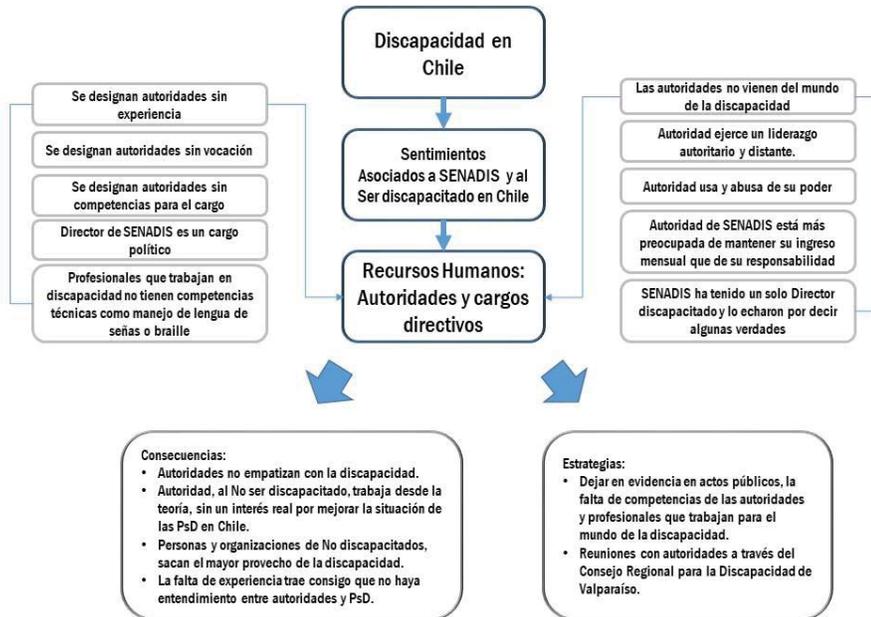


ENTREVISTADO 4



¿Con qué cuento?

Codificación axial - Recursos Humanos
Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia)
Evaluación costo-beneficio



6.2.3 CODIFICACIÓN AXIAL: CONTROL

(Des) Control:

- Hay coincidencia en el excesivo e incontrarrestable poder de SENADIS, al momento de entregar respuesta a las PsD.
- Nuevamente aparece la existencia de un sistema excesivamente burocrático, mal evaluado, y con autoridades y funcionarios carentes de empatía y, en algunos casos, indolentes y poco preparados. (Es importante mencionar que la actual directora de SENADIS Valparaíso, María Isabel Zurita, fue señalada como una excepción a la regla por parte de 3 entrevistados, agregando que no es lo común contar con gente preparada).
- No obstante, de igual manera se tiene la percepción de que no se escucha la voz de las PsD, ni siquiera en los COSOC que terminan existiendo para responder a la institucionalidad. Propuestas quedan todas archivadas.
- No existe de parte de SENADIS, apoyo logístico para el transporte de los dirigentes de comunas alejadas como San Felipe que integran el COSOC regional de Valparaíso.
- Se realizan actividades como EDLI, que comprometen una importante cantidad de recursos y que se fundamenta argumentando una demanda social

que no se explica en ninguna parte. Paradójico es que el informe EDLI entregado a SENADIS en julio de 2017 por la universidad que lo ejecutó, no sea aún público a septiembre de 2018.

- Sigue instalado el sistema asistencialista, por sobre el enfoque inclusivo o de derechos.
- Trabajo del SENADIS no tiene una planificación definida y de largo plazo.
- Uso de recursos es poco transparente.
- No hay apoyo ni contención a la hora de responder a las ayudas técnicas solicitadas.



¿Cómo es la experiencia?

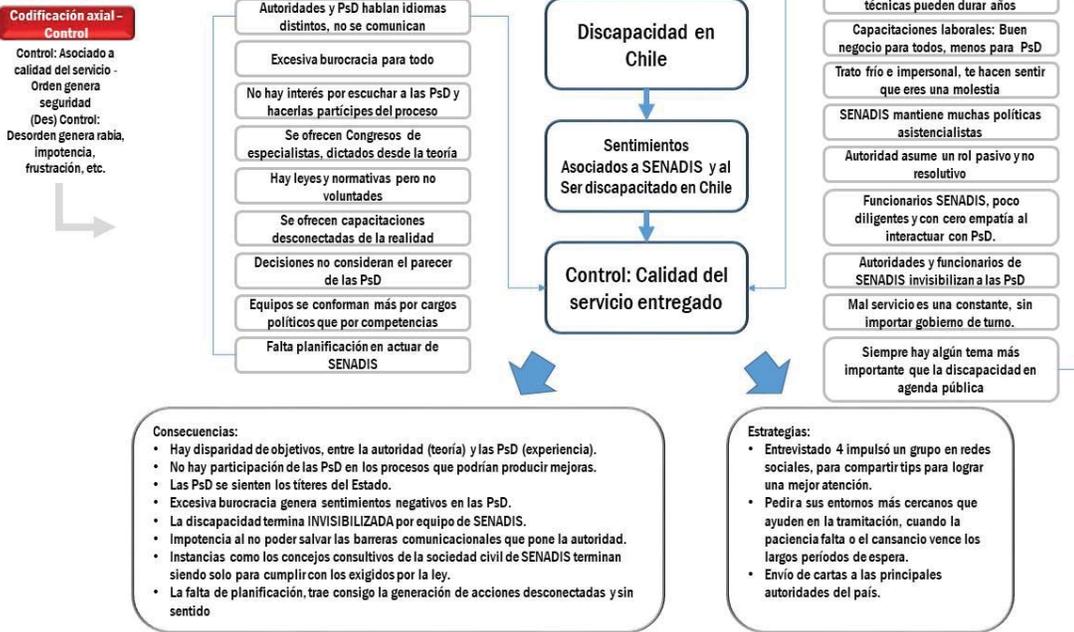


Figura 58.

6.2.4 CODIFICACIÓN AXIAL: BALANCE

(Des) Balance

- Genera intranquilidad: 1) Que no se conozca públicamente la planificación y el fundamento de las acciones que realiza SENADIS; 2) El poder incontrarrestable de la autoridad y funcionarios de SENADIS en su relación con las PsD.
- Genera frustración: 1) Capacitar a las PsD sin acompañamiento y sin oportunidades de inserción laboral; 2) La contradicción de lo que declara SENADIS y lo que se hace en realidad; 3) Transmitir a las PsD que son una molestia.
- Genera rabia: 1) Que se informe a la opinión pública a través de medios oficiales, los logros alcanzados en discapacidad y que no tengan sustento en la realidad; 2) Que se realicen discursos públicos excesivamente políticos y alejados de las problemáticas reales; 3) Que todo esté determinado por un trato burocrático e ineficiente.
- Genera soledad y abandono: 1) Que se ocupe la palabra inclusión que, en sí misma, resulta excluyente; 2) Que exista una simbiosis negativa entre discapacidad y escasez de recursos; 3) Que no exista contención ni trabajo personalizado por parte de los equipos profesionales de SENADIS; 4) Que el trato brindado por los funcionarios de SENADIS sea poco empático y deshumanizado.

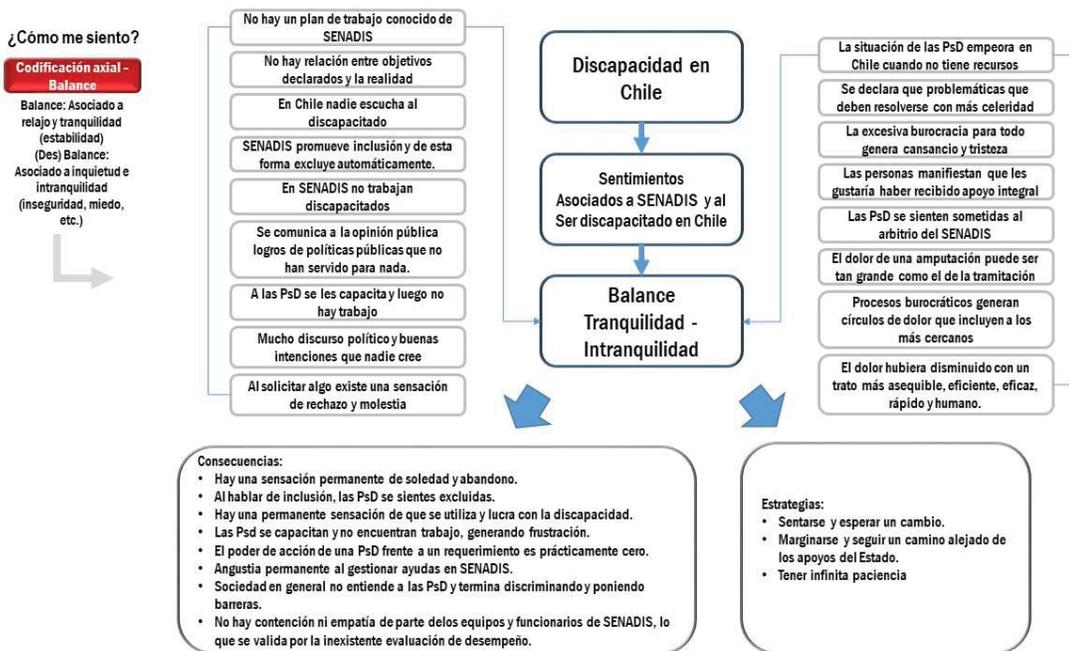


Figura 59.

6.2.5 CODIFICACIÓN AXIAL: CONTROL CONTENEDOR

(Des) Control Contenedor

- Desde la perspectiva psicológica, no hay confianzas con la autoridad en general (incluso más allá del liderazgo de SENADIS), debido a promesas incumplidas y la falta hacia la palabra empeñada.
- En relación con la autoridad, se plantea que Diputados y Senadores no se interesaban realmente por la discusión respecto de la ley de inclusión – algunos incluso se quedaban dormidos – lo que trae consigo, desconocimiento de la realidad de las PsD.
- Respecto de los pares, es importante destacar que hay PsD que sacan provecho de su condición para obtener beneficios. Además, el colectivo de PsD se percibe como segregado, desorganizado y sin muchos puntos en común que los una.
- Desde el punto de vista externo, se realizan iniciativas como EDLI que no son consideradas como un aporte real y que, además, generan externalidades negativas que afectan a las organizaciones de la sociedad civil, causándoles perjuicios significativos.
- La sociedad se percibe como ignorante, discriminadora e indolente frente al tema de la discapacidad.
- No hay apoyos significativos respecto de la entrega de recursos por parte del estado para PsD. Ésta se limita a la entrega de la Pensión Básica Solidaria (PBS).
- Se repite la creencia de que actividades como Teletón, encubren grandes negocios. Se establece una relación entre lucro, discapacidad y victimización.
- En el plano de construir un sistema educacional centrado en un enfoque de derechos, solo se reconocen iniciativas particulares y desarticuladas.

Con qué cuento	Cómo es la experiencia	Cómo me siento	Qué aporta el entorno	Cómo es el proceso	Cómo me veo / quiero verme	Cómo me conecto con el otro
Codificación axial - Recursos Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia – ineficiencia) Evaluación costo-beneficio	Codificación axial - Control Control: Asociado a calidad del servicio - Orden genera seguridad (Des) Control: Desorden genera rabia, impotencia, frustración, etc.	Codificación axial - Balance Balance: Asociado a relaxo y tranquilidad (estabilidad) (Des) Balance: Asociado a inquietud e intranquilidad (inseguridad, miedo, etc.)	Codificación axial - Control Contenedor Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social) (Des) Control Contenedor: Entorno inseguro	Codificación axial - Viaje Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso	Codificación axial - Transformación Transformación: Asociado a una autoimagen exitosa Transformación: Frustración con la imagen proyectada (física, psíquica, social, mental)	Codificación axial - Conexión Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc. (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.

ENTREVISTADO 1



ENTREVISTADO 2



ENTREVISTADO 3



ENTREVISTADO 5



¿Qué aporta el entorno?

Codificación axial - Control Contenedor

Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social)
(Des) Control Contenedor: Entorno inseguro



Autoridades suman muchas promesas incumplidas, incluso rompiendo palabras empeñadas

Muchos discapacitados no votan, por ello el interés del entorno político por el colectivo es limitado

Hay PsD en el entorno que no escatiman recursos para sacar provecho de su discapacidad

Iniciativas como EDLI descuartizaron trabajos comunales en discapacidad

Mientras debatíamos la ley 20.422 de inclusión, Senadores y Diputados dormían, mientras otros se retiraban

Autoridades políticas aún confunden derechos con asistencialismo

Dependencia del M. de Desarrollo Social limita acción del SENADIS

En Chile muchas PsD reciben una insuficiente PBS de \$105 mil pesos

Discapacidad en Chile



Sentimientos Asociados a SENADIS y al Ser discapacitado en Chile



Control Contenedor: Entornos



El Estado no asume la responsabilidad total de la discapacidad en Chile

Tenemos una normativa insuficiente, la ley 20.422 ni siquiera protege la dignidad de las PsD

Las PsD dependen de las políticas públicas para desarrollarse

La indolencia y las actitudes discriminatorias de la sociedad frente a las PsD son frecuentes

La ignorancia sobre la discapacidad es transversal a toda la sociedad. Se requiere educación desde la base.

Se hacen reformas y leyes, pero no se prepara a la gente para el cambio.

Existen muchas barreras en todo Chile: arquitectónicas, culturales, sociales, económicas, etc. que limitan la libertad de las PsD.

En el entorno no hay buenas oportunidades laborales para PsD

Consecuencias:

- No hay entornos que generen confianzas.
- No hay una comprensión acabada de lo que es ser discapacitado en Chile. Estamos muy lejos del enfoque de derechos para PsD.
- Tenemos un colectivo segregado y con muy pocos puntos de unión.
- La ley de inclusión laboral, trae consigo dudas vinculadas al reconocimiento de las capacidades o discapacidades de las personas.
- Se termina validando una obra como Teletón que a todas luces pasa a llevar la dignidad de las personas.
- Políticas públicas disociadas de las necesidades de las PsD.
- Barreras (de todo tipo) no permiten que se avance en una cultura de la discapacidad.

Estrategias:

- Algunas iniciativas personales de profesores, alejadas de políticas de Estado, que fomentan la educación en discapacidad.
- Generar algunas instancias de diálogo con la autoridad.
- Generación espontánea y no planificada de redes de apoyo entre PsD.

Figura 60.

6.2.6 CODIFICACIÓN AXIAL: VIAJE

Viaje

- No hay claridad en dónde se está y dónde se quiere llegar.
- Poca planificación, tanto de corto como largo plazo, para enfrentar el proceso.
- Se realizan acciones, pero no queda claro que se tenga un entendimiento a cabalidad de por qué se hacen y menos que generen consensos en el mundo de la discapacidad.
- La realidad y la voz oficial, presentan una brecha gigante que se observa al presentar los innumerables problemas que tiene, por ejemplo, una persona en silla de ruedas para tomar transporte público o para entrar a sus hogares.
- Se generan leyes y políticas públicas que no responden a las PsD y los avances en la materia, están condicionados por éstas.
- Existe una percepción transversal de invisibilización en el colectivo de la discapacidad.
- Enfrentar la vida cotidiana desde la discapacidad, comprende un peso difícil de soportar.

IMÁGENES CODIFICACIÓN AXIAL VIAJE

Con qué cuento	Cómo es la experiencia	Cómo me siento	Qué aporta el entorno	Cómo es el proceso	Cómo me veo / quiero verme	Cómo me conecto con el otro
Codificación axial - Recursos Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia) Evaluación costo-beneficio	Codificación axial - Control Control: Asociado a calidad del servicio - Orden genera seguridad (Des) Control: Desorden genera rabia, impotencia, frustración, etc.	Codificación axial - Balance Balance: Asociado a relaxo y tranquilidad (estabilidad) (Des) Balance: Asociado a inquietud e intranquilidad (inseguridad, miedo, etc.)	Codificación axial - Control Contenedor Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social) (Des) Control Contenedor: Entorno inseguro	Codificación axial - Viaje Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso	Codificación axial - Transformación Transformación: Asociado a una autoimagen exitosa Transformación: Frustración con la imagen proyectada (física, psíquica, social, mental)	Codificación axial - Conexión Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc. (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.
ENTREVISTADO 1 	ENTREVISTADO 2  	ENTREVISTADO 3  	ENTREVISTADO 4 	ENTREVISTADO 4 		

¿Cómo es el proceso?

Codificación axial - Viaje

Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro
 Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso



- Consecuencias:**
- No existe claridad en la sociedad, entre las diferencias entre enfoque de integración, inclusivo y de derechos.
 - Barreras arquitectónicas están presentes en todos lados. Las PsD terminan encerradas prisioneras en sus hogares.
 - Barreras coartan la libertad y derechos de las PsD.
 - No hay planificación ni objetivos claros en los organismos como SENADIS. No se puede fijar rumbo y no se avanza.
 - Normativa legal y políticas públicas, son un peso más en este proceso. Se termina actuando por reglas y no por convicciones.
 - Autoridad (No discapacitada) impone acciones desde la teoría, sin consultar a nadie.

- Estrategias:**
- Seguir promoviendo desde la vereda dirigencial, los cambios que permitan avanzar a la discapacidad (Ej: uso silla de ruedas oruga)
 - Generar redes de contactos que te ayuden a avanzar más rápido

Figura 61.

6.2.7 CODIFICACIÓN AXIAL: TRANSFORMACIÓN

Transformación

- Se aspira a convertir a Chile en una sociedad igualitaria en derechos.
- Transformar la soledad, discriminación e incertidumbre que caracteriza hoy al colectivo de PsD, para hablar de una sociedad llena de oportunidades.
- Generar un aparato del estado ágil en la entrega de respuesta y eficiente en la asignación y uso de recursos.
- Implementar un sistema educacional que permita sacar a la discapacidad de la invisibilización permanente en que hoy se encuentra y que promueva una relación de respeto y confianzas mutuas con las PsD.
- Generar instancias de comunicación efectivas entre PsD y la sociedad y sus instituciones, sean estas públicas o privadas.
- Garantizar el acceso universal a ciudades, servicios, instituciones, infraestructura, etc.
- Consolidar una sociedad diversa y participativa.
- Contar con autoridades empáticas y con las competencias para liderar las organizaciones que se ocupan de la discapacidad en Chile.
- Generar redes de apoyo y contención, donde participe toda la sociedad.
- Impulsar una sociedad sin barreras de ningún tipo.
- Que se escuche y considere a las PsD por sus capacidades y no por su condición.

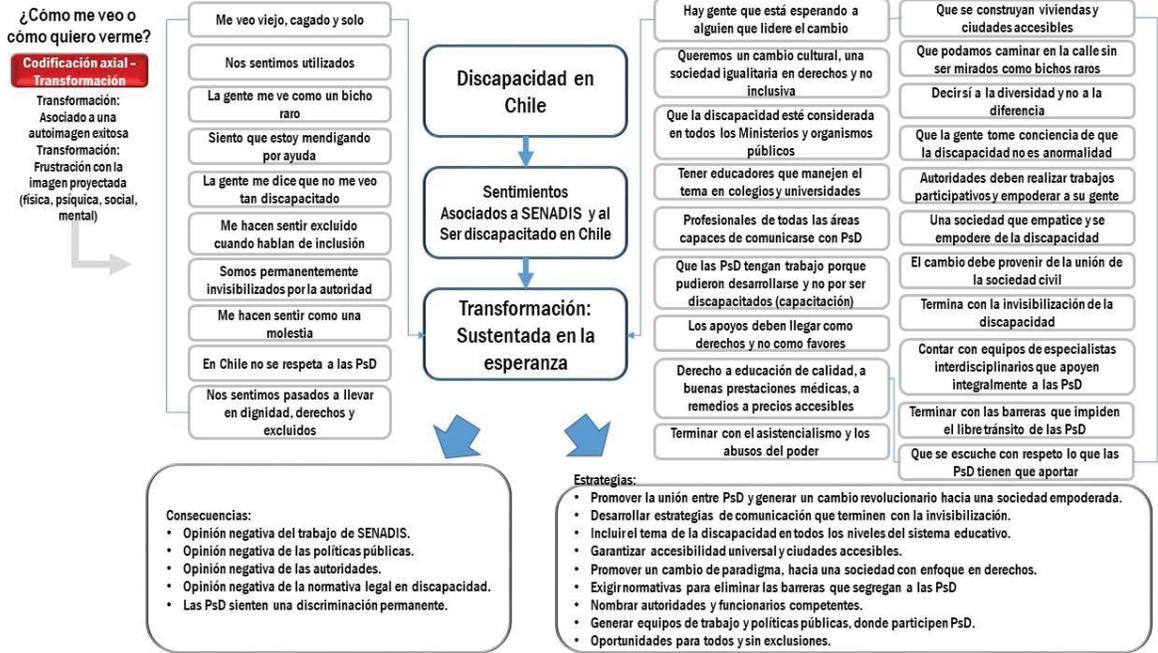


Figura 62.

6.2.8 CODIFICACIÓN AXIAL: CONEXIÓN

Conexión

- Nos enfrentamos a dos opciones: 1) Mantener el círculo vicioso que existe en la actualidad, sustentado el asistencialismo, la victimización, y la invisibilización permanente, por nombrar los más importantes, o 2) Avanzar hacia un nuevo paradigma sustentado en el enfoque de derechos.
- Las respuestas de los entrevistados, fueron bastante polarizadas, abarcando un abanico que comprendió desde un completo desinterés por las personas cercanas, hasta definir las como el tema más importante en la construcción de una sociedad empoderada.
- De esta manera, surgen interesantes interrogantes que dejan las puertas abiertas en este punto para la realización de una nueva investigación, respecto de este tema.

Con qué cuento	Cómo es la experiencia	Cómo me siento	Qué aporta el entorno	Cómo es el proceso	Cómo me veo / quiero verme	Cómo me conecto con el otro
Codificación axial - Recursos	Codificación axial - Control	Codificación axial - Balance	Codificación axial - Control Contenedor	Codificación axial - Viaje	Codificación axial - Transformación	Codificación axial - Conexión
Recursos: medio para alcanzar objetivos (eficiencia - ineficiencia) Evaluación costo-beneficio	Control: Asociado a calidad del servicio - Orden genera seguridad (Des) Control: Desorden genera rabia, impotencia, frustración, etc.	Balance: Asociado a relaxo y tranquilidad (estabilidad) (Des) Balance: Asociado a inquietud e intranquilidad (inseguridad, miedo, etc.)	Control Contenedor: Entorno que ofrece seguridad (psicológica y social) (Des) Control Contenedor: Entorno inseguro	Viaje: Mayor control sobre los procesos / viaje tranquilo asociado a logro Viaje: Menor control sobre los procesos / viaje tortuoso	Transformación: Asociado a una autoimagen exitosa Transformación: Frustración con la imagen proyectada (física, psíquica, social, mental)	Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc. (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.
ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2		ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5		
						
						

¿Cómo me conecto con el otro?

Codificación axial - Conexión

Conexión: compartida con familia, empresa, amigos, organizaciones, etc.
 (Des) Conexión: No se establecen vínculos con otras personas o grupos.

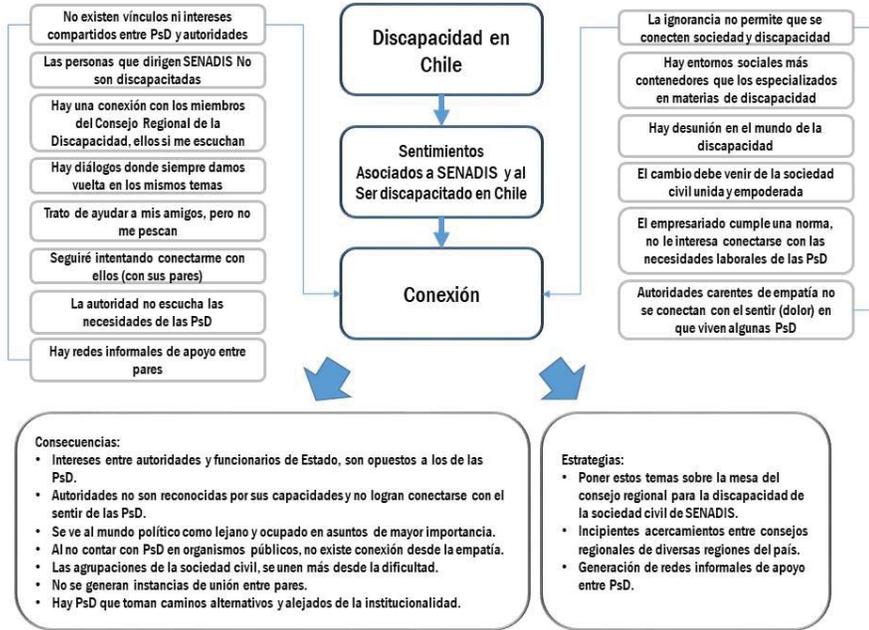


Figura 63.

6.3 CODIFICACIÓN SELECTIVA

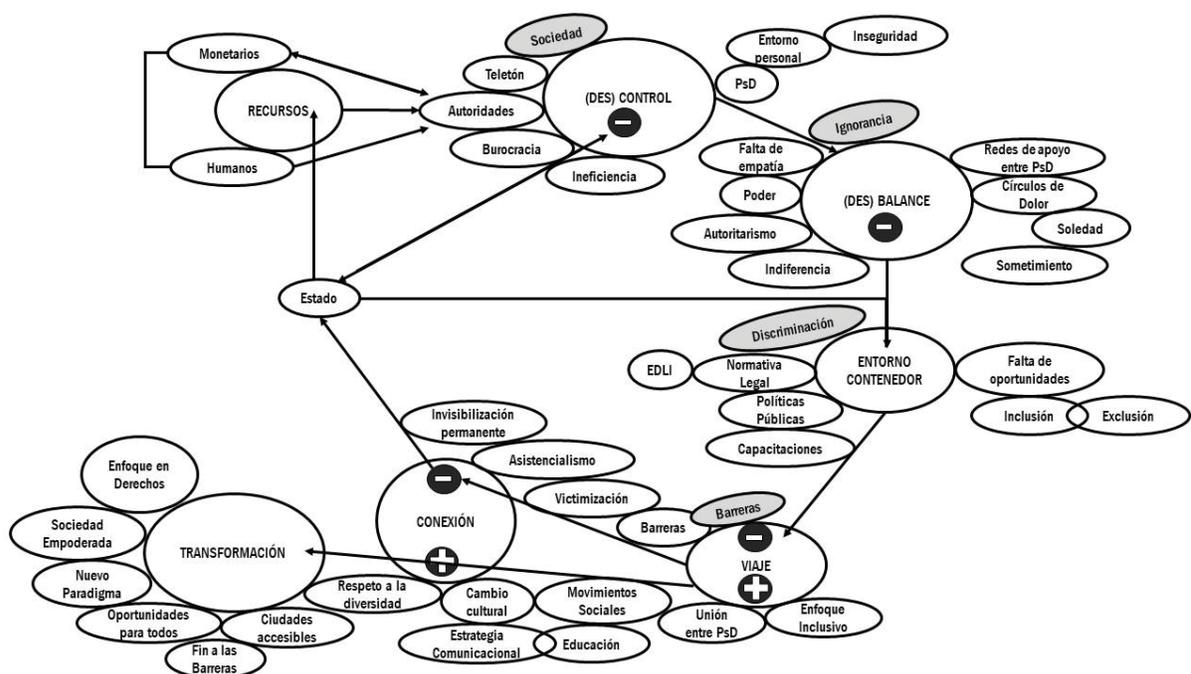


Figura 64.

En la codificación selectiva de la figura 64, encontramos el mapa mental o representación gráfica de las metáforas profundas y codificaciones axiales, antes presentadas. Desde esta perspectiva, se construye una aproximación al objetivo de develar los sentimientos profundos de profesionales y dirigentes entrevistados, respecto del SENADIS y del entorno en que viven.

La representación, nos entrega una mirada de los recursos – humanos y económicos – como algo importante, pero no trascendental para el círculo viciosos que se genera en el vínculo entre las metáforas Desbalance, Descontrol, Entorno, Viaje y Conexión, las que se conectan, de una u otra forma, con el rol que cumple el Estado.

Desde esta perspectiva, los recursos más que ser el gran tema de discusión, al ser incluidos en el análisis agudizan una situación que de por sí, ya es extremadamente negativa. La posible salida de este círculo vicioso, podría darse hacia una

transformación profunda de la sociedad y de SENADIS, lo que hoy es solo el sueño representado en la categoría visión de futuro.

Para entender mejor estas relaciones, partiremos por explicar el círculo vicioso planteado, donde, más allá de las acciones de SENADIS estudiadas o de los organismos públicos que se ocupan de la discapacidad en Chile, nos enfrentamos a un tema que no se evidenció en un comienzo y que se relaciona con la existencia de una sociedad ignorante, discriminadora y que pone barreras permanente de todo tipo – de forma consciente o inconsciente - a las PsD.

En relación con lo anterior, la estructura de este mapa considera como posible punto de partida (podría no serlo ya que es un círculo que se replica en sí mismo) el descontrol que genera un sistema burocrático e ineficiente, en el que participan autoridades y funcionarios que no representan ni empatizan con el colectivo de la discapacidad, sometiéndolo a un estado de inseguridad permanente.

Esto genera un estado de permanente desbalance, provocado por un evidente desequilibrio que se da, a raíz del poder que ejerce la autoridad y los funcionarios de los organismos públicos vinculados a discapacidad, quienes, además de carecer de empatía, someten desde la indiferencia a las PsD, sentenciándolas a vivir en una permanente incertidumbre y obligándolas a generar improvisadas redes de apoyo entre sus pares. A esto y como dijimos anteriormente, se suma un estado de ignorancia permanente de la sociedad, respecto de esta situación.

Este descontrol y desbalance, marcan las pautas de un viaje tortuoso, donde las PsD se ven discriminadas a diario por la sociedad y, de igual forma, están limitadas por políticas públicas ineficientes y una normativa legal poco representativa. Un ejemplo de ello, es la ilusión que las PsD tienen al recibir capacitaciones desconectadas de la realidad, la que se rompe al momento de salir al mercado laboral y darse cuenta que no hay oportunidades para ellos. Asimismo, esta falta de oportunidades se ve reflejada en las promesas de inclusión que se hacen al inicio del viaje y que, lamentablemente, terminan con incrementar la sensación de exclusión que determina sus vidas.

Como vemos, las tres metáforas analizadas, van generando este círculo vicioso que busca una salida desde la conexión que debería establecerse entre las PsD y las personas más cercanas de su entorno, que podrían generar una transformación y un cambio de paradigma. No obstante, pasa el tiempo y más que una salida, se replica una desconexión permanente que, a pesar del discurso, sigue levantando barreras sustentadas en el asistencialismo, la victimización de la discapacidad y la consolidación de un estado de invisibilización permanente, avalado por un Estado que, al parecer, está cómodo en este status quo de descontrol.

La metáfora de transformación, por el momento no deja de ser un sueño lejano. El paso, desde un enfoque inclusivo hacia un enfoque de derechos, debe necesariamente cumplir con ciertas etapas que hoy se ven lejanas, porque requieren de un compromiso de los responsables de la discapacidad en Chile que, al parecer, no están dispuestos a tomar. Nos referimos, entre otros, a impulsar una reforma para promover la educación inclusiva, promover un cambio cultural a partir de estrategias de comunicación efectivas y que empoderen a la sociedad y, finalmente, asumir que todos somos iguales en derechos y que esto requiere garantizar, por ejemplo, la accesibilidad universal.

7. CONCLUSIONES

OBJETIVOS PROPUESTOS Y CONCLUSIONES FINALES

1 *“Descubrir las categorías y metáforas profundas relevantes que manifiestan profesionales y dirigentes discapacitados, mediante la aplicación de entrevistas en profundidad”.*

Este objetivo fue alcanzado en el levantamiento de 12 categorías y sus respectivas subcategorías por medio de la Grounded Theory y en los collages y metáforas profundas del capítulo 5.

GROUNDDED THEORY

Al respecto podemos concluir que, de las 12 categorías, las temáticas más importantes, compartidas por la mayoría de los entrevistados fueron:

1° La necesidad de avanzar hacia una sociedad inclusiva, para lograr un cambio de paradigma centrado en el enfoque de derechos.

2° La necesidad de modificar la autoimagen que genera la condición de discapacidad, para disminuir los sentimientos negativos que esto conlleva en la actualidad.

3° La importancia de contar con oportunidades reales, sobre todo laborales, para el colectivo de PsD. Esto les permitirá mejorar su calidad de vida.

De esta manera, vamos descubriendo aquellos temas que son más prioritarios para el colectivo de PsD.

COLLAGES

Por otra parte, en cuanto a los collages construidos por los entrevistados, existe una clara relación entre el (des) control que hoy existe, asociado a servicios de mala calidad que generan sentimientos de rabia e impotencia en las PsD, lo que está vinculado al (des) balance existente, provocado por una sensación de permanente

intranquilidad e inseguridad, que nos conduce al (des) control contenedor, tan presente en los collages.

METÁFORAS PROFUNDAS

En relación con las metáforas y considerando la información entregada por los collages, es posible determinar cuáles son las temáticas prioritarias para los entrevistados:

1° (Des) Control (Asociado a falta de calidad): De las cerca de 20 temáticas señaladas, encontramos que la principal causa del (des) control está en el rol de la autoridad de SENADIS, caracterizada por su carencia de competencias para el cargo y por no escuchar, ni empatizar con las PsD (18 menciones).

En el segundo lugar, encontramos a los funcionarios de SENADIS, caracterizados por su trato despectivo, ineficiencia y falta de celeridad, que fortalecen el sistema burocrático en que se desenvuelven. Se acentúa esta variable con otras que se relacionan directamente con los canales de comunicación poco efectivos que generan invisibilización y la percepción de que no existe la voluntad de brindar apoyos reales.

2° (Des) Balance (Asociado a intranquilidad): De las 18 temáticas mencionadas en las metáforas asociadas al balance, encontramos que la gran causa del problema, una vez más, se centra, primero, en el trato recibido por parte de funcionarios de SENADIS, que al igual que en el análisis anterior, instaura y consolida un sistema burocrático (10 menciones) que somete a las PsD, les genera angustia y la sensación de que se está mendigando por ayuda.

En este punto, es importante mencionar que la autoridad, ocupa el segundo lugar de las menciones y es calificada como la responsable de promover el sentimiento de invisibilización, que se ha manifestado en todo nuestro trabajo. Además, se indica que la autoridad no escucha, solo vela por su provecho personal y manifiesta un evidente desinterés por las problemáticas de las PsD.

3° (Des) Control Contenedor (Asociado a inseguridad): En esta metáfora, aparecieron 22 temáticas, destacándose como el causante de la inseguridad, la ignorancia de la sociedad (8 menciones) respecto del tema de la discapacidad. En este sentido, se incluye a autoridades, integrantes de la sociedad civil, del mundo laboral y educacional, en definitiva, de la sociedad en su conjunto, que por desconocimiento generan acciones que marginan o invisibilizan a las PsD o, simplemente, no entienden los problemas propios del ser discapacitado en Chile.

Llama la atención que en esta metáfora la mirada se vuelca hacia afuera y, desde esta construcción social, aparece la segunda variable en importancia relacionada con la búsqueda de beneficios personales, por parte de algunas autoridades, empresarios e incluso personas del colectivo de la discapacidad que, junto con acentuar la sensación de inseguridad, implica una pérdida en las confianzas hacia el otro.

En un tercer plano, aparece por primera vez destacado el tema de la accesibilidad, que está vinculado a un antiguo anhelo de las PsD y que se relaciona con la garantía universal de derechos de este colectivo.

4° Viaje (Asociado a procesos y logros): En esta metáfora, destacan los problemas de accesibilidad mencionados por los entrevistados (10 menciones para esta categoría) que, sin duda, se ven graficados en los problemas que tiene el colectivo de PsD que encuentran barreras arquitectónicas y para acceder al transporte público insalvables, lo que los va marginando y generando un sentimiento de que existen pocos logros en la materia, terminando prisioneros de su discapacidad.

Asimismo, estos problemas que tienen que ver con la imposibilidad de garantizar accesibilidad universal para las PsD, se incrementan por dos variables que hacen que el viaje sea tortuoso. La primera tiene que ver con la elaboración de leyes, a partir de personas que no son discapacitadas, por tanto, existe un sesgo importante al no escuchar al colectivo al que supuestamente benefician y, con ello, terminamos enfrentados a leyes de bajo

impacto y que terminan no cumpliendo el objetivo para las que fueron creadas. Un ejemplo lo encontramos en las pocas oportunidades laborales que generó la ley 21.015.

La segunda variable, tiene que ver con la generación de una autoimagen ideal futura vinculada a un colectivo organizado y que venga a remplazar a la actual que se relaciona con la victimización y con el asistencialismo.

5° Transformación (Asociado con autoimagen): La mirada de futuro se recoge en esta metáfora que nos presenta dos variables destacadas entre 17 categorías, que son por mucho las que más destacan. La primera está relacionada con un sueño basado en la esperanza de la gente que hoy espera un cambio, orientado a construir una sociedad empoderada con la discapacidad (15 menciones), respetuosa con la diversidad y que empatice con las diferencias.

La segunda tiene que ver con la importancia de la educación para generar este cambio de mentalidad que, sin duda, plantea un cambio de paradigma, en torno a la discapacidad. De esta manera, se presenta la necesidad de articular el enfoque en derechos en las mallas curriculares de distintos niveles primarios y, en educación superior, formar profesionales que sean capaces de comunicarse con PsD. Todo esto con el objetivo final de generar un cambio de mentalidad, a partir de la toma de conciencia de que todos somos diferentes, pero iguales en derechos.

Más atrás encontramos los temas de accesibilidad y oportunidades laborales, cuyas menciones los destacan también en el universo analizado.

2. *“Describir las relaciones que se producen en el cruzamiento de categorías relevantes, codificación y metáforas profundas de los entrevistados, para definir aquellos que son prioritarios para este colectivo”.*

1° La metáfora (Des) control, que arroja como principal causa de la falta de calidad que existe en la relación autoridad-PsD, tiene respuesta en la categoría de la Grounded, que nos señala que el principal tema que debe ser

resuelto, es la falta de empatía que demuestra la autoridad, frente a la discapacidad. Asimismo, indica que los temas a trabajar son su tipo de liderazgo y el mecanismo con que se designa a estas autoridades.

2° La metáfora (Des) Balance, indica que la intranquilidad del colectivo viene de su relación con los funcionarios de SENADIS y con la autoridad, siendo el nivel relacional lo que más habría que trabajar de forma interna. En este punto la categoría de Gestión de SENADIS (Grounded) nos indica que los temas relevantes a trabajar, son la necesidad urgente de terminar con un sistema burocrático instalado en el ente estatal y que debe mejorar a partir del planteamiento de objetivos claros y coherentes, conectando el ser y el deber ser. Esto no ocurriría en la actualidad, donde la misión y la visión, están disociados de la realidad percibida por las PsD.

3° La metáfora (Des) Control contenedor, vinculó la inseguridad del entorno que sienten los entrevistados, con una sociedad ignorante, poco empática y que invisibiliza a la discapacidad. Al cruzar estos resultados con la categoría Contexto de la Discapacidad (Grounded), vemos como aparecen temas relevantes a ser resueltos, la falta de oportunidades (sobre todo laborales) y la necesidad de contar con una educación inclusiva, que permita terminar con la permanente sensación de invisibilización que lleva a cuestas el colectivo de PsD, a la hora de realizar actividades cotidianas. En definitiva, es importante generar acciones tendientes a generar un cambio cultural profundo de la sociedad, frente a temáticas asociadas a la discapacidad.

4° La metáfora Viaje, nos arroja un interés evidente de los entrevistados, para generar las herramientas que les permitan enfrentar la falta de garantías de accesibilidad universal. En el cruzamiento con la categoría Accesibilidad (Grounded), vemos como existe un solo gran tema: resolver las problemáticas vinculadas a barreras arquitectónicas de nuestro país, asociadas a vivir en ciudades poco accesibles.

5° Finalmente, la metáfora Transformación, se asocia directamente con la categoría Grounded, Visión de Futuro. Desde esta perspectiva, existe un solo

gran tema vinculado a la necesidad de generar un cambio cultural profundo, que permita construir una sociedad inclusiva. En esta categoría, encontramos temas relevantes como la importancia de generar conciencia en todos los actores que conforman la sociedad, sobre la invisibilización que viven a diario las PsD, las acciones que los marginan y la necesidad de proyectar la mirada hacia una sociedad sustentada en el enfoque de derechos igualitarios para todos.

3. *“Diseñar un programa de recomendaciones, con base en los factores identificados como prioritarios en el cruzamiento de categorías relevantes, metáforas profundas y resultados EDLI, que favorezca el desarrollo de una estrategia de comunicación efectiva orientada a terminar con la invisibilización de las PsD de la región de Valparaíso”.*

RECOMENDACIONES PARA GENERAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Para el tercer objetivo planteado, entregamos nuestras propuestas para generar estrategias de comunicación efectivas, orientadas a resolver las problemáticas prioritarias encontradas en este trabajo que son: Control, Balance, Control Contenedor y Transformación.

En este punto es tremendamente importante tener presente que las recomendaciones entregadas, están directamente relacionadas con la codificación selectiva (Ver Fig. 64), donde se observa claramente que existe un círculo vicioso (Control-Balance-Viaje-Conexión-) que replica un modelo que se ha mantenido en el tiempo y que es, sin duda, el principal causante del permanente sentimiento de invisibilización que acompaña al colectivo de PsD.

De esta manera, las recomendaciones a continuación entregadas, buscan romper este círculo vicioso, para conducir al colectivo de PsD hacia una transformación de la sociedad, sustentada en un enfoque en derechos.

Recomendaciones (Des) Control:

En este punto es importante destacar que todas las situaciones detalladas en la codificación axial presentada anteriormente, pueden ser mejoradas con un cambio de actitud y con mejorar un modelo de gestión que, con las tecnologías existentes, podría dar respuestas efectivas y a tiempo a problemas tan básicos como la entrega de una ayuda técnica.

1° Orientar los procesos de selección de autoridades y funcionarios de SENADIS, hacia un enfoque menos político y centrado en las competencias y méritos para estar en el cargo. En este punto es relevante, incluir en estos procesos a PsD, ya que no se entiende por qué en el ente estatal que se encarga de la discapacidad en Chile, no trabajan PsD.

2° Promover al interior de SENADIS, liderazgos participativos y cercanos, donde se apoye y escuche la voz de las PsD, generando trabajos colaborativos y efectivos. Esto podría comenzar por generar comités técnicos que evalúen las propuestas que realizan los COSOC a la autoridad y, en paralelo, instalar canales de comunicación directa entre ambas partes.

3° Implementar protocolos de atención que prioricen la calidad, por sobre el poder de la autoridad o funcionarios de SENADIS. Para ello, se pueden realizar capacitaciones de atención a personas y generar instrumentos de evaluación de desempeño.

Recomendaciones (Des) Balance:

1° Diseñar una planificación estratégica para SENADIS que incluya objetivos claros – de corto y largo plazo – vinculados a la misión y visión institucional, estrategias claras e indicadores de resultados que permitan controlar los resultados alcanzados. Es muy importante que esta planificación sea pública, con el objeto de que la sociedad pueda evaluar el desempeño y la gestión global del organismo estatal.

2° Instalar herramientas de gestión de base tecnológica, que permitan agilizar procesos y entregar respuestas oportunas a las PsD.

3° Capacitar a los funcionarios en el uso de estas herramientas y en cómo lograr el máximo resultados que les permita entregar una gestión eficiente. Al mismo tiempo, complementar su acción, formándolos para empoderarlos de su función, lo que requiere tener conciencia de que trabajan con PsD que, en muchos casos, requieren un trato empático y contenedor.

Recomendaciones (Des) Control Contenedor

1° Proponer políticas públicas innovadoras, donde se invite a PsD a participar de su proceso de elaboración y en las que se promuevan acciones tendientes a entregar oportunidades reales para este colectivo. A modo de ejemplo, cambiar las capacitaciones que no tienen vinculación alguna con los entornos donde se realizan y que causan frustración por la imposibilidad de conseguir trabajo, por otras que estén directamente vinculadas a las necesidades laborales de sus respectivas comunidades e incluso a la normativa legal existente (ley de inclusión laboral).

2° Promover en el sistema educativo (desde la formación inicial, hasta la superior), cambios en las mallas curriculares tendientes a generar un cambio de mentalidad que permita empoderarse, empatizar y comprender holísticamente la discapacidad. Este cambio de largo plazo, es urgente para encaminar el rumbo hacia la construcción de una sociedad donde se garanticen los derechos para todos.

Recomendaciones Viaje

1° Garantizar mediante una normativa legal efectiva, la accesibilidad universal para todos sin exclusiones. Para ello, es necesario que se consideren las opiniones de las PsD, en la elaboración de la normativa legal, así como de políticas públicas que permitan un avance a la consecución de este objetivo.

2° Realizar campañas de educación y sensibilización respecto de las garantías universales (enfoque en derechos) con el objetivo de modificar conductas y promover el conocimiento de la discapacidad entre los ciudadanos. Además, se sugiere que, tras un período prudente de implementación, sea complementada

por un sistema de multas significativas en caso de incumplimiento de la normativa.

Recomendaciones Transformación.

Finalmente, señalar que el cumplimiento de las recomendaciones antes entregadas, nos conducirán a la construcción de una sociedad sustentada en el enfoque de derechos igualitarios para todos y que se caracterice, entre otros, en el respeto, la empatía y la comprensión de la diversidad hacia el otro.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aqueveque, C. (2017). *Investigación de mercados cualitativa: una nueva mirada, basada en los modelos ZMET y MEC (Means End Chains)*. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Biblioteca del Congreso Nacional / BCN. (2010). *LEY NÚM. 20.422*. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>
- Christensen, G. L., & Olson, J. C. (2002). Mapping consumers mental models with ZMET. *Psychology and Marketing*, vol. 19, N°6 , 477-502.
- Chuaqui, J. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales* N°69. Universidad de Valparaíso, 157-188.
- Díaz, M., & Mellado, C. (2017). Agenda y uso de fuentes titulares y noticias centrales de los medios informativos chilenos. Un estudio de la prensa impresa, online, radio y televisión. *Cuadernos.info*, 107-121.
- Fishman, M. (1983). *La fabricación de la noticia*. Buenos Aires: Ediciones Tres Tiempos.
- Gerber, D. A. (2008). *Escuchar a las personas con discapacidad: el problema de la voz y la autoridad en el libro de Robert B. Edgerton The Cloak of Competence*. Madrid: Ediciones Morata.
- Giaconi, C., Pedrero, Z., & Martín, P. S. (2017). La discapacidad: Percepciones de cuidadores de niños, niñas y jóvenes en situación de discapacidad. *Psicoperspectivas*, vol. 16, N°1.

- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago, EEUU: Aldine.
- Grassau, D. (2017). La persistencia del efecto de Agenda-Setting de la TV abierta: desafíos de la teoría y su potencial aplicación al caso chileno. *IV Congreso INCOM 2017 UDD: Integración y diversidad en la investigación de la comunicación. Miradas desde el sur*. Santiago, Chile.
- INE, Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Censo 2017. Entrega de Resultados Preliminares*. Recuperado de <http://www.censo2017.cl/proceso-censal-resultados-preliminares/>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa un campo de posibilidades y desafíos. *Temas de educación, vol. 7*, 19-39.
- Kronenberg, F., Simó, S., & Pollard, N. (2006). *Terapia Ocupacional sin fronteras: aprendiendo el espíritu de los supervivientes*. Buenos Aires: Madrid: Médica Panamericana.
- McCombs, M. (2004). *Setting the agenda. The mass media and public opinion*. Cambridge: UK: Polity Press.
- McCombs, M., & Stroud, N. (2014). Psychology of agenda-setting effects: Mapping the paths of information processing. *Review of Communication Research*, 68-88.
- Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio. Gobierno de Chile. (2017). *Guía de recomendaciones sobre lenguaje inclusivo y discapacidad*. Recuperado de <http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-recomendaciones-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>
- Olivaa, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios. Elsevier, vol.5*, 180-191.
- Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2001). *Clasificación Internacional*

del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF): Versión abreviada. Ginebra: Grafo.

Roemer, J. E. (1998). *Equality of Opportunity*. Cambridge: MA: Harvard University Press.

SENADIS. (2013). *Sitio oficial de SENADIS*. Recuperado de <https://www.senadis.gob.cl/region/valparaiso/d/noticias/2913/senadis-valparaiso-lanzo-su-consejo-regional-de-la-sociedad-civil>

SENADIS. (2014-2016). *Cuenta Pública SENADIS*. Recuperado de <http://cuentapublica.senadis.cl/>

SENADIS. (2018). *Misión institucional SENADIS*. Recuperado de <https://www.senadis.cl/pag/3/1145/mision>

SENADIS, Servicio Nacional de la Discapacidad. (2015). *II Estudio Nacional de la Discapacidad*. Recuperado de <http://endisc.senadis.cl/resultados.html#p=1>

Subsecretaría de Telecomunicaciones. Gobierno de Chile. (2015). *VII Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet*. Recuperado de https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Informe-VII-Encuesta-de-Acceso-Usos-y-Usuarios-de-Internet_VF.pdf

Zaltman, G., & Zaltman, L. (2008). *Metaphoria: What deep Metaphors Reveal about the minds of consumer*. Cambridge, EEUU: Harvard Business Press Boston, 1a edición.