



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
SUBDIRECCION DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

# **INFORME FINAL ESTUDIO SOBRE LA DISCAPACIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO**

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO CIVIL  
Morando 115. Piso 9. Teléfono 8734400.  
[www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl)  
Santiago, 2006

---

# INDICE

INTRODUCCION .....	1
OBJETIVOS .....	4
METODOLOGIA.....	5
DIAGNÓSTICO. ....	6
Estudio Muestral .....	6
Focus Group .....	13
Cuestionario Jefes de Recursos Humanos.....	19
Cuestionario a Asociaciones de Funcionarios .....	20
Cuestionario on line a Funcionarios.....	20
ANEXO N° 1: LISTADO DE SERVICIO PUBLICOS DEL GOBIERNO CENTRAL CON PRESENCIA EN LAS REGIONES QUINTA, OCTAVA Y METROPOLITANA .....	21



## INTRODUCCION

En el marco del proceso de Modernización del Estado, y la posterior promulgación de la Ley N° 19.882, del Nuevo Trato Laboral, el empleo público en Chile se estructura en base a la igualdad de oportunidades para el ingreso, promoción interna, la selección de los terceros niveles jerárquicos y los altos directivos públicos mediante concursos transparentes e informados.

Una de las funciones que la ley le encomienda a la Dirección Nacional del Servicio Civil, es la de “incorporar en la proposición de políticas de personal, variables que eviten todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, étnicas, discapacidades físicas y otras de similar naturaleza”.

Para la elaboración de política en la materia, resulta necesario contar con información confiable que actúe como sustento para la toma de decisiones y propuestas de intervención. Entendiendo tal necesidad, la Dirección Nacional del Servicio Civil realizó un estudio, con el objetivo de tener una aproximación de la realidad laboral de los funcionarios en condiciones de discapacidad que se desempeñan en la administración civil del Estado, identificando el tipo de discapacidad que tienen y las relaciones que mantienen con el entorno laboral-social inmediato

Para efectos del estudio se definió funcionarios públicos en condición de discapacidad: ***“Aquellos/as que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, observen, a partir de su experiencia, obstáculos para el despliegue de su capacidad laboral que les dificulte desarrollarse en igualdad de condiciones y oportunidades”.***

## ANTECEDENTES

Las personas con discapacidades no son un grupo homogéneo. En efecto, la discapacidad puede ser física, sensorial, intelectual o mental. En cuanto a su origen, puede ser congénita o adquirida durante la infancia, la adolescencia o más tarde, en la etapa de la educación superior o en el empleo. La discapacidad puede tener una incidencia mínima en la capacidad de trabajar e integrarse en la vida social, o bien entrañar repercusiones graves que hagan necesaria la prestación de un grado considerable de apoyo y asistencia.

Según el último informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en América Latina, existen 85 millones de personas que sufren de algún tipo de discapacidad.



Actualmente el problema de la discapacidad afecta a un número importante de personas en nuestro país. La última encuesta nacional de discapacidad (ENDISC) señala que la población con discapacidad alcanza un 12,9%, es decir, afecta a 2.068.072 personas. De esta cifra, el 7,2% (1.150.133 personas) presenta un grado de discapacidad leve, es decir, tienen alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, pero son independientes y no requieren apoyo de terceros para realizarlas. Un 3,2% tienen un grado de discapacidad moderada (513.997 personas), lo que implica una disminución o dificultad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria. Finalmente, 2,5% de la población nacional presenta una discapacidad severa (403.942 personas), debido a lo cual tienen graves dificultades o están imposibilitadas para la realización de sus actividades cotidianas y, por tanto, requieren del apoyo o cuidados de otras personas.

Atendiendo a la distribución por sexo de la discapacidad, se observa que esta afecta más a las mujeres que a los hombres (58,2% y 41,8% respectivamente). Esta diferencia podría encontrar una respuesta en la mayor esperanza de vida de las mujeres, lo que incidiría – dado que la prevalencia de la discapacidad aumenta con la edad- en que al haber más mujeres de avanzada edad, éstas tengan un peso mayor sobre las cifras globales.

La prevalencia de la discapacidad entre las personas que no trabajan estando en edad de trabajar es de 14,4% contra un 8,8% entre las personas que trabajan remuneradamente estando en edad para hacerlo. Esto representa una diferencia de prevalencia de 5% más de discapacidad entre las personas con discapacidad que no trabajan. De acuerdo a la ENDISC, la condición de “no realiza trabajo remunerado” es mayor en las personas con discapacidad que sin discapacidad en más de un 5%.

De acuerdo a la pertenencia de la población a un determinado nivel socioeconómico, se observa que al comparar la prevalencia de discapacidad de la población del grupo alto (4,7%) con la prevalencia de la discapacidad de la población del grupo medio (11,7%), la frecuencia se duplica, todo lo cual hace suponer que las condiciones socioeconómicas no es un simple factor asociado con la discapacidad, sino muy probablemente interfiere en sus causas y en su gravedad.

Destaca la brecha educacional que se presenta entre las personas con y sin discapacidad: un 10% de las personas con discapacidad no tiene ningún año de estudio aprobado; un 42% no ha logrado completar la enseñanza básica; sólo un 13% ha cursado la enseñanza media completa y un escaso 5% ha logrado acceder a la universidad o a algún Instituto de formación profesional. Menos de 1% ha cursado carreras en un Centro de Formación Técnica. Estas cifras contrastan fuertemente con las de la población que no tiene ningún tipo de discapacidad.



El 14 de Enero de 1994 en el Diario Oficial de Chile se publicó la *Ley 19.284* que establece las normas para la *Plena Integración Social de la Personas con Discapacidad*. El objetivo de este cuerpo legal fue establecer la forma y condiciones que permitan obtener la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, y velar por el pleno ejercicio de los derechos que la Constitución y las Leyes reconocen a todas las personas.

En Mayo de 1999, surge la *Política Nacional para la Integración Social de las personas con discapacidad* de la División Social de Mideplan, cuyo objetivo fue determinar las formas cómo el Estado chileno daría cumplimiento a las indicaciones emanadas de la Ley 19.284.

Este documento incorpora no sólo los postulados de la política social del gobierno, sino también, las recomendaciones que formulan organismos internacionales, las que son ratificadas por Chile a partir de 1990. Los contenidos de este documento se sintetizan a continuación.

El objetivo general de la política es *“incorporar en las decisiones superiores, iniciativas que se orienten fundamentalmente a un cambio cultural que permita eliminar el estigma social asociado a la discapacidad, con la finalidad de abrir espacios para la incorporación y efectiva participación social de este grupo de la población”*.

Esta política se articula en los principios de:

**Universalidad:** este principio apunta por un lado, a que los recursos del Estado deberán repartirse equitativamente entre las personas con discapacidad, de todos los estratos sociales, y de forma especial a aquellas de sectores rurales y carentes de recursos, y por otro, que todos los miembros de la sociedad estarán involucrados en las acciones tendientes al proceso de integración de las personas con discapacidad. Así, las medidas destinadas a la comunicación y sensibilización, a la prevención, a la rehabilitación y a la equiparación de oportunidades, debe ser responsabilidad de todos los integrantes de la sociedad.

**Normalización:** éste principio responde al derecho que tienen las personas con discapacidad a vivir de acuerdo con las pautas y condiciones comúnmente aceptadas, en que se desenvuelve la vida de cualquier otra persona de su edad, sexo y condición social.

**Democratización:** El principio de democratización responde a la necesidad de que todas las personas, con y sin discapacidad puedan tomar parte en las decisiones respecto a la formulación, planificación, ejecución y control de las acciones que los involucran, de tal modo de poder disfrutar de una vida plena y participar del desarrollo económico, social y cultural de su comunidad, mediante la generación de políticas, estrategias y medios que promuevan el incremento y la calidad de las oportunidades en educación, salud y trabajo



**Continuidad:** la política que el gobierno actual emprenda debe ser sustentada con los instrumentos y recursos necesarios que le permitan una efectiva permanencia en el tiempo dado que la discapacidad es un problema estructural, cuyo impacto puede ser disminuido, pero el problema siempre tendrá una presencia cuantitativa y cualitativa importante.

El Estado ha establecido tres áreas de intervención para esta política: área de prevención; área de rehabilitación; y área de equiparación de oportunidades

**Prevención:** se refiere a la adopción de medidas destinadas a evitar que se produzcan deficiencias y discapacidades o a impedir que cuando éstas se han producido tengan consecuencias físicas, mentales o sociales negativas, por el costo psicológico, social y económico para las familias, la comunidad y los servicios sociales, que su presencia implica.

**Rehabilitación:** ésta es entendida como el proceso por el cual la persona con discapacidad logra la mayor compensación posible de las desventajas de toda naturaleza que puede tener como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad para el desempeño de los roles que le son propios por su edad, sexo y condiciones socioculturales. El área de rehabilitación considera que se les debe proveer a las personas con discapacidad facilitadores para su integración educativa, social y laboral. Desde ese punto de vista la rehabilitación incorporaría a todos los miembros de la sociedad, no solamente al Estado, aunque sí, principalmente.

**Equiparación de oportunidades:** Esta área esta encaminada a asegurar la participación plena de las personas con discapacidad o con deficiencias, de tal modo de asegurar la integración de los diferentes sectores. Esta área requiere la eliminación de toda forma de discriminación, permitiéndoles un acceso igualitario a las comunicaciones, al medio físico y cultural, a la educación, al trabajo y a la participación en las diferentes organizaciones de la sociedad.

El estudio sobre la discapacidad en funcionarios públicos pretende ser otro paso en la dirección de integración que se busca, y en el mejoramiento de las condiciones laborales de las personas con discapacidad que trabajan en el aparato público del Estado.

## OBJETIVOS

El objetivo general fue realizar un estudio que muestre la situación de la discapacidad entre los funcionarios que trabajan en la Administración Civil del



Estado<sup>1</sup>, se levantó información relevante al respecto, que permitió identificar las características de estos funcionarios y sus principales necesidades referidas a una igualdad de oportunidades en el desarrollo de su vida laboral.

## METODOLOGIA

Para conocer la realidad cuantitativa de la discapacidad, basada en la definición antes indicada, se seleccionó una muestra de 800 funcionarios públicos pertenecientes a los 26 mayores servicios de las regiones indicadas a través de un muestreo probabilístico – bietápico, con un nivel de confianza del 95% y con un error de muestreo de  $\pm 3.5$ . Esta muestra se distribuyó proporcionalmente en las tres regiones en estudio. Se diseñó y aplicó una encuesta autoaplicada a los funcionarios seleccionados.

El aspecto cualitativo se enfrentó por medio de entrevistas en profundidad a funcionarios discapacitados de las regiones en estudio, de acuerdo al tipo de discapacidad que tenían, segmentados por edad ( mayor o menor de cuarenta años) y por tipo de localidad donde trabajan (zona urbana grande o pequeña), con el fin de capturar elementos de tipo cualitativo. Adicionalmente se organizaron dos focus group por región segmentados por edad, para aquellos funcionarios públicos que no presentaran ningún tipo de discapacidad, con el fin de investigar el entorno cultural que rodea esta situación.

Por otro lado, se recopiló y sistematizó el conocimiento que existe en las unidades de personal de los Servicios de la Administración Civil del Estado, sobre la situación de discapacidad, a través de una encuesta on line, se obtuvo información directa de los funcionarios, a través de un cuestionario que se puso a disposición de ellos de forma on-line, Similar acción se efectuó con las asociaciones de funcionarios a partir de un cuestionario, que se elaboró y se les hizo llegar con la colaboración de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales. (ANEF)

---

<sup>1</sup> Para efecto del Estudio se limitará este concepto a los funcionarios regidos por el Estatuto Administrativo con presencia en la quinta, octava y región metropolitana (ver Anexo 1)

## DIAGNÓSTICO.

### Estudio Muestral

Un porcentaje cercano al 40% de los funcionarios públicos encuestados sufren de deficiencias de algún tipo. La incidencia de deficiencias es mayor en la población femenina, 46% versus 28,5 en los hombres.

Si se extrapolan los resultados alcanzados en el estudio al total del sector Público se obtiene el siguiente panorama

Cuadro 1. Distribución de las personas por condición de deficiencias y discapacidad

Total	Condición de discapacidad					
	Sin deficiencias		Con deficiencias sin discapacidad		Con discapacidad	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
156.182	94.589	60,56	45.195	28,94	16.398	10,50

El 10,5% de los funcionarios públicos (aproximadamente 16.000 personas) sufren de algún tipo de discapacidad y nuevamente se observa una preeminencia femenina en este aspecto (12% versus 7%).

Visto de otro modo, la condición de discapacidad se presenta con más fuerza en las mujeres pues son el 70,1 % de los casos detectados a pesar que su peso en la muestra no alcanza el 62%.

Cuadro 2. Distribución porcentual de las personas por condición de discapacidad y género<sup>2</sup>

Sexo	Condición de discapacidad		
	Sin deficiencias	Con deficiencias sin discapacidad	Con discapacidad
Mujeres	54,4 %	33,6%	12,0%
Hombres	71,2 %	21,3 %	7,5%

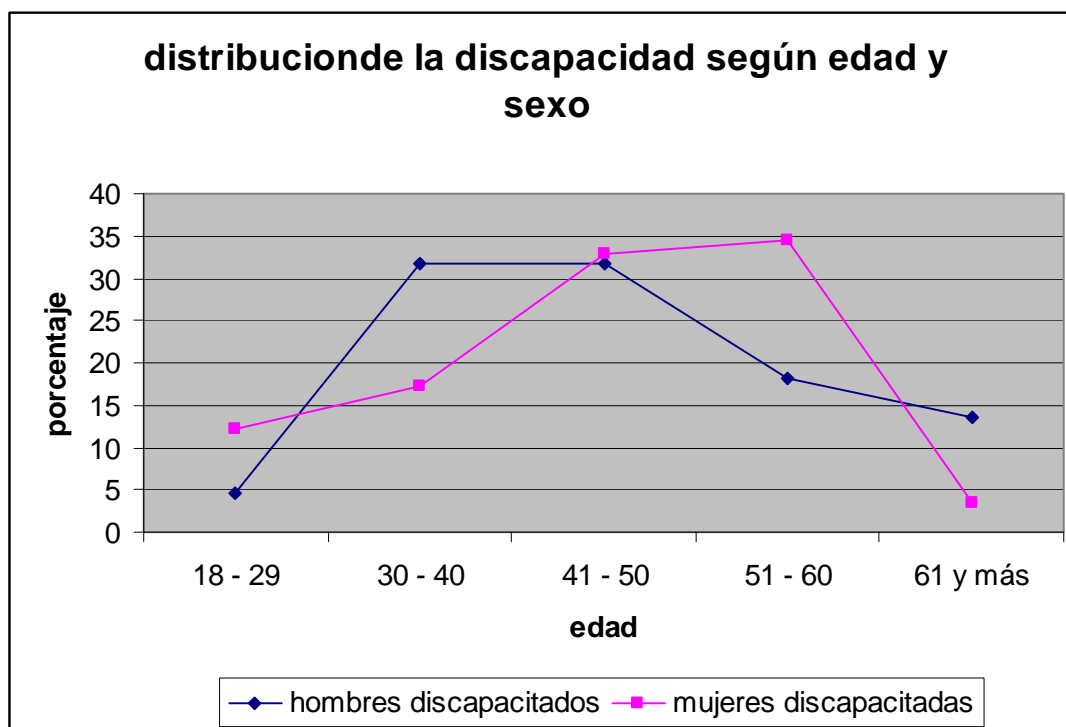
<sup>2</sup> Deficiencia es.....

Discapacidad es toda limitación en la actividad y restricción en la participación como consecuencia de un estado negativo de salud y que afecta a una persona para desenvolverse en su vida cotidiana dentro de su entorno físico y social.



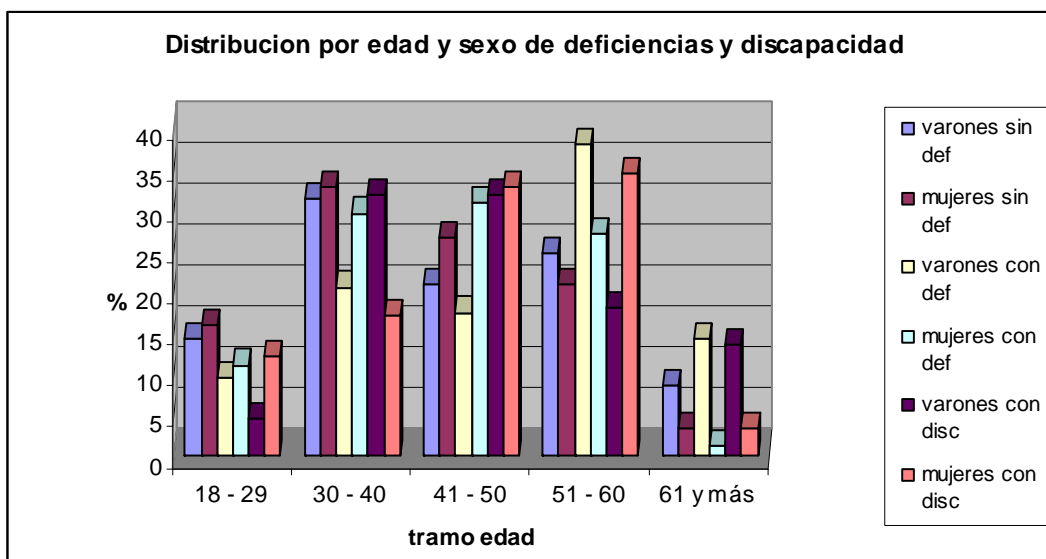
A medida que la edad avanza la presencia de la discapacidad aumenta, es así como el 56% de los funcionarios encuestados tenían mas de 40 años, el 69,5 % del total de los discapacitados se concentran a partir de este tramo de edad.

Gráfico 1



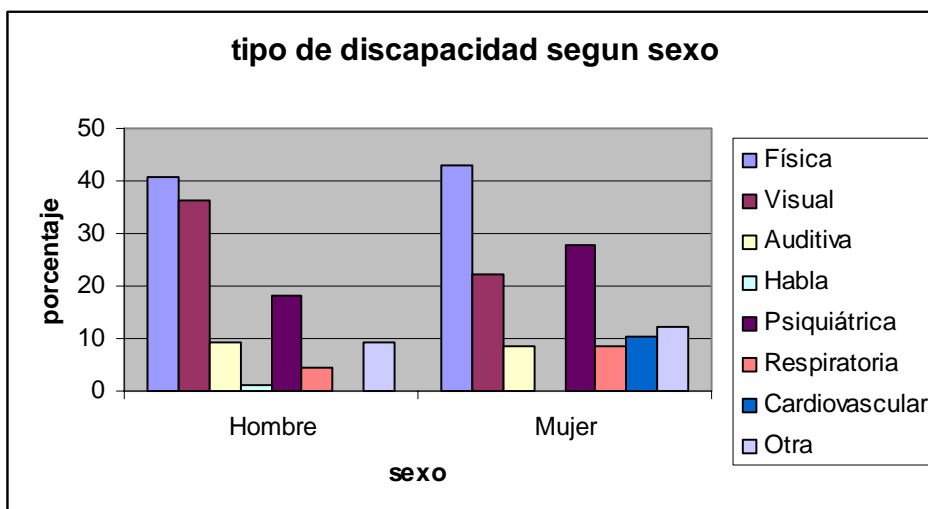
Las deficiencias y discapacidades del personal evolucionan con la edad de diversa manera de acuerdo al género. En el caso de las mujeres las discapacidades en los primeros tramos de edad son menores que en el caso de los hombres, Sin embargo las deficiencias son mayores en la población femenina que las que se presentan en la población masculina en los mismos tramos de edad.

Gráfico 2



Llama la atención que la población femenina a partir de los cincuenta años muestra una tasa de discapacidad superior en más de un cincuenta por ciento a la de los varones.

Gráfico 3



Las discapacidades más recurrentes son las físicas, visuales y psiquiátricas, resalta el hecho que esta última deficiencia es mayor en la población de sexo femenino, constituyéndose en la segunda causa de discapacidad, entre ellas. La discapacidad visual es la segunda causa a nivel masculino. En ambos géneros las de tipo físico es la predominante.

Un 60,6% de los participantes tiene pareja, el 62% es jefe de hogar y de estos, un 85%, tienen como dependientes de ellos, dos o más personas.



Las características funcionarias de los participantes de la muestra indican que solo un 34% se ubica en un grado 14 o superior.

Un 37.2 % pertenece al estamento Administrativo y auxiliar. El 51%, es de planta y el 56.5% no respondió la pregunta sobre el año del último ascenso, lo que no es de extrañar dado que el 49% de los funcionarios encuestados se encontraban en la categoría de contrata.

En general las dificultades que producen las diversas discapacidades se concentran en los grados leves y moderados (a excepción de algunas físicas y visuales). Lo que no debe extrañar, pues de otra forma se producirían incompatibilidades con la vida laboral activa.

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

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

El impacto de la discapacidad en las relaciones con los compañeros de trabajo muestra que el 22% de los discapacitados declara que no son afectadas las relaciones. La opinión mayoritaria es que son afectadas en alguna medida (algo y poco son 55,4%), sólo un 11% declara que estas relaciones son afectadas fuertemente.

Un tercio de los discapacitados considera que su situación les ha afectado bastante o mucho para el desempeño de sus tareas y dos tercios consideran que en alguna medida su desarrollo profesional se ha visto afectado. Esta percepción sólo alcanza a un 3% entre las personas que sólo poseen alguna deficiencia. Una situación similar se presenta cuando se indaga respecto del desempeño de tareas en tiempos requeridos.

: El complemento dice haber observado en su trabajo actitudes o acciones discriminatorias.

Cuando se indaga en los funcionarios no discapacitados sus sentimientos respecto de la discapacidad encontramos sentimientos de indiferencia, incomodidad y nervios que fluctúan en rangos entre el 10% y el 14%. La agregación de incomodidad y nerviosismo allega al 22 %. La expresión de estos sentimientos pueden ser interpretados como conductas discriminatorias hacia ellos.



## Entrevistas en profundidad

Las entrevistas en profundidad, llevadas a cabo con discapacitados en las tres regiones consideradas en el estudio, permitieron una buena aproximación a aspectos cualitativos que no son posibles de capturar con una herramienta cuantitativa como es la encuesta de auto aplicación que se utilizó.

Se pudo deducir a partir de estas entrevistas, que las personas que enfrentan esta realidad desde una edad temprana o bien en términos congénitos tienden a mostrar una mirada más positiva en torno a la manera de vivir su propia discapacidad, probablemente debido a un proceso temprano de adaptación a la situación.

Aquellos que adquieren la discapacidad en la vida adulta, enfatizan que las implicancias tienen que ver por un lado de manera cotidiana con la imposibilidad de realizar actividades a las que antes estaban acostumbrados y por otro, todos los costos emocionales asociados principalmente a los sentimientos de frustración experimentada.

Señalan el trastorno anímico que implica asumir la condición en sí mismo y el cambio de vida que conlleva. Se asocia la discapacidad con importantes bajas de ánimo, las cuales oscilan recurrentemente durante el proceso de habituación a la discapacidad, proyectándose a largo plazo.

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

Además se percibe, que un espacio físico que no está adecuado para el discapacitado, conlleva importantes limitantes de acceso y traslado, lo cual afecta la posible inserción social, laboral y de recreación. Se perciben dificultades de desplazamiento y transporte principalmente. También destacan la auto percepción de mayor vulnerabilidad ante la delincuencia. Destacan además, las implicancias psicológicas que conllevan estas dificultades de inserción y de inseguridad, a las que la situación de discapacidad agrava.

En aquellas discapacidades físicamente notorias hacia los demás, se percibe un sentimiento de timidez y en algunos casos baja autoestima, en tanto, la discapacidad afecta especialmente en relación con la apariencia física y la reacción de las personas a esta apariencia, de modo que la persona discapacitada se preocupa por cómo es percibida por el resto. La auto-aceptación se considera en algunos casos, como los aspectos más difíciles de superar, lo que conlleva



efectos sociales negativos en la integración con los demás. Destaca entonces, la propia barrera que se genera por sentimientos personales de inseguridad y menoscabo frente a lo que podría pasar en las relaciones potenciales a establecer, en donde los propios problemas de autoestima y apreciación estética, afectan negativamente la inserción y el desarrollo social de estas personas.

Frente a la discapacidad auditiva, se señala como implicancia la dificultad en la comunicación con oyentes, destacando además, la dificultad en acceso a información manejada de manera auditiva, lo cual conlleva a perder información relevante.

En relación a las implicancias percibidas por personas con discapacidad sensorial visual, se menciona que la pérdida total de la vista adquirida a una edad adulta es percibida con mayores implicancias, siendo el proceso de adaptación muy complejo además de la necesidad de reaprender a realizar muchas actividades cotidianas.

Cuando la discapacidad sensorial visual es moderada, permitiendo una compensación con el uso de anteojos, las implicancias son menores, relacionándose más bien con la incomodidad de usar anteojos de un grosor considerable y la inaccesibilidad económica a operaciones que podrían mejorar la condición.

Respecto de las discapacidades viscerales se percibe que cuando el problema de salud no interfiere con las posibilidades de desplazamiento u otras actividades sin ayuda de terceros, y posibilita un desempeño normal de la labor, las implicancias son menores. Las dificultades vividas se relacionan con problemas al reingresar al trabajo luego de verse afectado por una crisis o por un agravamiento del cuadro, teniendo que lidiar con readaptaciones, además de otros problemas asociados a la inserción laboral.

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

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



En su mayoría, los entrevistados comienzan su trayectoria laboral en el servicio público. En muchos de los casos existió un llamado a concurso en el que postulan para participar del proceso de selección, como cualquier otro candidato, en otros se da la posibilidad de ingresar a un reemplazo y posteriormente postular al cargo

Se presentan cargos principalmente administrativos, que implican la atención de público y preparación y control de documentos y también un cargo profesional en el área de auditoría. Las labores desarrolladas por estos son variadas, las que van desde funciones básicas que de igual forma les demandan un esfuerzo, como otras que se relacionan con actividades de gestión, análisis y atención a clientes.

Un número importante de los discapacitados pasaron a ser personas con discapacidad al encontrarse ya varios años trabajando de manera estable, de modo que no tuvieron que volver a buscar otro trabajo. En este grupo, aún cuando no se han referido problemas para iniciar su vida laboral, sí han evidenciado algunas dificultades relacionadas con los momentos de reinserción laboral producto de “crisis” o estados negativos de salud producto de las deficiencias que los aquejan. Aparte de las dificultades propias de retomar el trabajo después de una pausa, se da cuenta de algunas dificultades producto de falta de apoyo por parte de jefaturas o de los mismos compañeros de trabajo.

Aún cuando no son la mayoría, es importante relevar el discurso de aquellos entrevistados que han mencionado un traslado de una unidad a otra o de un cargo a otro cuando se han presentado dificultades laborales producto de la discapacidad.

La extensa permanencia y lo relatado por los entrevistados a partir de otros temas permite señalar dos aspectos, por un lado el buen desempeño de los funcionarios con discapacidad y por otro la percepción de dificultad para obtener un trabajo por parte de este grupo de personas.

El primer aspecto referido al buen desempeño se presenta avalando el conocimiento y las capacidades de las personas con discapacidad por sobre las supuestas limitaciones que pudieran experimentar. La discapacidad, cuando es adecuada con el puesto de trabajo incluso puede constituirse como una potencialidad.

Las únicas diferencias percibidas respecto del desempeño, tienen que ver con el mayor tiempo requerido para desarrollar algunas tareas, principalmente en el caso de las discapacidades físicas y sensoriales, la mayor parte de las veces atribuible a problemas externos a ellos, como la falta de apoyos técnicos o dificultades arquitectónicas, y por otro, los posibles problemas por concepto de licencias producto de crisis en la salud, principalmente en el caso de las discapacidades viscerales y psíquicas.



Los funcionarios sin discapacidad entrevistados evalúan el desempeño de las personas con discapacidad en términos similares a los que no poseen esta característica. La percepción común es si existen condiciones estructurales y técnicas adecuadas se equiparan las habilidades y desempeños.

## **Focus Group**

Los focus group se realizaron con funcionarios que no sufren discapacidades, con el objetivo de obtener una aproximación del entorno cultural donde se desarrollan las diversas personas con discapacidad en el sector público.

### **I. Percepciones sobre la discapacidad en general:**

#### **I.1. Ideas generales del concepto de discapacidad.**

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

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

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

En el discurso también se ha dado importancia central al papel que juega el contexto en la calidad de vida que desarrolla una persona con discapacidad, señalando que muchas veces acrecientan las limitaciones propias. Así se menciona la valoración social negativa que discrimina y un entorno arquitectónico que no permite su adecuado desplazamiento.

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



## **I. 2. Percepción de las principales dificultades vividas por las personas con discapacidad.**

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

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

### **Factores externos:**

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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



Por otro lado, se percibe como una dificultad importante el deficiente acceso a oportunidades de tipo laboral y de tipo educacional, cuestión muy ligada a la condición económica que posean las personas con discapacidad. Se perciben diferencias entre el acceso a oportunidades de una persona pobre con discapacidad comparada con las de una persona con mayores ingresos; aún cuando esta situación se repite en las personas sin discapacidad, la condición de discapacitado enfatiza las diferencias.

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

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

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

Otro punto a considerar tiene que ver con los estándares estéticos en términos de que una persona con alguna diferencia notoria no cumple con los requisitos que en estos términos se maneja. También hay una incredulidad en relación a que los discapacitados puedan encontrar trabajo por sus medios, más bien deben ser destinados a trabajos, pero no pasan por concursos, ya que no están en igualdad de condiciones. Además de una consideración de los costos que implicaría contratar a una persona con discapacidad que tuviera necesidades estructurales especiales para desplazarse.

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

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



## **Factores Internos:**

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

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

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

Como un aspecto personal, también es relevado en el discurso de los participantes los problemas de autoestima que viven las personas con discapacidad principalmente en aquellos casos en que la discapacidad afecta la apariencia física.

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

### **I.3. Relaciones personales**

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

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

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



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

### **Sentimientos experimentados hacia las personas con discapacidad.**

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

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

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

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

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



## Cuestionario Jefes de Recursos Humanos

El análisis de un referente institucional de la discapacidad en el Sector Público, como son las unidades de personal, muestra que éste es un tema en el mejor de los casos, emergente.

Sólo dos tercios de las unidades de personal contestaron la encuesta que se les solicitó, y de éstos sólo un 10% posee algún tipo de registro de funcionarios discapacitados

Al solicitarse la información respecto del número de funcionarios que poseen esta condición en la institución se llegó en el total de las respuestas a una cifra levemente superior al millar. Es posible que esta baja cantidad magnitud este influida por desconocimiento de la metodología de medición utilizada.

Sólo en el 22% de los servicios declara que en todas sus instalaciones poseen, en la zona Metropolitana, facilidades de acceso. Esta cifra disminuye al 9% en Regiones. A pesar de esta situación el 60% de los servicios no considera la implementación de infraestructura de este tipo. Los servicios que declaran pretender enfrentar este problema, un 37% de ellos o no han establecido plazo o bien lo harán a partir del año 2007.

Llama la atención cuando se indaga respecto de tipos de apoyo o medidas dirigidas a personas discapacitadas, que el 20% indique como tal “condiciones equitativas en materias de contratación y ascenso”...dado que es un derecho común a todo ciudadano mas que un apoyo a los discapacitados. Adicionalmente un 7% declara no tener ningún tipo de apoyo hacia personas discapacitadas.

Frente a la consulta respecto de la propiedad de la responsabilidad en este tema también surgieron algunas sorpresas.

En lo referente a apoyos técnicos en el módulo de trabajo, un 35% consideró que era responsabilidad de la asociación de funcionarios, un 7% los bienestar institucionales y solo un 17% involucró a las unidades de recursos humanos. El rubro Otros se llevó el 31% de las indicaciones.

Las unidades de recursos humanos consideran como responsabilidad de ellos, la capacitación adecuada a sus deficiencias (76%) flexibilidad horaria (89%).



## **Cuestionario a Asociaciones de Funcionarios**

El panorama en las Asociaciones de funcionarios adheridas a la ANEF, no es más auspiciosa, dado que sólo un 26% respondió el cuestionario que se envió.

Un 14% de las respuestas considera dentro de sus objetivos, la promoción de políticas de igualdad de oportunidades, en materia de discapacidad.

Al igual que las unidades de recursos humanos no existe una percepción común respecto de quien debe abordar como su responsabilidad el tema de la discapacidad en los servicios,

Mayoritariamente no existen políticas de promoción a la afiliación en las asociaciones respecto de los discapacitados. Similar situación se observa respecto de promoción de acciones tendientes a fomentar la integración de personas con discapacidad en el lugar de trabajo

Las asociaciones tienen la percepción que los servicios asumen respecto de estos temas una posición en un 44% discriminatoria o bien indiferente. En un 37% la percepción fue de acogedora o proactiva.

Mayoritariamente las asociaciones no se preocupan de las barreras arquitectónicas, y tienen poco o ningún conocimiento de esta realidad en regiones

## **Cuestionario on line a Funcionarios**

En el cuestionario on line a funcionarios públicos, 268 personas de un total de 740 manifestaron que presentaban algún tipo de discapacidad. Los resultados de este cuestionario son similares a los obtenidos en el estudio muestral en cuanto a:

- Discapacidades más recurrentes son las físicas, visuales y psiquiátricas
- Un 70,9 % de las personas que respondieron pertenece al estamento Directivo, profesional, técnico o fiscalizador.
- Un 88,7% de las personas con discapacidad que respondieron el cuestionario señalan no haber sentido actitudes discriminatorias por parte de sus compañeros de trabajo.
- Un 28% señala haberse visto afectado bastante o mucho en su desarrollo laboral a causa de la discapacidad.
- Con respecto a la solicitud de los requerimientos a los servicios se mencionan con más frecuencia:
  - Actividades de formación y/o capacitación en el tema discapacidad (charlas, seminarios, etc.) 24%, Mejoras en infraestructura con un 24% e Instancias de apoyo psicológico con un 22%



## ANEXO Nº 1: LISTADO DE SERVICIO PUBLICOS DEL GOBIERNO CENTRAL CON PRESENCIA EN LAS REGIONES QUINTA, OCTAVA Y METROPOLITANA

Ministerio	Servicio
<b>Presidencia</b>	Presidencia
<b>Secretaría General de la Presidencia</b>	Subsecretaría General de la Presidencia
	Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
	Corporación Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)
<b>Planificación</b>	Subsecretaría de Planificación
	Fondo de Solidaridad e inversión Social (FOSIS)
	Instituto Nacional de la Juventud (INJ)
	Agencia de Cooperación Internacional (AGCI)
	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)
	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)
<b>Interior</b>	Subsecretaría del Interior
	Servicio Electoral
	Oficina Nacional de Emergencia ONEMI
	Subsecretaría Desarrollo Regional y Administrativo
	Gobierno Regional V Región Valparaíso
	Gobierno Regional VIII Región Bío - Bío
	Gobierno Regional Región Metropolitana
<b>Relaciones Exteriores</b>	Subsecretaría Relaciones Exteriores
	Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales
	Dirección Nacional de Fronteras y Límites (DIFROL)
<b>Economía, Fomento y Reconstrucción</b>	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción
	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)
	Subsecretaría de Pesca
	Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)
	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
	Instituto Nacional de Estadística (INE)
	Comité de Inversiones Extranjeras
	Fiscalía Nacional Económica
	Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	
<b>Hacienda</b>	Subsecretaría de Hacienda
	Dirección de Presupuesto (DIPRES)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
	Servicio Nacional de Aduanas
	Casa de Moneda de Chile (CAMONEDA)
	Superintendencia de Casinos de Juego
	Servicio de Tesorerías
	Dirección de Compras y Contratación Pública (EX DAE)
	Dirección Nacional de Servicio Civil
	Consejo de Defensa del Estado
	Unidad de Análisis Financiero
<b>Educación</b>	Subsecretaría Educación
	Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos (DIBAM)
	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)
	Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)
	Consejo de Rectores
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	



<b>Ministerio</b>	<b>Servicio</b>
<b>Justicia</b>	Subsecretaría de Justicia
	Servicio de Registro Civil e Identificación
	Servicio Médico Legal SML
	Gendarmería de Chile
	Servicio Nacional de Menores (SENAME)
	Superintendencia de Quiebras
	Defensoría Penal Pública
<b>Defensa Nacional</b>	Dirección Administrativa Ministerio de Defensa
	Dirección General de Aeronáutica Civil
	Subsecretaría Guerra
	Subsecretaría Marina
	Subsecretaría Aviación
	Subsecretaría de Carabineros
	Subsecretario de Investigaciones
	Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)
	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)
<b>Obras Públicas</b>	Subsecretaría de Obras Públicas
	Dirección de Arquitectura
	Dirección de Obras Hidráulicas
	Instituto Nacional Hidráulico
	Dirección de Vialidad
	Dirección de Obras Portuarias
	Dirección de Aeropuertos
	Dirección de Planeamiento
	Superintendencia de Servicios Sanitarios
	Dirección de Contabilidad y Finanzas
	Fiscalía MOP
	Dirección General de Obras Públicas
	Dirección General de Aguas
<b>Agricultura</b>	Subsecretaría de Agricultura
	Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA)
	Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)
	Comisión Nacional de Riego
<b>Bienes Nacionales</b>	Subsecretaría de Bienes Nacionales
<b>Trabajo y Previsión Social</b>	Subsecretario del Trabajo
	Dirección de Trabajo
	Subsecretaría de Previsión Social
	Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)
	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
	Superintendencia de Seguridad Social
	Superintendencia de (AFP)
	Instituto de Normalización Previsional (INP)
<b>Salud</b>	Subsecretaría de Salud Pública
	Subsecretaría de Redes Asistenciales
	Fondo Nacional de Salud FONASA
	Instituto Salud Pública ISP
	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud
	Superintendencia de Salud
	Servicio de Salud Aconcagua
	Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota	





<b>Ministerio</b>	<b>Servicio</b>
<b>Salud</b>	Servicio de Salud Ñuble
	Servicio de Salud Concepción
	Servicio de Salud Talcahuano
	Servicio de Salud Bío - Bío
	Servicio de Salud Arauco
	Servicio de Salud Metropolitano Central
	Servicio de Salud Metropolitano Norte
	Servicio de Salud Metropolitano Occidente
	Servicio de Salud Metropolitano Oriente
	Servicio de Salud Metropolitano Sur
	Servicio de Salud Metropolitano SurOriente
	Centro de Referencia de Salud Peñalolén Cordillera Oriente
	Centro de Referencia de Salud de Maipú
	Hospital Padre Alberto Hurtado
<b>Minería</b>	Subsecretaría de Minería
	Comisión Nacional de Energía (CNE)
	Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO)
	Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN)
	Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN)
<b>Vivienda y Urbanismo</b>	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
	Servicio de Vivienda y Urbanismo SERVIU V Región
	Servicio de Vivienda y Urbanismo SERVIU VIII Región
	Servicio de Vivienda y Urbanismo SERVIU Metropolitano
	Parque Metropolitano
<b>Transportes y Telecomunicaciones</b>	Subsecretaría de Telecomunicaciones
	Subsecretaría de Transporte
	Junta de Aeronáutica Civil
<b>Secretaría General de Gobierno Segegob</b>	Subsecretaría General de Gobierno
	Consejo Nacional de Televisión
	Instituto Nacional de Deportes de Chile