

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso  
Facultad de Filosofía y Educación  
Escuela de Psicología



**Estudio exploratorio de los conceptos de discapacidad e inclusión laboral  
en la Red Social Twitter en Chile**

Fabiola Cardoza Romero  
Maitte García Barraza  
Javiera López Rojas  
Constanza Zamora Osorio  
Profesores: Nelson Lay Raby  
Carlos Zamora Bugeño

2015

**RESUMEN:** En el marco de un Estudio Cualitativo Exploratorio, la presente investigación tiene por objetivo describir y analizar a la luz del Modelo Social de la Discapacidad el contenido de los tweets emitidos en la Red Social Twitter en Chile, en base a las palabras clave: discapacidad, discapacitado e inclusión laboral. Tras 21 días de recolección de información se pudo determinar 7 tipos de usuarios y 7 códigos de contenido que sugieren una predominancia del Modelo Médico de la Discapacidad en el discurso de los usuarios, así como estereotipos positivos y negativos respecto de las personas en situación de discapacidad.

**ABSTRACT:** In the frame of an exploratory qualitative study this research aims to describe and analyze through the light of Social Model of Disability the content of the tweets issued in the Twitter Social Network in Chile, based on keywords: disability, disabled and work inclusion. After 21 days of data collection it could be determined 7 types of users and 7 content codes that suggest a predominance of the Medical Model of Disability in the discourse of the users as well as positive and negative stereotypes about people with disabilities.

**KEYWORDS:** Disability, Twitter Research, Social Model of Disability, Qualitative Studies.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la legislación chilena, la discapacidad fue contemplada por primera vez el año 1994 a través de la Ley 19.284 en la cual se establecieron normas para la integración social de estas personas focalizando los esfuerzos en los ámbitos de la educación, salud, capacitación y trabajo, accesibilidad al entorno y vivienda. Posteriormente, y a partir de la Convención Universal de los Derechos de las Personas con Discapacidad, se produce un cambio en el entendimiento de la discapacidad desde un modelo asistencialista hacia un enfoque centrado en las personas, sus derechos y autonomía, contexto en el cual el año 2010 se promulga la nueva Ley 20.422 la cual establece como principal objetivo “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” (Ministerio de Planificación, 2010, p.1.), entendiendo a este grupo de personas como aquellas que:

Teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, sea por causa psíquica, intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Ministerio de Planificación, 2010, p.2.)

En el año 2004, después de diez años desde la promulgación de la Ley 19.284, se aplica el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC), el cual refleja de manera fehaciente el contexto de dicha población, estableciendo que existen 2.067.072 personas en situación de discapacidad<sup>1</sup> las cuales equivalen al 12,7% de la población general, dentro del porcentaje de personas con discapacidad mayores de 15 años que realizaba algún trabajo remunerado era de 29,2%, cifra bajo el 48,1% que alcanzaba la población total del país con trabajo remunerado en el mismo momento. Es por ello que a la luz de las cifras reveladas, se torna relevante realizar un estudio enfocado en la inclusión social y laboral de esta población, pues es preciso mirar más allá de los datos estadísticos entregados por encuestas u organismos gubernamentales y realizar una aproximación más comprensiva respecto a este fenómeno, puesto que también es una problemática que se mantiene vigente como una demanda relevante por parte de los actores que conforman la sociedad chilena tales como: organismos gubernamentales, organizaciones, fundaciones, empresas y la sociedad civil.

Respecto a la inclusión de esta población al mercado del trabajo, la Política Nacional para la Inclusión Social de Personas con Discapacidad 2013-2020 (Ministerio de Desarrollo Social, 2013) establece como su principal objetivo en torno a la temática de la Capacitación e Inclusión Laboral el:

Propender al acceso de la población con discapacidad en edad de trabajar al mercado laboral, en condiciones de inclusión y equidad, a partir de programas de formación para el

---

<sup>1</sup> En adelante será utilizada como sinónimo de persona en situación de discapacidad el acrónimo PSD.

trabajo y apoyo a la permanencia en el trabajo, incentivos a la contratación, apoyo de emprendimientos productivos y la certificación de la inclusión laboral en espacios públicos y privados.

Estableciendo así una serie de lineamientos estratégicos enfocados en el cumplimiento de dicho objetivo, los cuales han de ser implementados a través del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad (PLANDISC) 2013-2020.

Sin embargo, a pesar de este esfuerzo por tratar, en la legislación y en las distintas normativas la problemática de la inclusión social y laboral de la discapacidad, asumiendo el estado un papel clave a la hora de gestionar, educar y visibilizar las tensiones entre la discapacidad y el mercado del trabajo, en la realidad, dichos objetivos y lineamientos, no son congruentes con los resultados del estudio generado por el Centro de Derechos Humanos del año 2009 el que da cuenta de la situación de vulneración que vive la población con discapacidad en torno al cumplimiento de sus derechos básicos de educación, salud, previsión y principalmente a su derecho al trabajo, ya que si bien existe una reconocimiento de éstos en la normativa legal, ésta no es suficiente ni exhaustiva, sino que se requiere que además exista información sobre trabajo para personas discapacitadas, se efectúen mayores y mejores políticas de capacitación y educación, sanciones a prácticas discriminatorias y frente a todo esto una política de constante fiscalización al cumplimiento de la legislación.

El marco conceptual utilizado para abordar la temática de la discapacidad, y que estará a la base de la interpretación de los discursos emitidos por los usuarios a través de la plataforma *Twitter*, es el Modelo Social de la Discapacidad, pues enfatiza en las barreras sociales más que en la disfunción que una persona pueda padecer, puesto que son necesariamente éstas las que agudizan la exclusión, obstruyendo la plena integración en cualquier ámbito de la vida, sea salud, acceso a la educación, trabajo, transporte o participación ciudadana, lo que da paso al modelo teórico que sustenta esta investigación.

Es por ello que se basa en dos presupuestos fundamentales, en primer lugar, en este modelo no son las limitaciones individuales las raíces del problema asociado a la discapacidad, sino las limitaciones de la propia sociedad, para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social; y en segundo lugar, tomar conciencia de la contribución que esta población puede hacer a la sociedad, lo cual se encuentra intrínsecamente relacionado con la inclusión y la aceptación de la diferencia (Palacios, 2008).

## Twitter

Para generar una mirada integradora respecto de lo que sucede actualmente en la sociedad chilena en cuanto al entendimiento de la discapacidad e inclusión social y laboral de esta población, es que se propone en este estudio la utilización de la plataforma social *Twitter* como campo de estudio, puesto que es una aplicación gratuita de micro o nanoblogging, que cuenta con un acotado espacio de 140 caracteres como máximo por cada tweet o *update* (actualización), respondiendo a la pregunta ¿Qué está pasando?. Su misión es “Proporcionar a todos los usuarios la capacidad de crear y compartir ideas e información al instante, sin ningún tipo de obstáculos.” (Twitter Inc., 2015), para ello la generación de perfiles es inherentemente pública, por lo cual cualquier usuario dentro de la red tiene acceso al contenido de tus tweet, a menos que sea configurado de manera privada, allí la comunicación llegará solo a los usuarios que el dueño del perfil acepte como seguidores.

Según lo informado por la plataforma (Twitter Inc., 2015) su número de activos usuarios asciende a 302 millones cada mes, enviándose más de 500 millones de *tweets* por día a través de 33 idiomas. Sus usos son diversos dependiendo de los propósitos que se busque conseguir, es así que se utiliza para organizar manifestaciones, para realizar entrevistas a personajes de actualidad y política, retuitear información relevante para usuarios (como las fallas del Metro de Santiago de Chile) e informarse sobre lo que ocurre en el mundo de acuerdo a las perfiles de los que seas *follower*, lo cual se contrasta con la información revelada por *ComScore* 2015, empresa global dedicada a la medición y análisis de medios de comunicación con fines publicitarios, quien ubica el uso de esta plataforma en el segundo lugar después de *facebook*, puesto que ha aumentado su uso en más de un 100%, transformándose en un medio masivo a través del cual se puede conocer el discurso social emergente.

En consideración con lo anterior y ante los limitados estudios de corte cualitativo en esta red social en Chile, es que a través de la investigación en torno al contenido emitido por los usuarios de esta plataforma y que son principalmente personas naturales, se pretende revelar antecedentes que posibiliten una aproximación comprensiva del fenómeno que busca descubrir nociones y contenido a la base del cómo se comprende hoy la discapacidad como concepto general y sus aristas en torno a la inclusión social y laboral, entendiendo que estas pudiesen influir y construir la realidad actual. Y de esta forma poder contribuir a la visibilización de esta población en materia de igualdad de oportunidades y derechos que permitan su plena inclusión en los distintos ámbitos de la vida. Considerando estos antecedentes y el objetivo que persigue el estudio, la investigación se orientó principalmente a responder las preguntas sobre cuál era el contenido asociado a los conceptos de “discapacidad”, “discapacitado” e “inclusión laboral”, además de poder caracterizar a los usuarios que emiten dicho contenido, y finalmente poder establecer la presencia o ausencia de discusiones en torno a la discapacidad en la red social *Twitter*.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

El entendimiento que hoy se tiene respecto del fenómeno de la discapacidad deviene del historial de variadas ideologías religiosas, políticas, económicas y sociales que han permeado el desarrollo de nuestras sociedades y que han influenciado no sólo la respuesta social, sino también las políticas públicas frente a las mismas.

En este sentido, se han descrito 4 modelos explicativos que de alguna forma dan cuenta del tratamiento de la discapacidad en la historia: modelo tradicional, médico, social y transformativo. Cabe señalar que a pesar de que algunos se vinculan a ciertos periodos históricos, estos modelos no siguen una cronología en la que se haya abandonado uno en favor de otro, de hecho en la actualidad en algunos ámbitos coexisten varios modelos en mayor o menor medida.

- **Modelo Tradicional**

Se vincula a las primeras etapas de la historia en las cuales la religión tenía un espacio preponderante en la vida de los sujetos. En este contexto la discapacidad fundaba sus orígenes en la religiosidad de los sujetos siendo entendida como un castigo divino. Como consecuencia de dicho entendimiento las sociedades deciden prescindir de estas personas ya sea por el miedo que causan en la población o porque se cree que no tiene nada que aportar a la comunidad, optando por dos estrategias que componen dos submodelos: la eugenesia y la marginación.

El primero característico de la Antigua Grecia y el Imperio Romano se caracteriza por la creencia de que la discapacidad era “el resultado de un pecado cometido por los padres en el caso de Grecia, o una advertencia de que la alianza con los Dioses se encontraba rota en el caso de Roma” (Palacios y Bariffi, 2007). Esta noción junto a la idea de que estas personas no podían suponer un aporte a la comunidad hizo propagarse su persecución y eliminación a través de técnicas eugenésicas e infanticidios. Por su parte, la marginación se asocia en mayor medida a la Edad Media en donde la religión se convirtió en la precursora de prácticas caritativas frente a las personas más desafortunadas de la sociedad, entre ellas los discapacitados quienes eran excluidos, teniendo que vivir de la limosna en condiciones de marginalidad o reclusos al ser considerados peligrosos.

- **Modelo Médico**

A raíz de los distintos avances desarrollados en el área de las ciencias exactas y la medicina, se comienza a abandonar la creencia del origen religioso de la discapacidad para comenzar a justificarla en base a la biología y la genética, entendiendo que esta es una enfermedad. Este cambio en la perspectiva hace que las PSD ya no se consideren inútiles para la sociedad, sino que “se entiende que pueden tener algo que aportar, aunque ello en la

medida en que sean rehabilitadas o normalizadas” (Palacios. 2008) siendo así el fin último prestar los servicios terapéuticos y de rehabilitación necesarios para paliar las diferencias. Ante esto el “principal «problema» pasa a ser, entonces, la persona —o mejor dicho, sus limitaciones” (Palacios y Bariffi, 2007), las cuales residen en sus mentes y/o cuerpos.

Este modelo tiene sus inicios a fines del siglo XIX, sin embargo su consolidación viene de la mano con el fin de la Primera Guerra Mundial a causa de la gran cantidad de accidentes y mutilaciones sufridas por los soldados en el campo de batalla. Esto en el plano de la legislación internacional, implicó la implementación de políticas destinadas a garantizar el acceso a servicios médicos y sociales para los veteranos de guerra en forma de compensaciones por el daño sufrido, ayudas que hacia los años 80 comenzaron a ser extensivas a toda la población. Así, la discapacidad comenzó a ser abordada en la legislación desde una perspectiva asistencial y vinculada a la seguridad social, por lo que los esfuerzos se focalizaron en mejorar las condiciones de atención médica para esta población, debiendo generar reformas en las políticas de salud.

- **Modelo Social**

Si bien las políticas desarrolladas significaron un gran avance en términos del reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, “la dualidad enfermedad-discapacidad ha contribuido a reforzar la estigmatización de la discapacidad” (Álvarez Ramírez, 2013) por lo que desde fines de la década de los 70 comenzaron a gestarse diversos movimientos sociales en Europa y Estados Unidos que buscaban reivindicar los derechos de esta población, entre ellos el movimiento británico pro discapacidad UPIAS (Unión de los Discapacitados Físicos Contra la Segregación) precursor del modelo social de la discapacidad, quienes en el año 1975 planteaban uno de los principios básicos del modelo:

Es la sociedad quién discapacita a la gente físicamente disfuncional. La discapacidad es algo impuesto por sobre nuestras disfunciones, además nosotros somos innecesariamente aislados y excluidos de una completa participación en la sociedad. La gente discapacitada es por consiguiente un grupo oprimido en la sociedad (UPIAS en Shakespeare, 2006)

En concordancia con este posicionamiento, gran parte de la comunidad con discapacidad cree tener una alta calidad de vida, incluso con su disfunción notando que sus mayores dificultades surgen, no desde su condición médica, sino de la forma en que se mantienen socialmente oprimidos y excluidos de las oportunidades de participar en lo cotidiano (Munger, K. & Mertens, D. 2011). En base a esta comprensión, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas realizada el año 2006 hace una distinción entre los términos disfunción y discapacidad, entendiendo la primera como una característica inherente a la persona que puede ser física, sensorial, neurológica, psiquiátrica, intelectual u otras, mientras que la segunda alude al proceso que

ocurre cuando un grupo de personas crea barreras al diseñar un mundo solo para su propia forma de vida, sin tomar en cuenta las disfunciones que otras personas tienen (Mertens, D., Sullivan, M., & Stace, H., 2011).

A partir de este punto es que se comienza a generar una nueva comprensión de la discapacidad pasando de un modelo individualista médico a lo que se denomina modelo social de la discapacidad, el cual constituye el modelo teórico epistemológico en el cual se basa la presente investigación. En relación a éste, Shakespeare y Watson (2002) plantean que “esta redefinición de la discapacidad cambió la conciencia de las personas con discapacidad. La discapacidad ya no residía en sus cuerpos o mentes; fue enmarcada como un problema de opresión social y las personas discapacitadas se describían como una minoría oprimida”.

Así el modelo social establece dos presupuestos fundamentales, en primer lugar, que no son las limitaciones individuales las raíces del problema asociado a la discapacidad, sino las limitaciones de la propia sociedad, para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social. Y en segundo lugar, tomar conciencia de la contribución que esta población puede hacer a la sociedad, lo cual se encuentra intrínsecamente relacionado con la inclusión y la aceptación de la diferencia (Palacios. 2008).

- **Modelo Transformativo**

A raíz del legado histórico de discriminación y segregación que han experimentado las PSD al ser excluidas de la vida social y oprimidas al precisar condiciones y oportunidades para las cuales el resto de la sociedad no se encuentra preparada es que, según Charlton (1998, en Lang 2007) “esta opresión ha sido internalizada por los sujetos; como resultado ellos han desarrollado una noción marxista de “falsa conciencia” desde la cual llegan a creer que son menos capaces que otros”.

Esta noción de opresión experimentada por los sujetos con discapacidad más el reconocimiento de la relevancia del contexto social en esta situación, establecen las bases del paradigma transformativo, el cual busca la justicia social y el reconocimiento de los derechos humanos de distintas poblaciones y grupos que vivencien discriminación, teniendo el potencial de develar las relaciones de poder y privilegio que sostienen las condiciones de inequidad social que han sido sostenidas y avaladas por mecanismos e instituciones durante largos años (Mertens, D., 2009; 2010). En este sentido, este paradigma es aplicable a personas que han experimentado discriminación y opresión de distinto tipo, incluyendo (pero no limitado a) raza/etnicidad, discapacidad, situación inmigratoria, conflictos políticos, orientación sexual, pobreza, género, edad, o la multitud de características que están asociadas al poco acceso a la justicia social (Mertens, D., 2009; 2010 citado en Mertens, D., 2011).

Dicho paradigma provee un marco que permite estudiar la complejidad de estas comunidades, estableciendo en su base tres supuestos filosóficos que definen sus lineamientos ante una investigación en ciencias sociales, los cuales son: principios axiológicos, epistemológicos y metodológicos. Los supuestos ontológicos del paradigma transformativo sugieren que ha de haber una realidad sobre la cual hay muchas opiniones y que el acceso diferenciado a la influencia del poder determina qué versión de la realidad es privilegiada. El sujeto entonces tiene la responsabilidad de descubrir las varias versiones de la realidad y de interrogarlas para determinar cuál versión está más de acuerdo con el fomento de la justicia social y los derechos humanos (Mertens, D., Sullivan, M., & Stace, H., 2011) entendiendo así el rol político que se adopta al momento de decidir ahondar en el estudio de grupos relegados y sujetos a discriminación desde esta mirada, pudiendo develar y visibilizar dinámicas de poder y opresión que sustentan esta lógica.

### **La discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos**

El cambio de visión que supuso entender a la discapacidad ya no como un atributo propio de la persona, sino como el resultado de las interacciones y condiciones del medio social que dificultan la plena participación de esta población en la vida en comunidad, dio paso a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada el 13 de diciembre de 2006, la cual a través de su ratificación por parte de distintos gobiernos, ha permitido promover

Una mirada diferente hacia la persona con discapacidad, centrada en primer término en su condición de ser humano en igualdad de derechos y dignidad que los demás, y en segundo lugar en una condición (la discapacidad) que le acompaña, y que requiere en determinadas circunstancias de medidas específicas para garantizar el goce y ejercicio de los derechos, en igualdad de condiciones que el resto de personas (Palacios y Bariffi 2007).

Estableciendo así criterios universales respecto del respeto de la dignidad, la no discriminación, igualdad de oportunidades, accesibilidad, la participación e inclusión plenas y efectivas entre otros derechos fundamentales.

En el caso de Chile, en la legislación la discapacidad fue contemplada por primera vez en la Ley 19.284 en la cual se establecieron normas para la integración social de estas personas focalizando los esfuerzos en los ámbitos de la educación, salud, capacitación y trabajo, accesibilidad al entorno y vivienda. Posteriormente, y a partir de la ratificación de la Convención Universal de los Derechos de las PSD, se establece un cambio en el entendimiento de la discapacidad desde un modelo asistencialista hacia un enfoque centrado en las personas, sus derechos y autonomía, contexto en el cual se promulga la Ley 20.492 la cual rige el tratamiento de la temática de la discapacidad en el país junto a la Política Nacional para la Inclusión Social de Personas con Discapacidad 2013-2020 que

determina las estrategias y ejes de acción para garantizar el cumplimiento de los objetivos estipulados en la legislación.

### **Twitter y estudios sociales**

En la actualidad, el uso de internet ha generado que los medios de comunicación inmersos en un contexto digital por medio de plataformas de publicación como las redes sociales, generen un nuevo ecosistema comunicativo virtual trayendo consigo el desarrollo de nuevos contenidos, nuevos hábitos de consumo y nuevos procesos de interacción (Montero, 2013). En Chile el uso de *Twitter* se ha incrementado de forma exponencial (Comscore, 2015), convirtiéndose en la plataforma de “microblogging” más utilizada por los usuarios. Según Montero (2014), las investigaciones con respecto a las redes sociales han estado caracterizadas por destinar sus esfuerzos en estudiar los contenidos y las prácticas por parte de las audiencias. Esta autora ofrece una síntesis de las investigaciones sobre *Facebook* y *Twitter*, describiendo los enfoques y disciplinas que se han acercado al campo de estudio de las redes sociales.

**Tabla 1**  
**Enfoques sobre las investigaciones de redes sociales**

<b>Enfoques</b>	<b>Énfasis</b>	<b>Disciplinas</b>
Redes sociales y dinámicas de aprendizaje.	<b>Uso</b> de las redes sociales por parte de los docentes. <b>Implementación</b> de las redes sociales como herramienta pedagógicas en las clases. Uso de las redes sociales como herramienta de investigación.	Educación
Redes sociales y medios de comunicación.	<b>Identificación</b> de medios de comunicación en <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> . <b>Uso</b> de <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> por parte de las televisoras, periódicos y radioemisoras.	Comunicación y Periodismo.
Gestión de contenido en redes sociales.	<b>Análisis</b> de los mensajes de los medios de comunicación, celebridades, organizaciones y marcas comerciales en <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> . <b>Estrategias</b> para la administración de contenidos.	Informática, comunicación, semiótica
Redes Sociales y audiencia.	<b>Perfil</b> del receptor en redes sociales (consumidores, productores, nativos digitales). <b>Uso</b> de las redes sociales por parte de los universitarios y los jóvenes. <b>Prácticas</b> de socialización entre las personas en redes sociales. Prácticas de interacción de las personas en los perfiles de las empresas en <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> .	Comunicación, sociología, psicología

Mercados, y redes sociales.	<b>Hábitos de consumo</b> de las redes sociales por parte de las personas. <b>Identificación de</b> poblaciones en redes sociales. <b>Uso</b> de <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> por parte de las empresas. <b>Características de los perfiles</b> de las marcas y medios de comunicación en <i>Facebook</i> y <i>Twitter</i> .	Ciencias Empresariales, Mercadeo, investigación de Mercados, psicología del Consumidor.
-----------------------------	--	---

---

En Chile, los estudios sociales relacionados a *Twitter* están desarrollados por diversas disciplinas. Desde los estudios políticos se puede encontrar “*Student and Environmental Protests in Chile: The Role of Social Media*” de Arriagada, Scherman y Valenzuela (2015), quienes desde la perspectiva cuantitativa examinan el movimiento estudiantil y el movimiento en contra la construcción de plantas de energía en la Patagonia, ambos suscitados en Chile durante el año 2011, en el cual se concluye una relación positiva entre el uso de los medios sociales y la participación en ambos movimientos. Ligado a la temática de la Discapacidad se encuentra un estudio de Fábrega y Vega (2012) el cual se titula “El impacto del *rating* televisivo sobre la actividad en *Twitter*: evidencia para Chile sobre la base del evento Teletón 2012”. En éste los resultados sugieren la existencia de un impacto positivo y estadísticamente significativo que vincula el *rating* televisivo con la actividad en *Twitter*.

A pesar de estas investigaciones de carácter descriptivo y cuantitativo, Montero (2013) señala que los investigadores se han visto forzados a profundizar en el análisis de estos fenómenos, las cuales han incorporado otras metodologías como el análisis de contenido. Ejemplo de un enfoque más comprensivo, es un estudio realizado por Martínez y Vázquez (2014) titulado “Enfermos renales hispanoamericanos en la época de las redes sociales virtuales: análisis de contenido de sus publicaciones, 2010-2012” en donde aparece *Twitter* como una de las redes utilizadas por los participantes. Los resultados indican que el principal hallazgo es que el uso más frecuente de las cuentas son para intercambiar información, relatar vivencias como enfermo y experiencias con los servicios de salud, establecer mecanismos de apoyo, relacionarse con sus pares y promover cambios de conducta.

Para finalizar, a nivel internacional se encuentran estudios enmarcados en la disciplina de la “Discapacidad y Rehabilitación”, los cuales utilizan un enfoque transformativo, ese es el caso de “*Review of the literatura on the use of social media by people with traumatic brain injury (TBI)*”. En este estudio se evalúa en primer lugar las implicancias de haber tenido una lesión cerebral traumática, generando aislamiento social y

perdida de amigos, para luego evaluar posteriormente por medio de la investigación los posibles beneficios, riesgos percibidos, las barreras, los facilitadores y los efectos de la utilización de las redes sociales dentro de esta población. Los resultados sugieren que la incorporación de la formación en medios sociales y la práctica por personas con TBI durante su rehabilitación tiene el potencial de aumentar la participación social y apoyo.

Tomando en cuenta los diferentes estudios y enfoques, es que se pretende dar el primer paso hacia una visión comprensiva y situada acerca de fenómeno de la discapacidad. Se considera relevante estudiar el contenido emitido en *Twitter* por su naturaleza dialógica con el contexto. Este último resulta esencial al momento de hacer revisión de cuales podrían estar siendo las mayores desventajas, pues si bien existen barreras físicas, estas se acompañan además de obstáculos sociales.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **Tipo de Investigación**

El estudio se enmarca dentro del enfoque de investigación de tipo cualitativa, ya que busca comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este escenario resulta valioso poder conocer los mensajes que se transmiten sobre el tema de discapacidad e inclusión laboral en medio de la web 2.0, en un estudio que pretende contextualizar qué se dice acerca del fenómeno de la discapacidad y quiénes son aquellos que transmiten dicha información en el país. Al existir escasa información en el contexto local con respecto a la discapacidad y el uso de las redes sociales para la investigación, es que el alcance del presente trabajo será exploratorio-descriptivo, pues se pretende examinar un tema o problema de investigación poco estudiado (Hernández et al., 2010).

El fenómeno del Microblogging y especialmente el incremento del uso de *Twitter* como una plataforma de comunicación rápida y de fácil acceso (Java, Finin, Song, & Tseng, 2007), lo convierten en un campo de estudio atractivo para esta investigación puesto que en Chile su utilización corresponde en primer lugar a una fuente informativa y en segundo lugar, un espacio para el debate y expresión de opinión (González, Azócar, y Scherman, 2010).

#### **Participantes**

La utilización de una red social como campo de estudio delimita los parámetros para la elección de la muestra, en una inmersión inicial en el campo de estudio, la población

estuvo compuesta por la totalidad de usuarios de *Twitter*, quienes por defecto son mayores de 13 años<sup>2</sup>, y cuyo perfil tuviera una configuración pública.

Posteriormente debido a los propósitos de la investigación se establecieron previamente tres criterios<sup>3</sup>: 1) la geolocalización del usuario, la cual debe ser Chile o en su defecto, a las regiones que componen el país, sin embargo, dado que no todos los *tweets* son geolocalizados (por defecto esta opción viene desactivada en las cuentas), para decidir si un *tweet* pertenece a Chile se consideraron dos casos a) el usuario creador del *tweet* indicó que su ubicación era algún lugar de Chile, b) el *tweet* se encuentra geolocalizado y su ubicación es Chile; 2) el *tweet* emitido debe estar en idioma español y debe contener las palabras claves o *keywords* discapacidad, discapacitado y/o inclusión laboral. Se utilizó una muestra por conveniencia, pues se seleccionaron simplemente los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso (Hernández et al., 2010) dados los requerimientos del estudio.

Bajo estas condiciones se obtuvo un total de 2.037 *tweets* públicos, de 1.142 usuarios distintos. En relación al uso de información de la red, *Twitter* (2015) señala en su política de privacidad que “al utilizar cualquiera de nuestros Servicios (...) usted da su consentimiento para la recopilación, la transferencia, la manipulación, el almacenamiento, la revelación y otros usos de su información según lo descrito en esta Política de Privacidad”. Para efectos de análisis de la información, se resguardará los nombres de los perfiles de los usuarios, clasificándolos sólo de forma genérica.

## **Instrumento**

En función de los objetivos de la investigación se buscó una herramienta informática adecuada para el estudio de *Twitter*, teniendo en consideración la necesidad de recopilar corpus analítico útil para el posterior análisis. Es así que por medio de un consultor se crea un *software* captador de *tweets*, configurado con los filtros de geolocalización, idioma español y la identificación de las *keywords*.

La herramienta utilizó la funcionalidad *Streaming's API*<sup>4</sup>, lo cual permitió conseguir los *tweets* en tiempo real, para posteriormente guardarlos en una plataforma durante un lapsus de 21 días. Esto facilitó la recopilación de datos emitidos en la red, sin limitar la cantidad de información recabada ni el tiempo del proceso. Además el *software* se vinculó a un servidor a fin de proteger la integridad de los datos y permitir el acceso y procesamiento de la información desde distintos computadores, manejando gran cantidad de información en tiempo real y sin colapsar.

---

<sup>2</sup> Véase en Políticas de Privacidad de Twitter, Inc (2015) disponible en <https://twitter.com/privacy>

<sup>3</sup> Según Twitter, Inc. (2015) la información pública incluye (...) la aplicación que el cliente utilizó para twittear; el idioma, el país y la zona horaria asociados a su cuenta, entre otras informaciones.

<sup>4</sup> Véase en Twitter and Society, Capítulo 5, Método: Recolección de Datos, pág. 55

## **Producción de Datos**

El conjunto de *tweets* recopilados fueron emitidos por usuarios de la red entre el 19 de agosto al 9 de septiembre de 2015, constituyendo un periodo de recolección de 21 días completos. Los datos finales estuvieron compuestos por 2.037 *tweets* y 1.142 usuarios, de éstos 1.063 correspondieron a *retweets*, los cuales para efectos de este estudio no fueron utilizados pues no respondían a la producción de contenido original en relación a las *keywords*. No obstante, la captura de dicha información se justifica de acuerdo a lo expresado por Gaffney y Puschmann (2014, p. 57) en relación a la recolección de datos en *Twitter*, donde refieren que “la recopilación de datos durante períodos prolongados de tiempo es siempre preferible, cuando es posible, aunque no todos los datos recopilados sean utilizados en el análisis”. A continuación se presentará el análisis de la información en base a 974 *tweets* de contenido original que constituyen las unidades de análisis de esta investigación, los cuales fueron emitidos por 548 usuarios distintos.

## **Análisis de Información**

Para el análisis de los *tweets* se utilizó la Técnica de Análisis de Contenido, desde una visión cualitativa “el análisis de contenido sigue siendo una manera de análisis de cualquier forma de comunicación humana, especialmente la emitida por los medios masivos y por personajes populares” (Hernández et al., 2010). Esta técnica es adecuada en tanto permite constituir un procedimiento para análisis de los mensajes recopilados, en donde la primera fase es examen inicial de los datos para generar una codificación, la cual consiste en detectar y señalar los elementos relevantes del discurso, para posteriormente agruparlos en categorías de análisis (Hernández et al., 2010).

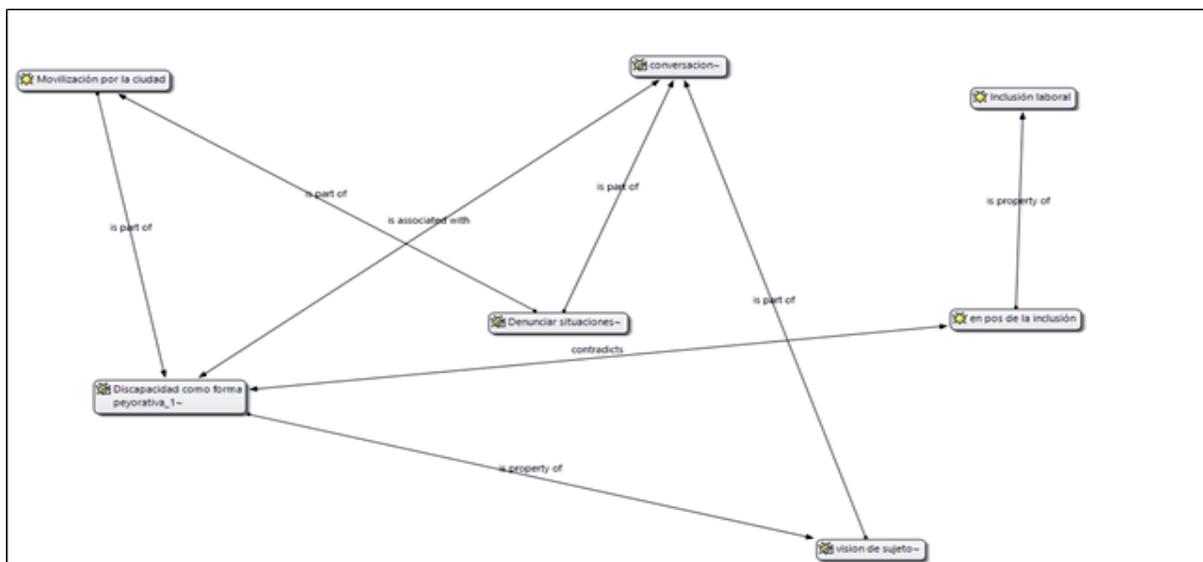
Para comenzar con el análisis se procedió a la preparación de los datos, en donde la planilla Excel fue depurada eliminando los datos la geolocalización y los *retweets* existentes en el contenido. A partir de esto, se genera desde la revisión inicial de la información, y a fin de cumplir el objetivo de relacionar tipos de usuarios emisores de *tweets* con el contenido producido, una clasificación de los usuarios emisores surgiendo 7 categorías: 1) Persona Natural, 2) Persona Pública o *Fanpage*, 3) Medios de Comunicación, 4) Organismos Gubernamentales, 5) Organismos No Gubernamentales (ONG), 6) Fundación o Corporación, y 7) Empresas.

Posteriormente, habiendo realizado una primera revisión y clasificación de la información se detectaron temáticas repetitivas y relevantes que sirvieron como base para una codificación abierta inicial, de la cual se establecieron 18 códigos a trabajar, para los cuales se creó un Diccionario de Codificación estandarizado para todas las investigadoras (Ver anexo 1 – Diccionario de Codificación). Para dicho proceso se utilizó el *software* de análisis de datos Atlas.ti 7 al cual se ingresaron siete planillas en formato Excel.csv con el contenido de las siete Categorías de Usuarios, las cuales a continuación fueron codificadas

en base a los códigos definidos, los cuales además, fueron revisados por las investigadoras hasta llegar a consenso. Desde este proceso fue posible determinar la proporción de usuarios entre categorías, su relación con los códigos más utilizados y su frecuencia.

A partir de los 18 códigos elaborados, se decidió trabajar sólo con siete de estos quedando así: Conversación, Denunciar Situaciones, Discapacidad como Forma Peyorativa, en Pos de la Inclusión, Inclusión Laboral, Movilización por la Ciudad, Visión de Sujeto. Dichos códigos se asocian de mejor manera a los objetivos propuestos por la investigación, presentando algunas de las mayores frecuencias de *tweets* dentro de la muestra de datos, y la mayor cantidad de entradas y salidas en el mapeo de redes que ofrece Atlas.ti (Ver figura 2.5.1), todo lo cual los hace más relevantes de abordar en el análisis.

**Figura 2.5.1** Mapa de Redes



#### 4. RESULTADOS

La presentación de los resultados se organiza en primer lugar en función de la Clasificación de Usuarios, entregando de manera detallada la cantidad de *tweets* emitidos por éstos y la proporción de emisión que presentan en la red durante el periodo de recolección, las cuales serán presentadas en orden de frecuencias por cada usuario. En segundo lugar se presenta la distribución de códigos por usuario, presentándose la frecuencia que obtuvo cada código. Para cada uno de éstos se han construido tablas que organizan dicha información, las cuales se presentan a continuación.

**Tabla 2**  
**Cantidad de *tweets* emitidos según tipo de usuarios**

Clasificación de usuarios	Cantidad de Usuarios	Cantidad de <i>Tweets</i> emitidos	Proporción de <i>tweets</i> por usuario
Persona Natural	304	408	1,3
Medios de Comunicación	108	234	2,2
Persona Pública o <i>Fanpage</i>	43	83	1,9
Organismos Gubernamentales	43	132	3,1
Fundación o Corporación	25	58	2,3
Empresa	13	33	2,5
ONG	12	26	2,2

El mayor promedio de *tweets* emitidos por usuario lo alcanza **Organismos Gubernamentales**, mientras que la mayor cantidad de usuarios que emiten contenido relacionado con las palabras en estudio son **Personas Naturales**, quienes emiten contenido diverso en relación al universo de información analizado.

En cuanto a la frecuencia de *tweets* emitidos por clasificación de usuario, se asumen diferencias en la naturaleza de los mismos, así como también al uso que éste hace de la red. **Personas Naturales**, éstas fueron entendidas como aquellos usuarios cuyo perfil fuera personal y en él difundiera contenido particular o representativo de sus ideas, utilizando *Twitter* como un espacio para la expresión personal, el relato de experiencias individuales y la mera instrumentalización de la red para difundir información a través de *retweets*. Este tipo de usuario entrega *feedback* a sus seguidores, y en la descripción de su perfil detalla sus intereses y tópicos a difundir en la red; son los con mayor volumen en el estudio y representan ideas diversas, y fundamentadas en el conocimiento y/o vivencias personales.

Respecto a esta clasificación, se encuentran algunos usuarios con alto compromiso con la inclusión de PSD, quienes desarrollan actividades en pos de su integración y visibilización, centrando sus discursos en la difusión de actividades y testimonios de inclusión. Además, dan cuenta de las dificultades de accesibilidad existentes en espacios físicos tales como universidades, laboratorios y transporte público, a lo que suman problemáticas de accesibilidad universal, a bienes y derechos básicos como salud, educación y previsión.

Dentro de esta clasificación se encuentran usuarios que hacen referencia explícitamente al Modelo Social de Discapacidad, aludiendo que la discapacidad se produce por la inexistencia de un diseño urbano inclusivo que permita la libre movilidad de las PSD, ejemplo de aquello es lo señalado por usuario activo de la red (19 *tweets*): “@twlinax @ciudadaccesible @tv\_monica impresentable cuando argumentos apuntan a que Persona con Discapacidad tiene la culpa y no el diseño” (Persona Natural). Este usuario en particular señala en su perfil que se encuentra “comprometido con inclusión total para personas con discapacidad”, lo cual lo hace relevante para el estudio pues el contenido emitido a través de su cuenta hace referencia mayormente a la problemática de las PSD en Chile. Otro usuario relevante (8 *tweets*), es el presidente de una Fundación ligada a PSD, el cual utiliza su cuenta para emitir contenido personal, pero también para difundir reflexiones y actividades en pos de la inclusión de PSD, ejemplo de aquello es “LA DISCAPACIDAD no es un tema de dineros, sino un tema de DERECHOS, que cuando no están garantizados fluye la colusión. + DERECHOS – CARIDAD” (Persona Natural).

Relevante para el estudio es la presencia de *tweets* emitidos por PSD, cuyo contenido se vincula principalmente a denunciar situaciones, en donde dan cuenta de las dificultades para acceder a espacios públicos (falta de rampas en edificios públicos y hoyos en la calle), como señala usuario: “Vine al IPS a hacer los trámites para la pensión y no hay acceso a discapacitados”, además comentan situaciones referidas a la vulneración de sus derechos básicos, como por ejemplo “@GobiernodeChile la isapre @masvida me negó el acceso por tener una discapacidad sin antes hacerme exámenes pagados por mí, puedo hacer algo?”.

**Medios de Comunicación** tienen una de las tasas más altas de seguidores del estudio, pues difunden información muy diversa que puede ser regional, Nacional e internacional. En esta clasificación el contenido está compuesto mayormente por *retweets* y difusión de noticias, no obstante, lo relevante está dado por la identificación de perfiles que se dedican exclusivamente a tratar temas de Discapacidad. Se pudieron identificar tres perfiles, @RadioDiferencia (5 *tweets*) este tiene la particularidad de ser uno de los únicos medios radiales “autónomos, realizados por usuari@s de la salud mental que promueve los derechos humanos y la inclusión”, @SIGAChile (6 *tweets*) sitio *web* informativo que “busca fomentar la inclusión y mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de un sitio *web* informativo y app móvil” y por último @periodismodeUPA (20 *tweets*), perfil de los estudiantes de periodismo de la Universidad del Pacifico, quienes durante el segundo semestre de 2015 se enfocaron en tratar la temática de discapacidad por lo que sus *tweets* hacen difusión de una página web que es denominada “Diario sobre discapacidad”.

Las **Personas Públicas o Fanpage** son perfiles de usuarios con un alto impacto social, por sus listas de seguidores tanto dentro como fuera de *Twitter*, lo que incluye

personas que ocupan o han ocupado cargos públicos. Los *fanpages* son perfiles que cuentan con un Administrador, el cual emite contenido en nombre de una agrupación unida por afinidad a un tema particular. Los *fanpages* comparten contenido propio y de otros usuarios en relación a la inclusión de las PSD, apelando a las posibilidades de capacitación y empleo para la reducción de brechas inclusivas. Un perfil activo es el Departamento de Terapia Ocupacional de la Universidad de Chile @TOuchile con 19 *tweets* emitidos, los cuales difunden información en relación a las oportunidades de empleo e inclusión, así como también noticias relevantes con respecto a la Discapacidad en Chile.

La proporción más alta de *tweets* por usuario está dada por los perfiles de **Organismos Gubernamentales**, siendo los más relevante los perfiles de SENADIS (a nivel país) y SENCE (@SenceChile y @SenceBioBio). En este sentido existen dos grandes focos, el ligado a la inclusión social de las PSD y a la formación y capacitación de la población mayores de 18 años. Ambos comparten la visión inclusiva de las PSD y desarrollan en conjunto actividades que aportan de manera significativa a reducir la brecha de exclusión. Se da cuenta a través de estos perfiles de las posibilidades de capacitación, formación y empleo, además de posicionar la promoción de los derechos de las PSD y el respeto hacia los mismos.

Lo que caracteriza a estos perfiles **Fundación o Corporación** es la declaración de sus ideologías de trabajo, no sólo centradas en la inclusión sino también en la accesibilidad y el diseño universal. Existen dos perfiles, los cuales difunden información respecto de actividades y noticias relevantes para las PSD, éstas son @rostrosnuevos (7 *tweets*) Fundación que pertenece al Hogar de Cristo, que acoge a personas adultas que viven en situación de pobreza y que presentan algún tipo de discapacidad cognitiva. El segundo perfil pertenece a @funaduis, Fundación que “trabaja para la accesibilidad, el diseño universal e inclusión social”.

En relación a las **Empresas**, éstas difunden información acerca de tecnología, desarrollo de aplicaciones móviles y *softwares* informáticos que facilitan la vida de las PSD. En estos perfiles se encuentran servicios como los “*smartwatch* para personas con discapacidad visual! <https://t.co/agMdRO12Sh>” (Empresa) o los listados de aplicaciones móviles disponibles en *Play Store*. Un perfil relevante es @myLearningChile “empresa que presta servicios de capacitación de alta calidad, tanto a personas como a instituciones”, los cuales difunden los contenidos de SENCE relacionados a la discapacidad.

Las **Organizaciones sin fines de lucro** son instituciones que no dependen del gobierno y realizan actividades de interés social, generalmente a cargo de ciudadanos comunes que comparten una misión y visión común. En sus *tweets* éstas abogan por la no exclusión de las PSD y comparten historias con respecto al diario vivir de esta población, y de su participación en programas gubernamentales, por medio de distintas actividades que buscan su integración. El perfil más activo es de Avanza Inclusión (9 *tweets*), quienes se

definen como una institución que promueve la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad mediante empleo con apoyo. Esta cuenta se encarga de emitir difusión de noticias y avisos de utilidad para las PSD.

La clasificación de usuarios se vuelve relevante, en tanto permite determinar cuál es el origen de la información recopilada, otorgando así mayor claridad sobre el contenido encontrado en relación a la Discapacidad. A continuación se presentará un cruce de información entre las siete clasificaciones de usuarios y los códigos en estudio.

**Tabla 3**  
**Distribución de códigos según tipo de usuario**

Códigos	Persona Natural	Persona Pública o Fapage	ONG	Medios de Comunicación	Organismos Gubernamentales	Fundación o Corporación	Empresas	TOTAL
Conversación	99	1	5	2	3	8	0	109
Denunciar Situaciones	60	3	2	3	1	10	1	80
Discapacidad como forma peyorativa	42	2	2	12	0	0	1	59
En pos de la Inclusión	63	16	6	87	53	35	21	281
Inclusión Laboral	15	13	11	19	30	15	14	117
Movilización por la ciudad	34	3	0	8	2	6	3	56
Visión de Sujeto	82	9	7	24	5	8	3	138

A continuación se dará cuenta de los códigos por orden de frecuencias. El código en **Pos de la Inclusión** tuvo una de las frecuencias más altas del estudio, siendo la primera frecuencia en cinco de las siete clasificaciones de usuarios. El contenido específico de esta categoría hace referencia principalmente a actividades que permiten incluir, conocer o entender la realidad de las personas en situación de discapacidad, además se busca que la población discapacitada pueda participar de actividades enfocadas en su situación particular. Uno de los objetivos de estas actividades es dar a conocer cómo están funcionando las instituciones que trabajan con esta comunidad, además de poder

vincularlos con el medio social y las posibilidades de inclusión a través de medios didácticos y de fácil acceso para la población en general.

Otra temática se relaciona con el concepto de inclusión, a partir del cual los usuarios de *Twitter* aportan con opiniones y conocimientos respecto a ésta, además la inclusión en relación a la discapacidad se muestra como aspecto central en las actuales políticas de gobierno. Al respecto, existe conciencia sobre lo que significa incluir, más no de las formas en las cuales esto se puede llevar a la práctica, en relación a esta problemática, algunas empresas buscan relatar sus experiencias en inclusión laboral, mientras que otros usuarios hacen hincapié en que las prácticas inclusivas no siempre son consideradas en las Reformas Políticas, como por ejemplo en la Reforma Educacional.

El código en pos de la inclusión, también recoge dentro de sus tres primeras frecuencias de *twiteo* contenido referido a la mirada que se tiene como sociedad en relación a la discapacidad, esto se traduce en *tweets* alusivos a la forma en que se habla de discapacidad y como coexisten visiones contrastantes. En menor frecuencia se hace alusión a cursos y programas orientados a la inclusión desde el plano laboral y rectificaciones conceptuales. Como último contenido, los usuarios manifiestan su inquietud en buscar formas de incluir a las personas en situación de discapacidad en otros planos o aspectos de la vida social y personal.

En relación al código **Visión de Sujeto**, el 54% de los emisores de este código corresponde a *Personas Naturales*, siendo la primera frecuencia de emisión aquel contenido que se vincula con una crítica hacia la sociedad chilena, en donde los usuarios expresan opiniones, críticas y visiones de cómo se aborda la temática de la discapacidad en el país. Siendo el contenido heterogéneo, este código logra agrupar las opiniones de usuarios en relación a temas contingentes como por ejemplo la actual Reforma Educacional. Con respecto a ésta los usuarios manifiestan y denuncian la falta de aspectos inclusivos que hagan referencia específicamente a las personas en situación de discapacidad. En igual frecuencia se manifiestan las inquietudes por la Inclusión Laboral, presentado con mayor detalle en el código del mismo nombre. Otro contenido apela a la integración social de las personas en situación de discapacidad, y la falta de ésta es concebida como una vulneración de derecho. En esta frecuencia surge también contenido referido a la problematización de carácter social de la discapacidad, en este sentido usuarios refieren que la real dificultad se encuentra en el diseño de la sociedad y no en la persona con discapacidad.

En menor frecuencia se mencionan *tweets* que apuntan a la visibilización de las personas en situación de discapacidad, en donde se mencionan realizaciones de intervenciones en espacios públicos, y así como también testimonios de personas con discapacidad que dan cuenta de cómo ha sido su experiencia. El segundo contenido de mayor emisión hace referencia al código Discapacidad como forma peyorativa.

La tercera frecuencia está constituida por el código **Discapacidad como Forma Peyorativa**, de éste se desprenden las percepciones en torno a la discapacidad y los significados asociados a éstos por parte de usuarios sin discapacidad. En segundo lugar, se exponen hechos de discriminación de los cuales han sido víctimas, afectándolos de diversas maneras, recordando sus diferencias o dificultades en relación con la población que no se encuentra en situación de discapacidad.

Respecto a la primera temática, el contenido se centra principalmente en las declaraciones de un destacado periodista deportivo refiriéndose al comportamiento de un jugador de la selección chilena. En torno a este tópico, las declaraciones del periodista no dejaron indiferente a ningún medio de comunicación, siendo el *tweet* “*Guarello: Señor Vidal, usted es un hombre adulto, no es un discapacitado mental* <http://t.co/lJsdFGF0Wt>” el titular de noticias con más RT de nuestro periodo de captura, lo que representa parte de las creencias en torno a la discapacidad, el asimilarlo a características negativas y poder utilizarlo como una denostación para la persona que no padece ninguna dificultad o condición física incapacitante que se ve interpelada por el titular.

El segundo tema que destaca en este código es referente a los hechos de discriminación que han sufrido quienes mantienen alguna condición discapacitante y las dificultades para acceder al transporte público y el respeto a los estacionamientos exclusivos.

El código **Inclusión laboral** hace referencia al contenido asociado a experiencias, comentarios, actividades, iniciativas y emprendimientos que abordan la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad. Los temas predominantes fueron ofertas laborales, cursos, capacitaciones, reforma laboral, y otros de menor frecuencia tales como resultados de encuesta sobre discapacidad y comentarios de personas naturales.

Las ofertas laborales corresponden a *tweets* que difunden ofertas de empleo a personas con discapacidad, el de mayor frecuencia corresponde a un *tweet* emitido por una organización gubernamental, el cual abre un concurso de empleo para desempeñarse en organizaciones ejecutoras del país. En menor frecuencia se encuentra oferta de empleo para discapacidad cognitiva, su difusión se realiza primariamente por medio de *Fundaciones*.

El segundo contenido predominante está referido a cursos y capacitaciones, éstos son dirigidos a personas con discapacidad de forma general, algunos de éstos tienen por objetivo poder instruirlos en algún oficio, o potenciar el emprendimiento de algún tipo de

negocio, con la finalidad de poder contribuir al mejoramiento de las condiciones de empleabilidad<sup>5</sup> de estas personas.

Por último, existe un contenido heterogéneo emitido por *Personas Naturales*, algunas de ellas son personas con discapacidad que manifiestan sus opiniones con respecto a la inclusión laboral en el país, agregando además cuestionamientos dirigidos a la población en general. Existe un usuario natural el cual trabaja en torno a la discapacidad, que se hace relevante para el estudio pues promueve e incentiva la inclusión laboral, indicando que 1 de cada 8 chilenos tienen discapacidad, lo que en porcentaje corresponde al 12,9% de la población del país, y de los cuales el 71% de personas en situación de discapacidad en edad laboral se encuentra en situación de desempleo.

En relación al código **Conversación**, la principal frecuencia se relaciona con contenido personal emitido por **Personas Naturales**, lo cual hace que la información recabada en el mismo sea heterogénea; a pesar de esto se encuentran tres ámbitos de análisis: lo social, lo laboral y lo familiar. En relación al ámbito social existen posicionamientos contrastantes en torno a la temática de la discapacidad, existiendo comentarios de defensa hacia esta población y otros de burlas y críticas con respecto a su condición. En el ámbito laboral, los usuarios manifiestan que el acceso a los distintos puestos de trabajo no es igualitario entre la población general y las personas con alguna discapacidad, pues existen pocos casos en los que accedan a altos cargos públicos. Por último, se hace referencia al ámbito familiar en donde usuarios cercanos a personas en situación de discapacidad denuncian hechos que afectan sus actividades diarias o la forma en que son percibidos por la sociedad. En base a esta percepción se señalan también distintas formas de referirse al concepto de discapacidad, el cual es reemplazado principalmente por persona en situación de discapacidad, aludiendo que la discapacidad no es un problema individual, sino más bien un problema de la sociedad de la cual forman parte, en tanto es esta la que establece las limitaciones. “@buenosdiatodos @\_catacastro @rhodrigo\_04 la discapacidad no es una barrera para alcanzar logros, es el mundo quien más los limita” (Persona Natural).

En cuanto al código **Denunciar Situaciones**, éste tiene una mayor vinculación con códigos de contenido personal y movilización por la ciudad, con un 50% de *tweets* con *reply* (@), en donde se pueden encontrar tres temáticas predominantes: vulneración de derechos básicos, casos de agresión y violencia a personas en situación de discapacidad y dificultades de acceso inclusivo al espacio público.

En el primer contenido hace alusión a vulneración de derechos tales como acceso a salud, educación y previsión. Estos *tweets* hacen referencia a las dificultades que personas

---

<sup>5</sup> Extraído del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Organismo Técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Disponible en <http://www.sence.cl/portal/Acerca-del-Sence/>

en situación de discapacidad tienen al momento de hacer uso de derechos básicos, en los cuales se ven discriminados ya sea por el espacio físico o por las dificultades que para ellos supone acceder en igualdad de condiciones a ciertos servicios que para la población general están garantizados. En este sentido la mayoría de los *tweets* asociados a este contenido son emitidos por personas en situación de discapacidad en los que buscan visibilizar y comentar experiencias de vulneración y discriminación que viven en la cotidianidad.

En cuanto al contenido sobre casos de agresión y violencia a personas en situación de discapacidad, este se refiere en mayor frecuencia a un caso particular ocurrido en el Metro de Santiago el cual suscitó revuelo en la red generando gran cantidad de *tweets* de repudio frente a este accionar y planteando la necesidad de sancionar legalmente estas situaciones. Además en algunos *tweets* se vincula a las personas en situación de discapacidad con grupos socialmente considerados vulnerables como niños y personas de la tercera edad, haciéndose hincapié en lo reprochable que es la violencia contra esta población en específico.

La última temática se encuentra también contenida en el código movilización por la ciudad, el cual se describe a continuación.

En el código **Movilización por la ciudad** destacan dos temáticas; la primera de ellas dice relación con las dificultades de acceso inclusivo al espacio público, algunos *tweets* aluden a la utilización indiscriminada de estacionamientos reservados para las personas en situación de discapacidad, por parte de persona no discapacitadas lo cual moviliza a muchos usuarios a denunciar y condenar dicha situación, en este sentido las personas que generan este tipo de contenido son personas naturales. En segundo lugar, se da cuenta del mal estado y peligrosidad de algunas calles de la ciudad, la falta de rampas de acceso y ascensores en algunos edificios de servicios públicos y la inexistencia de material inclusivo del tipo lenguaje de señas y braille en los mismos.

### **Familia de códigos**

A partir de los siete códigos trabajados y desde el mapa de relaciones establecido entre los mismos se generaron dos familias de códigos, las cuales se presentan a continuación.

La primera agrupación es de Contenido Personal, ésta contiene a los códigos de Conversación, Discapacidad como Forma Peyorativa y Visión de Sujeto, agrupando así a 315 citas del total de la muestra. Respecto a los códigos, el 71% del contenido total fue emitido por Personas Naturales, mientras un 12% del mismo fue generado por Medios de Comunicación, quedando así un 17% que se distribuye en el resto de las clasificaciones de usuarios emisores.

Esta familia se relaciona con contenido generado por sujetos, quienes emiten contenido original, siendo este heterogéneo y representativo de opiniones, ideas, puntos de vista y formas de pensar de distintos usuarios de la red.

La segunda agrupación se denomina en Pos de la Inclusión, la cual contiene los códigos Inclusión Laboral, Movilización por la Ciudad, Denunciar Situaciones y en Pos de la Inclusión, agrupando así a 534 citas del total de la muestra. Respecto de los códigos, el 32% del contenido total fue emitido por Personas Naturales, mientras un 22% del mismo fue generado por Medios de Comunicación, un 16% por Organismos Gubernamentales, quedando un 30% que se distribuye en el resto de las clasificaciones de usuarios.

Esta familia da cuenta de la difusión de temáticas diversas, pero relacionadas con promoción de actividades, eventos, cursos, oportunidades laborales, etc. que permitan o acerquen la plena inclusión a personas en situación de discapacidad.

## 5. DISCUSIONES

En este estudio se realiza la exploración de dos elementos que han sido poco estudiados en el contexto chileno, la Discapacidad y *Twitter*. Éste último es utilizado como puerta de acceso en la obtención de contenidos contingentes que den cuenta de las nociones existentes en relación a la discapacidad e inclusión laboral por parte de los usuarios de esta plataforma.

El primer hallazgo relevante dice relación con la utilización del lenguaje por parte los usuarios. Desde el Modelo Social de la Discapacidad, el lenguaje y su utilización es fundamental en el proceso de cambio y entendimiento de la discapacidad, autores como Shakespeare y Watson (2002) realizan una distinción fundamental entre la disfunción (biológica) y la discapacidad (social), este último planteamiento intenta reflejar que existen personas con disfunción que son discapacitadas por la sociedad. En los *tweets* estudiados se puede apreciar el uso indiscriminado de la palabra “discapacidad”, la cual se utiliza para referenciar las más diversas disfunciones físicas y psíquicas existentes, sin una predominancia o mención de algún tipo en particular. El vínculo generado entre la disfunción y la discapacidad, sugiere la predominancia de un uso del lenguaje ligado al Modelo Médico de la Discapacidad, en donde la discapacidad es entendida como una característica intrínseca al sujeto, *tweets* como “@... nadie culpa al ciego, es horrible abusar de su discapacidad y golpearlo”, ejemplifican además atribuciones con respecto a la persona que “padece” la discapacidad, otorgando el estatus de tragedia personal que propicia miradas compasivas y caritativas respecto de su “sufrimiento”. En este sentido, además existe contenido en el que es posible dar cuenta de un estereotipo positivo respecto de la discapacidad, los cuales son vistos desde el sufrimiento que es asociado a un fortalecimiento subjetivo que favorece una perspectiva ennoblecedora “@... @CNNChile

En BBC vi una nota de los 10 años del Huracán Katrina, El Reportero es un Discapacitado Visual (Ciego), que ejemplo!” (Persona Natural).

En Chile, una de las principales puertas de acceso a la visibilización de las PSD se da a través de la transmisión de la Teletón, evento televisivo que tiene como misión recaudar fondos para la mantención de centros de rehabilitación a lo largo del país, ello por medio de donaciones y discursos que apelan a la caridad de la sociedad bajo el eslogan “la Teletón la hacemos todos”. Toma sentido entonces que en el país prevalezca un modelo de pensamiento que sitúa la discapacidad dentro del individuo, centrando sus esfuerzos en la rehabilitación y su normalización para encajar de mejor forma en la sociedad. Un estudio reciente respecto del impacto mediático de este espacio (Fábrega y Vega, 2013) da cuenta que durante la transmisión del evento en el año 2012 se publicaron 527.611 *tweets* referidos al programa, los cuales se distribuyeron en el lapso de 1.710 minutos, además se señala que el máximo de *rating* durante la jornada fue alcanzado durante el cierre del evento llegando a los 75 puntos. A través de este espacio se difunden historias de PSD caracterizadas por vivencias de esfuerzo y superación, en las cuales las prestaciones médicas y de rehabilitación entregadas por la Fundación Teletón fueron claves para facilitar su desarrollo. La contribución de este tipo de iniciativas tiene alta valoración social, no es posible desconocer que es una de las únicas instituciones que se ha hecho cargo (al menos de forma parcial) de las necesidades de las PSD, lo problemático está en que reproduce y promueve un modelo de medicalización centrándose sólo en la disfunción, recaudando fondos en base a la sensibilización de los ciudadanos frente a historias de sufrimiento y sacrificio fundamenta en miradas de lástima, dejando de lado los aspectos referidos a la responsabilidad que como sociedad se tiene respecto de la inclusión (trabajo, educación, vida social) de las PSD. Desde el modelo social el foco de cambio debería estar puesto en la promoción de sus derechos desde el Estado, como refiere Shakespeare (2006) los derechos civiles, en lugar de la caridad y la compasión, son la manera de resolver el problema de la discapacidad.

Detractores del Modelo Social indican que en la vida cotidiana es muy difícil distinguir claramente entre el impacto de la disfunción, y el impacto de las barreras sociales (Watson, 2002; Sherry, 2002 en Shakespeare, 2006), no obstante es relevante poder reconocer, educar y comprender que existen diferentes tipos de disfunciones las cuales tienen impactos diversos en la salud y la autonomía de estos sujetos. Ello es relevante en tanto supedita las respuestas sociales y culturales frente a las mismas, como plantean Shakespeare y Watson (2002):

“disfunciones visibles desencadenan respuestas sociales, mientras que las disfunciones invisibles tal vez no [...] disfunciones congénitas tienen diferentes implicaciones para la propia identidad que los impedimentos adquiridos. Algunas disfunciones son estáticas, otras son episódicas o degenerativas. Algunas afectan principalmente a la apariencia, otras restringen funcionamiento”.



pública que abordara la temática de la discapacidad ampliamente (a favor o en forma crítica) permitiendo, a través de la relevancia de estas personas en la red, fomentar la discusión en torno a esta temática o visibilizar las condiciones y situaciones a las que se ven enfrentadas las PSD en la cotidianidad.

Junto a la anterior, el contenido de la categoría medios de comunicación como se esperaba era principalmente informativo y con fines de difusión, sin embargo sólo se encontraron 3 medios enfocados en el tratamiento de la temática de la discapacidad, uno de ellos gestionado por PSD. Esta cifra en un universo de 108 perfiles da cuenta de la falta de alcance y difusión que esta temática tiene dentro de los medios masivos lo que junto a la baja cantidad de seguidores de éstos en comparación con los sitios de noticias más reconocidos en el país como @biobio o @soychilecl plantea la necesidad de abordar y extender el mensaje respecto de las condiciones y necesidades de esta población a la ciudadanía, pensando en la relevancia que estas plataformas tienen al momento de tratar temáticas contingentes, difundir el debate e informar del acontecer a gran parte de la sociedad.

La relación entre acceso a educación y empleo no es nueva, en Chile las tasas de desempleo de las PSD en edad de trabajar es alta, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000 en FONADIS, 2006) entre el 80% y 90% de personas con discapacidad está desempleada o no está integrada a la fuerza laboral, lo cual se traduce en que siete de cada diez personas con discapacidad no logran generar ingresos autónomos. Esto se conjuga con un deficiente acceso a la educación, en donde el 42,7% no ha completado la enseñanza básica; sólo un 13,2% ha cursado la enseñanza media completa; y apenas el 6,6% ha accedido a la educación superior (sólo el 2,1% logra titularse) (Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020).

Actualmente existen dos reformas fundamentales que están siendo elaboradas y tramitadas por el Estado chileno, estas son la Reforma Educacional y Reforma Laboral, las cuales se tornan relevantes al momento de analizar el contenido emitido por las Organizaciones Gubernamentales (OG) con respecto a la situación de las PSD. Con respecto a la educación, los perfiles de OG no hacen alusión alguna a estas Reformas, este contenido sin embargo aparece en la categoría de las Personas Naturales quienes a través de sus cuentas emiten opiniones e ideas respecto de las mismas, siendo en general detractores de la omisión de las PSD en estas reformas políticas “Oportunidad histórica para incorporar accesibilidad universal que ayude a alumnos con #Discapacidad, y no hay nada” (Persona Natural). Lo relevante en el análisis de esta omisión de contenido recae en el hecho de que las PSD no sólo se enfrentan con barreras físicas, sino que desde la legislación se invisibiliza y no se abordan aquellos obstáculos de índole social, que obstruyen la plena inclusión social de las PSD, poniendo en evidencia que “el argumento es que la diferencia entre las personas con discapacidad y personas sin discapacidad no es que tengamos

cuerpos y mentes que no funcionan, sino que somos una minoría oprimida dentro de una sociedad incapacitante” (Shakespeare & Watson, 2002). Respecto de esta temática se encontraron *tweets* como: “Gratuidad universitaria no sirve cuando campus, laboratorios y salas son inaccesibles a alumnos con Discapacidad (Persona Natural) y Propuesta de reforma educacional y discapacidad: vergüenza nacional: <http://t.co/4MSqdLk7yF> (Persona Natural)

En relación al empleo y la subsecuente inclusión laboral de las PSD, a partir de los documentos Gubernamentales impulsados por entidades como SOFOFA o Cámara Chilena de la Construcción, se promueve el acceso al trabajo como un derecho básico y fundamental de cualquier persona. No obstante, bajo el análisis de contenido realizado, la temática de empleo es abordada tangencialmente a través de capacitaciones y cursos, los cuales son ampliamente difundidos en la red. El problema reside en que este tipo de especialización en oficios posee baja remuneración y escaso valor social, lo cual contribuye a la perpetuación de la situación de pobreza de un 39,5% de esta población (Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020).

Aparece nuevamente como temática fundamental el acceso a la educación, un usuario plantea “tenemos universidades "acreditadas" con mínima o cero accesibilidad a estudiantes con #discapacidad. Eso es discriminación” (Persona Natural). De estos planteamiento surge la interrogante ¿Puede una persona que no ha tenido acceso (físico) a educación (desarrollo intelectual), acceder (físicamente) a un trabajo con buena remuneración (valor social del trabajo)?.

Abordar la temática de la discapacidad es complejo, no puede reducirse tan sólo a los factores físicos o factores contextuales, como explica Shakespeare y Watson (2002):

“la discapacidad es el concepto postmoderno por excelencia, porque es tan complejo, tan variable, tan contingente y tan situado. Se encuentra en la intersección de la biología y la sociedad y la sociedad y la agencia y estructura. La discapacidad no puede reducirse a una identidad singular: es una multiplicidad, una pluralidad”.

## 6. CONCLUSIONES

Por medio de esta investigación se pudo explorar y ahondar en un tema relevante para la sociedad actual como es la discapacidad y nociones de inclusión laboral, dentro de una plataforma digital como lo es *Twitter*. De forma global, los hallazgos del estudio llevan más allá de la mera visibilización de una realidad particular, y permiten rescatar preguntas centrales para las Ciencias Sociales, como es la relevancia de las redes sociales como nuevos entornos para la investigación y su influencia en las nuevas de forma de integración al mundo.

Existe un elemento relevante que hace referencia a la interconexión de los nativos digitales, estos son aquellos que aun no teniendo acceso diario a un computador pueden navegar sin mayores dificultades a través de diversos dispositivos y mantenerse informados de lo que ocurre en su contexto local e internacional. Esta interconexión permite el traspaso constante de información que utiliza como fuente diversas plataformas sociales virtuales. En el caso de *Twitter*, acontece un proceso mental un poco más exhaustivo puesto que en 140 caracteres se debe representar la idea general del texto, debiendo recurrir a recursos para la síntesis de ideas, emitiendo contenido enlazado a documentos, fotos, videos y URL que permitan detallar dichas ideas, y que además sean comprensibles para sus seguidos. En *Twitter* prima la síntesis, y su carácter dialógico con el entorno permite generar debates que confluyen en formas de pensar divergentes en relación a la discapacidad y la inclusión laboral.

Las políticas gubernamentales reflejadas en la red fueron parte de la información esperable a recopilar dados los lineamientos de la Ley 20.422, sin embargo el lenguaje, lo destacado y activos que podían resultar esos perfiles, habla del cambio cultural en el cual la sociedad chilena está inmersa. El hecho de que dichos organismos estén en la red, facilita el acceso a información relevante tales como charlas, cursos, seminarios y capacitaciones. Además, se identifica un impulso en medidas para el cambio conductual a favor de la inclusión y apertura a la diferencia, promoviendo algo fundamental como la educación cívica en torno a los derechos, deberes y atributos de las PSD, no obstante existe una omisión de contenido relacionado a temas contractuales como las Reformas.

Además a partir del uso generalizado de la noción “persona con discapacidad” en esto perfiles así como en gran parte de los *tweets* recabados, fueron notorios los comentarios referidos a rectificar y dar cuenta de un uso inadecuado del lenguaje al referirse a PSD, en este sentido a pesar de que en la red, como ya se planteó, predomina una visión individualista-médica del fenómeno de la discapacidad diversos usuarios (personas naturales) hicieron hincapié en la relevancia que la sociedad, el contexto y el espacio físico tienen a la hora de discapacitar al otro. De esta manera es posible notar que desde los ciudadanos nace contenido y reflexiones que dan cuenta de un cambio epistemológico respecto de la mirada hacia la discapacidad hacían una mayor concientización y asimilación del modelo social.

Los alcances de las reflexiones que se pueden generar a partir de lo encontrado en esta investigación sientan las bases para posteriores investigaciones en torno a discapacidad e inclusión social, la herramienta para estudiar *Twitter*, el *software* captador de *tweets*, entrega un acercamiento exacto, detallado y pulcro de lo que está pasando en la red social. En el futuro sería destacable hacer el nexo entre lo virtual de la red y lo social del cotidiano, para poder contrastar las reflexiones e integrar una mayor cantidad de discursos, añadir técnicas etnográficas y las visiones de las comunidades de PSD y de los demás ciudadanos

que han encontrado que la situación de discapacidad, no es algo intrínseco del individuo, sino que deja entrever las relaciones de poder y opresión, de mayorías y minorías en las que cotidianamente nos involucramos, fomentando así el desarrollo de investigaciones que hagan parte del proceso a su reales protagonistas y sus vivencias, instalando reflexiones que desafíen el actual modelo de pensamiento imperante hacia una mirada más transformativa del fenómeno de la discapacidad.

El potencial de *Twitter* para el estudio de los fenómenos y dinámicas sociales es ilimitado, y siendo ésta una investigación de tipo exploratorio, permitió dar luces de una técnica de producción de datos poco difundida que puede resultar de gran aporte y relevancia al momento de llevar a cabo investigaciones cualitativas en las que se aborde aquellas temáticas que mueven las discusiones en las comunidades y redes sociales. Además, considerando el alcance y difusión del uso de redes sociales como *Twitter* en el mundo, su estudio posibilita el visibilizar y abordar el trabajo con comunidades que en la cotidianidad de las interacciones sociales se encuentran excluidos, y que encuentran en la red un espacio de empoderamiento en el que tienen voz y voto.

Las posibilidades reales de nuestra sociedad actual en términos de políticas inclusivas, se ven afectadas netamente por el componente cultural y el desconocimiento. Quizás el primer paso para generar cambios sociales que apunten a la plena inclusión, sea educar en las diferencias desde un enfoque de los derechos civiles fundamentales de las PSD, a fin de prevenir una perspectiva caritativa centrada en las dificultades individuales. Es por medio de la incorporación del modelo social que aparece la reflexión en torno a donde se está ubicando socialmente y estructuralmente a las PSD, permitiendo la visibilización de quienes por nacimiento o evento, presentan algún tipo de disfunción.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez Ramírez, G. (2013). “Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos: Un cauce adicional de acceso a la justicia y una oportunidad para la inclusión” Madrid: Grupo editorial CINCA.
- Arriagada, A., Scherman, A. & Valenzuela, S. (2015). Student and Environmental Protests in Chile: The Role of Social Media. Political Studies Association. VOL 35(2), 151–171.
- Brunner, M., Hemsley, B., Palmer, S., Dann, S. & Togher, L. (2015). Review of the literature on the use of social media by people with traumatic brain injury (TBI), *Disability and Rehabilitation*, 37:17, 1511-1521.

Fábrega, J. y Vega, G. (2013). El impacto del rating televisivo sobre la actividad en Twitter: evidencia para Chile sobre la base del evento Teletón 2012. Cuadernos.info, 33, 43-52. DOI: 10.7764/cdi.33.533

Gaffney, D y Puschmann, C. (2013) “Data Collection on Twitter” Twitter and Society. Chapter 5 Methods. Peter Lang Publishing.Inc. New York

“collecting data for prolonged periods of time is always preferable when possible, even if not all the data collected is used in the analysis” (Cita Original)

Graells-Garrido, E. & Poblete, B. (2013). #Santiago is not #Chile, or is it? A Model to Normalize Social Media Impact. 110-115. Temuco.

Mercado-Martínez, F. & Urias-Vázquez J. (2014). Enfermos renales hispanoamericanos en la época de las redes sociales virtuales: análisis de contenido de sus publicaciones, 2010–2012. Rev Panam Salud Pública; 35(5/6):392–98.

Mertens, D. M., Sullivan, M., and Stace, H. (2011). “Disability Communities: Transformative Research and Social Justice.” In N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (eds.), Handbook of Qualitative Research, 4th ed. Thousand Oaks, California. Sage Publications.

Mertens, D. M. (2009). Transformative research and evaluation. NY: Guilford Press

Montero, L., (2013, enero). Reflexiones sobre la investigación en redes sociales: Facebook y Twitter. Ponencia presentada en Congreso Internacional de Comunicación y Sociedad Digital. Logroño, España. Recuperada de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4565937>

Munger, K. M. and Mertens, D. M. (2011). “Conducting research with the disability community: A rights-based approach” New Directions for Adult and Continuing Education

Ministerio de Desarrollo Social (Noviembre de 2013). *Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020*. Chile. Obtenido de: [http://www.senadis.gob.cl/pag/384/918/politica\\_nacional\\_para\\_la\\_inclusion\\_social\\_de\\_las\\_personas\\_con\\_discapacidad](http://www.senadis.gob.cl/pag/384/918/politica_nacional_para_la_inclusion_social_de_las_personas_con_discapacidad)

Ministerio de Planificación (2010). Ley 20.422. *ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Chile. Obtenido de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

Lang, R. (2007) "The Development and Critique of the Social Model of Disability" Working Paper for Leonard Cheshire Disability and Inclusive Development Centre Disponible en: [http://www.ucl.ac.uk/lc-ccr/centrepublications/workingpapers/WP03\\_Development\\_Critique.pdf](http://www.ucl.ac.uk/lc-ccr/centrepublications/workingpapers/WP03_Development_Critique.pdf)

“their oppression has become internalized. As a result they have developed a Marxian notion of “false consciousness”, whereby they come to believe that they are less capable than others” (Cita Original)

Palacios, A. (2008). “El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” Madrid: Grupo editorial CINCA.

Palacios, A. y Bariffi, F. (2007). La discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos: Una aproximación a la Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” Madrid: Grupo editorial CINCA.

Shakespeare, T. (2006) “The Social Model of Disability” The Disability Studies Reader, Chapter 16. Disponible en: [https://uniteyouthdublin.files.wordpress.com/2015/01/lennard\\_davis\\_the\\_disability\\_studies\\_reader\\_secbookzz-org.pdf](https://uniteyouthdublin.files.wordpress.com/2015/01/lennard_davis_the_disability_studies_reader_secbookzz-org.pdf)

“it is society which disabled physically impaired people. Disability is something imposed on top of our impairments, by the way we are unnecessarily isolated and excluded from full participation in society. Disabled people are therefore an oppressed group in society” (cita original)

Shakespeare, T. & Watson, N. (2002). “The social model of disability: an outdated ideology?” Journal of Research in Social Science and Disability’ Volume 2. Disponible en: <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/Shakespeare-social-model-of-disability.pdf>

“this redefinition of disability changed the consciousness of people with disability. Disability no longer resided in their bodies or minds; it was framed as a problem of social oppression and disabled people described themselves as an oppressed minority” (Cita Original)

“visible impairments trigger social responses while invisible impairments may not [...] Congenital impairments have different implications for self-identity than acquired impairments. Some impairments are static, others are episodic or degenerative. Some mainly affect appearance, others restrict functioning.” (Cita Original)

“part of the psychological origins of hostility to disabled people may lie in the tendency of non-disabled people to deny their vulnerability and frailty and

mortality, and to project these uncomfortable issues onto disabled people, who they can subsequently oppress and exclude and ignore.” (Cita Original)

“disability is the quintessential post-modern concept, because it is so complex, so variable, so contingent, so situated. It sits at the intersection of biology and society and of agency and structure. Disability cannot be reduced to a singular identity: it is a multiplicity, a plurality.” (Cita Original)

Weller, K. Bruns, A. Burgess, J. Mahrt, M Y Puschmann, C. (2014) “Twitter and Society” Peter Lang Publishing. Inc. New York.