



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

**Actitud de los habitantes y trabajadores de la
zona patrimonial de Valparaíso frente al proceso
de inclusión social establecido en la ley 20.422.**

Tesina de grado

Autor
Ayelén Rivera Illanes

Profesor guía
Dr. Omar Acevedo Pérez

Escuela de Diseño
Universidad de Valparaíso
Valparaíso, Diciembre 2016

INDICE

ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
AGRADECIMIENTOS	
ABSTRACT	
1.1 Fundamento del área de estudio.....	11
1.1.1 Fundamento de la problemática	11
1.1.2 Delimitación del problema.....	12
1.2 Tipo de investigación	12
1.3 Problemática	12
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Especificos	12
2.1 Diseño de la investigación.....	13
2.1.1 Instrumento y criterios de selección.....	14
2.1.2 Estrategia de aplicación de instrumentos.	14
2.1.3 Población de estudio	18
3.1 Valparaíso.....	19
3.1.1 Origen y Fundación.....	19
3.1.2 Zona Patrimonial	20
3.1.3 Ruta Patrimonial.....	21
3.2 Inclusión	23
3.2.1 Discapacidad e inclusión en el mundo	23
3.2.1.1 Prevalencia internacional de la discapacidad y estadísticas.....	24
3.2.1.2 Caso de inclusión en país desarrollado: Noruega.....	25
3.2.2 Discapacidad e inclusión en Chile	27
3.2.2.1 Prevalencia nacional de la discapacidad y estadísticas.....	28
3.3 Ley 20.422.....	30
3.3.1 Diseño universal.....	30
3.3.2 Accesibilidad universal	31
4.1 Antecedentes del Capítulo.....	33
4.2 Estrategia de aplicación de instrumento.....	33
4.3 Criterios de selección.....	34
4.4 Instrumentos	34
4.4.1 Entrevista a profesional.....	34
4.4.2 Encuesta a residentes y trabajadores.....	35
4.4.2.1 Caracterización de la muestra	38
4.4.3 Observación de campo.....	39
5.1 Resultados.....	42
5.1.1.1 Resultados Entrevista	43
5.1.2 Matriz de análisis de resultados Encuesta.	43
5.1.2.1 Resultados Encuesta	45

5.2 Discusión de resultados	73
5.3 Conclusión	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pauta de entrevista a experto. Fuente: Elaboración propia.....	15
Tabla 2: Variable, dimensión criterios e indicadores para la construcción de encuesta. Fuente: Elaboración propia.	16
Tabla 3: Lugares de observación de campo, Fuente: Elaboración propia	17
Tabla 4: Variable, dimensión, indicadores, medición observación de campo. Fuente: Elaboración propia.....	17
Tabla 5: Ruta de hitos para sondeo de opinión. Fuente: elaboración propia ...	18
Tabla 6: Ámbitos e Hitos, Ruta Patrimonial nº55 Fuente: Elaboración Propia.	22
Tabla 7: Objetivos específicos y técnicas. Fuente: Elaboración propia.....	33
Tabla 8: Ficha datos de entrevistado. Fuente: Elaboración propia.	34
Tabla 9: Entrevista a especialista Fuente: Elaboración propia.....	35
Tabla 10: Encuesta residentes y trabajadores. Fuente: Elaboración propia	37
Tabla 11: Caracterización de la muestra por factor de género Fuente: Elaboración propia.....	38
Tabla 12: Caracterización de la muestra por factor etario. Fuente: Elaboración propia	38
Tabla 13: Caracterización de la muestra por factor de permanencia Fuente: Elaboración propia.....	39
Tabla 14: Categorización total de la muestra. Fuente: Elaboración propia	39
Tabla 15: Instrumento para la Observación de Campo. Fuente: Elaboración propia.....	41
Tabla 16: Análisis de texto, entrevista a experto. Fuente: Elaboración propia.	42
Tabla 17: Resultados de entrevista. Fuente: Elaboración propia.	43
Tabla 18: Matriz de resultados de encuesta. Fuente: elaboración propia.	43
Tabla 19: Categorización de actitud en opciones de respuestas. Fuente: elaboración propia.	44
Tabla 20: resultados específicos respuesta nº1. Fuente elaboración propia ...	45
Tabla 21: resultados específicos respuesta nº2. Fuente elaboración propia ...	47
Tabla 22: resultados específicos respuesta nº3. Fuente elaboración propia ...	48
Tabla 23; resultados específicos respuesta nº4. Fuente elaboración propia ...	51
Tabla 24: resultados específicos respuesta nº5. Fuente elaboración propia ...	53
Tabla 25: resultados específicos respuesta nº6. Fuente elaboración propia ...	55
Tabla 26: resultados específicos respuesta nº7. Fuente elaboración propia ...	58
Tabla 27: resultados específicos respuesta nº8. Fuente elaboración propia ...	60
Tabla 28: resultados específicos respuesta nº9. Fuente elaboración propia ...	62
Tabla 29: resultados específicos respuesta nº10. Fuente elaboración propia .	63
Tabla 30: resultados específicos respuesta nº11. Fuente elaboración propia .	66
Tabla 31: resultados específicos respuesta nº12. Fuente elaboración propia .	67
Tabla 32: resultados específicos respuesta nº13. Fuente elaboración propia .	69
Tabla 33: Matriz de análisis de observación de campo. Fuente: Elaboración propia.....	71
Tabla 34: Resultado 1 observación de campo. Fuente: Elaboración propia. ...	71
Tabla 35: Resultado 2 observación de campo. Fuente: Elaboración propia. ...	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Exclusión, segregación, integración, inclusión. Fuente: http://miguelduarte-mad.blogspot.cl/2014/05/inclusion-social.html	10
Figura 2: Instrumentos y criterios de selección para la investigación. Fuente: Elaboración propia	14
Figura 3: Mapa sector observación de campo. Fuente: Modificación propia ...	17
Figura 4: Mapa zona Patrimonial Fuente: www.ciudaddevalparaíso.cl	20
Figura 5: Persona caminando con muleta. Fuente: Elaboración propia	40
Figura 6: Persona con apoyo de muletas. Sector La Matriz. Fuente: Elaboración propia	40
Figura 7: Estudiantes de colegio especial Gran Bretaña, Sector la Matriz. Fuente: www.soychile.cl	41

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: PCD y acceso a servicios. Fuente: ENDISC, 2004 CHILE.	27
Gráfico 2: Prevalencia de la discapacidad en Chile Fuente: ENDISC I. 2004..	28
Gráfico 3: Tipos de discapacidad (%) Fuente: ENDISC I. 2004	29
Gráfico 4: Discapacidad por Rango Etario Fuente: ENDISC I. 2004	29
Gráfico 5: Pregunta n°1. Fuente: elaboración Propia	45
Gráfico 6: Actitud en base a porcentaje por categorías pregunta N°1 Fuente: Elaboración propia	46
Gráfico 7: Gráfico Pregunta número 2. Fuente: Elaboración propia	47
Gráfico 8: Gráfico Pregunta n° 3. Fuente: elaboración propia	48
Gráfico 9: porcentaje por categorías pregunta N°3 Fuente: Elaboración propia.	49
Gráfico 10: pregunta n° 4. Fuente: Elaboración Propia	50
Gráfico 11: porcentaje por categorías pregunta N°4 Fuente: Elaboración propia.	51
Gráfico 12: Pregunta n° 5. Fuente: elaboración propia	52
Gráfico 13: porcentaje por categorías pregunta N°5 Fuente: Elaboración propia.	53
Gráfico 14: Pregunta n° 6. Fuente: elaboración propia	55
Gráfico 15: porcentaje por categorías pregunta N°6 Fuente: Elaboración propia.	56
Gráfico 16: Pregunta n° 7. Fuente: Elaboración propia	57
Gráfico 17: porcentaje por categorías pregunta N°7 Fuente: Elaboración propia.	58
Gráfico 18: Pregunta n° 8. Fuente: elaboración propia	59
Gráfico 19: porcentaje por categorías pregunta N°8 Fuente: Elaboración propia.	60
Gráfico 20: Pregunta n° 9. Fuente: elaboración propia	61
Gráfico 21: porcentaje por categorías pregunta N°9 Fuente: Elaboración propia.	62
Gráfico 22: Pregunta n° 10. Fuente: elaboración propia	63
Gráfico 23: porcentaje por categorías pregunta N°10 Fuente: Elaboración propia	64
Gráfico 24: Pregunta n° 11. Fuente: Elaboración propia.	65

Gráfico 25: porcentaje por categorías pregunta N°11 Fuente: Elaboración propia.....	66
Gráfico 26: Pregunta n° 12 Fuente: Elaboración propia	67
Gráfico 27: porcentaje por categorías pregunta N°12 Fuente: Elaboración propia.....	68
Gráfico 28: Pregunta n°13. Fuente: Elaboración propia	69
Gráfico 29: porcentaje por categorías pregunta N°13 Fuente: Elaboración propia.....	70

AGRADECIMIENTOS

...A mi Padre, por su infinito amor, el cual me sostuvo y animó a continuar en cada situación, mostrandome que jamás estuve sola.

A Juan, Elba y la hermosa familia que han formado, quienes no se cansaron de creer en mis capacidades y apoyarme en cada decisión tomada, mis grandes motivaciones para avanzar a más y retribuir tanto amor y esfuerzo entregado a sus hijos.

A Sergio y con él a cada uno de mis grandes tesoros, llamados Amigos, quienes por años han permanecido fiel, siendo mi familia, en penas y miles de alegrías.

Y a todos quienes han aportado de alguna manera en esta etapa que en ocasiones se vió llena de dificultades, pero que hoy ya comienza su esperado fin.

Muchas Gracias.

ABSTRACT

ESPAÑOL/

En un contexto, donde se busca la promulgación de la ley 20.422 que establece las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad en Chile, es fundamental saber cuáles son los conocimientos y creencias que la población tiene en relación a este tema, así mismo sus preferencias, intereses y acciones, revelando si estas favorecen o no, el proceso de implementación de la normativa.

La siguiente investigación, en la búsqueda de los objetivos anteriormente señalados, estudió a los residentes y trabajadores de la región de Valparaíso, específicamente de la zona declarada Patrimonio de la Humanidad según la UNESCO, sector de alta riqueza cultural debido a la complejidad de su construcción irregular, la cual permite un particular intercambio de relaciones de su comunidad, siendo un interesante caso de estudio en cuanto al desarrollo de la inclusión social.

Por medio de la aplicación de instrumentos, se logró establecer que la población estudiada en su mayoría está en desconocimiento de la ley 20.422, y al mismo tiempo existe una amplia confusión respecto a lo que formalmente se debería considerar inclusión social, aun así, las acciones y preferencias de ciertas dimensiones de la población, reflejan una actitud positiva hacia una comunidad más inclusiva.

El estudio permite concluir, que a diferencia de países desarrollados donde la inclusión social es parte de la cultura colectiva de sus habitantes, en Chile estamos frente a un concepto relativamente nuevo, el cual necesita claramente nuevos modos de ser divulgado, para esclarecer los conocimientos sobre el tema, a la población y de esta manera formar ciudadanos informados y conscientes de aquellos cambios necesarios en el diseño de lo que se habita, permitiendo de esta manera un espacio para todos.

Palabras Claves: Ley 20.422, inclusión social, zona patrimonial, actitud, diseño universal, accesibilidad universal.

ABSTRACT

ENGLISH/

In a context where the enactment of Law 20.422, which establishes the norms on equality of opportunities and social inclusion of persons with disabilities in Chile, it is fundamental to know what the knowledge and beliefs that the population has in relation to this subject, like their preferences, interests and actions, revealing whether or not they favor the process of implementing the regulations.

The following research, in the search of the aims previously indicated, studied the residents and workers of the region of Valparaiso, specifically of the declared a World Heritage Site according to the UNESCO, sector of high cultural affluence due to the complexity of its irregular construction, which allows a particular exchange of relations of this community, being an interesting case study as for the development of the social incorporation.

By means of application of instruments, it was possible to establish that the studied population is mostly in ignorance of the law 20.422, and at the same time there is a wide confusion regarding what formally should be considered social inclusion, even so, the actions and preferences of certain dimensions of the population, reflect a positive attitude towards a more inclusive community.

The study concludes that a difference of developed countries in social inclusion is part of the collective culture of its inhabitants, in Chile we are facing a relatively new concept, which clearly needs new ways of being divulged, to clarify the knowledge about the subject to the population and in this way, to educate informed citizens and make them aware of those changes necessary in the design of what is inhabited, thus allowing a space for everybody.

Key words: Law 20.422, social incorporation, World Heritage Site, universal accessibility, attitude, universal design.

1 CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

Introducción

Hablar de discapacidad hoy claramente ya no es lo mismo que en tiempos antiguos. Estudios (Palacios, 2008) han logrado analizar que en el curso de la historia se han desarrollado tres modelos de tratamiento de la discapacidad¹, uno donde cualquier persona que presentaba algún signo de discapacidad era considerada maldita, por lo que se procuraba su *exclusión*, o *segregación* total de la sociedad. Otro modelo es aquel donde la discapacidad es vista como una situación médicamente anormal, en la que se procuraba la rehabilitación de la persona para luego lograr su *integración* en la sociedad. Y finalmente el tercer modelo, en el cual la discapacidad es vista como parte de la diversidad que existe en la humanidad, donde todos poseen el mismo valor, y es aquí donde el trato va direccionado a igualar las oportunidades sin discriminación, construyendo una sociedad que busca la *inclusión* de cada uno de sus actores.

La inclusión parece ser el modelo que la sociedad de hoy busca proyectar, el valorar la dignidad humana por sobre las capacidades físicas y cognitivas de una persona, pensamientos y acciones que continúan el curso de la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano promulgada en 1789, donde se defendía la idea de que el hombre desde su nacimiento posee el derecho inviolable de la igualdad². Convenciones internacionales han propiciado la creación de leyes y acuerdos, que buscan provocar cambios sociales, asegurando la plena inclusión en la sociedad de personas con discapacidad a través de una serie de medidas, entre ellas la accesibilidad universal y el diseño para todos³, medidas que ya han tomado grandes países desarrollados como es el caso de Noruega, Werdal (2014) menciona en su tesis que tal país tiene un sector público de bienestar e igualdad de posibilidades para todos sus habitantes donde la confianza, cooperación y la seguridad son factores que han fortalecido la sociedad, y que la han hecho uno de los mejores países donde vivir⁴.

En Chile, y como modificación a la antigua Ley 19.284 publicada en 1994⁵, se promulga la Ley 20.422 (2010) la cual *establece las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad*, normas que según el mismo documento debiesen estar implementadas para el año 2018:

“...El acceso a los medios de transporte público de pasajeros y a los bienes nacionales de uso público administrados por el Estado, sus organismos o las municipalidades, en especial, las vías públicas, pasarelas peatonales, parques,

1 Palacios A. (2008) en BARRIFFI (2014) El régimen jurídico internacional de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y sus relaciones con la regulación actual de los ordenamientos jurídicos internos. p 24.

2 Véase Pérez, A. (1998) La universalidad de los derechos humanos. Anuario de filosofía del derecho, Vol. XV p 97

3 Estudio temático preparado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre la función de la cooperación internacional en apoyo de la labor de ámbito nacional para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad, A/HRC/16/38, 20 de diciembre de 2010.

⁴ Véase Werdal B. (2014) NORUEGA Y LA DISCAPACIDAD. La acción afirmativa como elemento de protección de los derechos de las personas con discapacidad p. 37

⁵ Ley promulgada el 14 de enero de 1994 y establecía las normas para la plena “integración” social de las personas con discapacidad, la cual es modificada en la ley 20.422 por la palabra “inclusión”. Citada en Ley 20.422 art.82.

plazas y áreas verdes, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida, dentro del plazo de ocho años contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial. Corresponderá al Ministerio de Planificación, en conjunto con los Ministerios competentes, establecer las normas y programas para asegurar este cumplimiento.” (Disposiciones transitorias, Ley 20.422, 2010)

Respecto a los cambios que se generan, las sociedades actúan diferente ante las disposiciones de leyes que interfieren en el actuar de la población, culturalmente hay países que se han mostrado más permisivos, Chile tradicionalmente no lo ha hecho, sin embargo y considerando que el país se encuentra ad portas de la implementación de una Ley que implicará modificaciones estructurales de las ciudades, servicios y objetos de uso cotidiano, y como consecuencia a esto, la alteración en el modo de interactuar entre las personas, se hace realmente importante saber si Chile como nación tiene disposición a este tipo de cambios, y si la actitud que la población manifiesta realmente favorece a la implementación de la ley.

La siguiente investigación tiene como principal propósito de estudio conocer la actitud⁶ de residentes y trabajadores, de un sector altamente transitado como lo es la zona Patrimonial de Valparaíso, en el proceso de inclusión social, bajo los parámetros dados en la Ley 20.422.

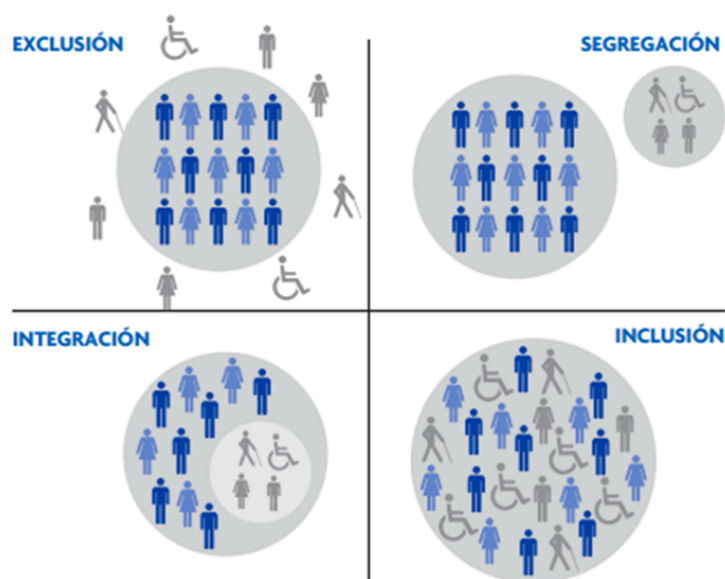


Figura 1: Exclusión, segregación, integración, inclusión. Fuente: <http://miguelduarte-mad.blogspot.cl/2014/05/inclusion-social.html>

⁶ Actitud, concepto básico de la psicología social considerada como una tendencia evaluativa a un objeto socialmente relevante. Posee tres dimensiones: Cognitiva, Afectiva y Conductual. (McGuire, 1968, 1985; Breckler, 1984; Judd y Johnson, 1984; Chaiken y Stangor, 1987 en Ubillos S. Mayordomo S, Páez D., 2004)

1.1 Fundamento del área de estudio

1.1.1 Fundamento de la problemática

El año 2010 se publica la ley 20.422 que establece las normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. Esta indica el año 2018 como plazo máximo para encontrarse completamente implementada, dándose cumplimiento, entre otros, a los principios de accesibilidad universal y diseño universal el que se encuentra definido en la misma ley como:

“Accesibilidad Universal: La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Diseño Universal: La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.”
(Chile, 2010, art. 3)

Desde un escenario que busca dar cumplimiento a la ley en un plazo determinado, se considera importante desde la perspectiva del diseño, el reunir información de los propios habitantes de un contexto altamente visitados en la región, como lo es la Zona Patrimonial, permitiendo conocer cuál es el alcance de esta ley, en términos del conocimiento, creencias, intereses y comportamientos, que se tienen en torno al proceso de inclusión, logrando de esta manera observar qué tan efectiva ha sido su implementación, del mismo modo saber si la actitud de la población favorece o no en el cumplimiento de la misma.

Conocer la postura con la cual las personas enfrentan el tema de la inclusión social, permitirá a la disciplina del diseño hacerse algunas preguntas, tales como: ¿se diseña actualmente “para todos”?, ¿la población está preparada para recibir o aceptar el Diseño Universal?. Este tipo de cuestionamientos abre paso al surgimiento de profesionales que se hacen cargo un problema social que nos afecta como humanidad, además de diseñadores que proyectan la manera de influir potencialmente en un cambio de mentalidad y a la vez posibilitar el desarrollo de una sociedad más inclusiva.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se centra específicamente en distinguir cuál es la actitud de los habitantes y trabajadores de la zona patrimonial de Valparaíso y si esta favorece o no, el cumplimiento de la Ley 20.422.

Se plantea un análisis desde la mirada del diseño y la accesibilidad universal en un contexto de alta concurrencia de público.

1.2 Tipo de investigación

La siguiente es una investigación de tipo descriptiva, abordando un fenómeno de tipo social.

Se apunta a describir, comprender e interpretar fenómenos de la actitud y por lo tanto el comportamiento de las personas, considerando lo anterior se utilizará la etnografía como método de investigación.

1.3 Problemática

¿Cuál es la actitud de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial de Valparaíso frente al proceso de inclusión social establecido en la ley 20.422?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Establecer la actitud de los habitantes y trabajadores de la zona patrimonial de Valparaíso en el proceso de inclusión social según la Ley 20.422.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social.
2. Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión.
3. Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social.

2 CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la investigación

El siguiente estudio se realiza a través de técnicas cuantitativas y cualitativas. Para obtener las respuestas necesarias a los objetivos se utilizó como estrategia la realización de encuestas, entrevista y observación de campo, direccionados a medir la actitud. La Escuela de los Componentes Múltiples (o multidimensional) conceptualiza la estructura de la actitud formada por tres componentes (Ros. 1985, pp.220).

1. **Componente Cognitivo:** Cognoscitivo. Está formado por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. El componente cognitivo se refiere al grado de conocimiento, creencias, opiniones, pensamientos que el individuo tiene hacia su objeto de actitud.
2. **Componente Afectivo:** es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones -que se caracterizan por su componente cognoscitivo-. El componente afectivo alude a los sentimientos de una persona y su evaluación del objeto de actitud
3. **Componente Conductual:** es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. la dimensión conductual cubre tanto sus intenciones de conducta como sus acciones de respecto a su objeto de actitud.

Las actitudes son consideradas variables intercurrentes, al no ser observables directamente pero sujetas a inferencias observables por las cuales será guiada y realizada esta investigación.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTITUDES

Las actitudes de forma general podemos caracterizarla a través de los siguientes rasgos distintivos:

- Dirección: es la dirección de la actitud que puede ser positiva o negativa.
- Magnitud: es el grado de favorabilidad o desfavorabilidad con el que se evalúa el objeto de la actitud.
- Intensidad: es la fuerza del sentimiento asociada con la actitud.
- Centralidad: se refiere a la preponderancia de la actitud como guía del comportamiento del sujeto.

En cada instrumento utilizado, según la *dirección* de las respuestas, se realizará la siguiente clasificación: **Actitud Mayormente positiva** (favorable, muestra importancia) **Actitud Mayormente negativo** (desfavorable, muestra

desinterés) **Actitud indiferente con Tendencia Positiva y Actitud Indiferente con Tendencia Negativa.**⁷

2.1.1 Instrumento y criterios de selección

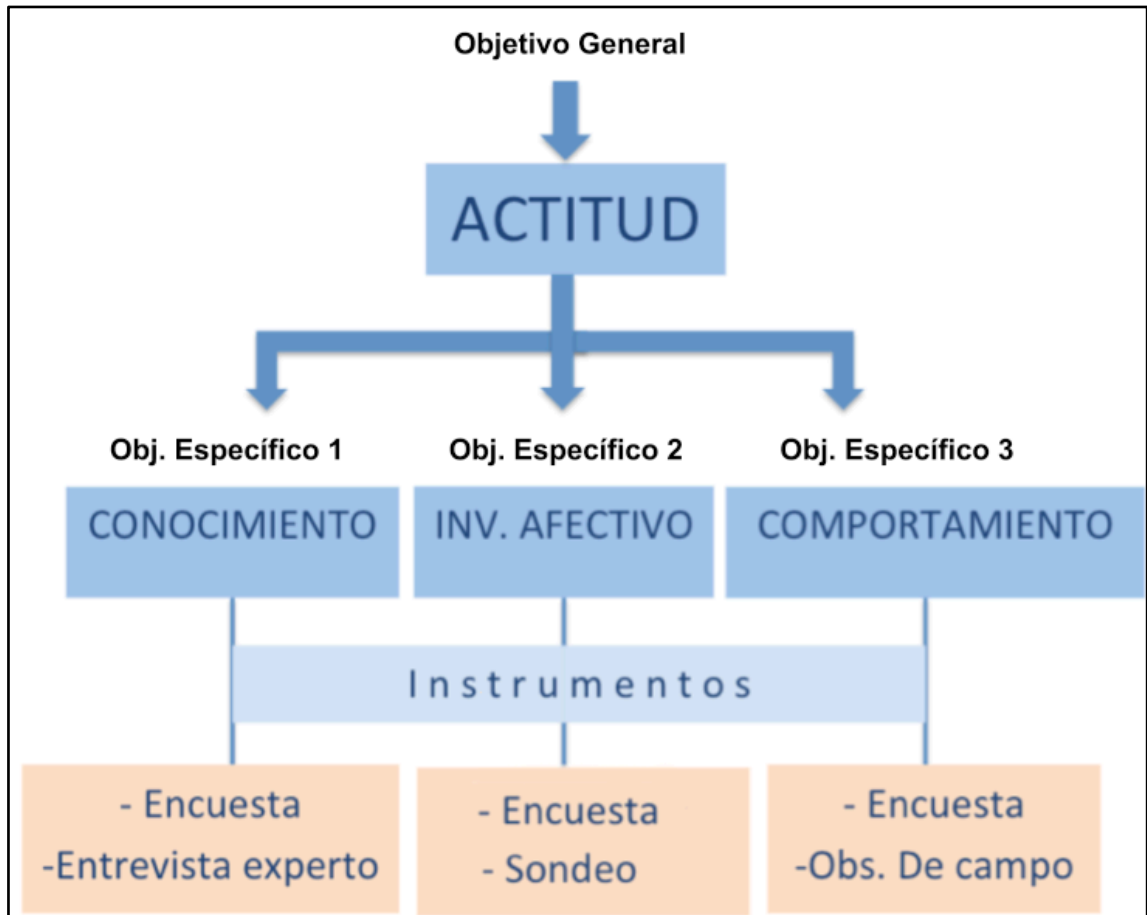


Figura 2: Instrumentos y criterios de selección para la investigación. Fuente: Elaboración propia.

La investigación busca conocer como objetivo general la actitud de las personas, por lo que se hace necesario el análisis de distintas variables que guardan relación con la interacción entre el individuo y el tema de estudio, correspondiendo así a los objetivos específicos presentados.

2.1.2 Estrategia de aplicación de instrumentos.

La estrategia planteada para esta investigación tiene como fin recopilar la mayor cantidad de datos en el universo de estudio, para cumplir con cada uno de los objetivos propuestos.

Objetivo nº 1 “Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social”

⁷ Según técnicas de medición compiladas por Miguel Aigner, Universidad de Antioquia, Fac. de Ciencias Sociales y Humanas, disponible en <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002> Revisado el 12 de Noviembre de 2016

Para el cumplimiento de este objetivo, se considera necesario conocer en primer lugar la actitud, en relación al conocimiento que se posee sobre la inclusión y las acciones tomadas por parte de la entidad encargada de la zona a sondear.

Entrevista (instrumento de carácter cualitativo)

Para comenzar con la investigación, una vez seleccionado el sujeto de estudio, en este caso: los residentes y trabajadores de la Zona Patrimonial de Valparaíso, se considera significativo hacer una entrevista a un experto dentro del contexto a desarrollar, específicamente a la Directora de Gestión Patrimonial de la comuna, permitiendo de esta manera dar una muestra del alcance que ha tenido el proceso de inclusión social, según la Ley 20.422, a nivel de gobierno local.

Las preguntas están orientadas a determinar las dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la entidad gubernamental.

Tema	Dimensión	Indicador	Pregunta
Actitud hacia la inclusión social	Cognitiva	Creencias	1.- ¿Que entiende ud. Por inclusión social?
		Conocimiento	2.- Desde la Dirección de gestión Patrimonial, trabajan bajo el conocimiento de la Ley 20.422 y/o bajo el concepto de inclusión social? 5.- La ley 20.422. Esta cita el diseño universal como parte fundamental para el desarrollo de la inclusión, considerando lo anterior, ¿qué conocimientos tiene ud. Sobre el alcance del diseño universal?
	Afectiva	Preferencias	7.- Si no es así, ¿en cuáles de estos hitos, se podría lograr el cumplimiento de la ley prontamente? 8.- ¿Existe alguna prioridad desde el municipio, en algunos sectores, para hacer lugares inclusivos?
		Interés	9.- En el programa de gobierno de la actual alcaldía, no se menciona el tema de la inclusión social desde la accesibilidad, como puntos a tratar, desde su experiencia, ¿usted considera que la inclusión social es tema en Valparaíso?
	Conductual	Acciones	3.- Dentro de su Experiencia Ud. ¿puede señalar lugares o establecimientos, en los que que haya aplicado la idea de inclusión en la zona patrimonial de Valparaíso?
		Intenciones	4.- ¿Esto se podría considerar suficiente para decir que Valparaíso es inclusivo?
		Acciones	6.-El ministerio de bienes nacionales, define una ruta patrimonial para Valparaíso, la cual consta de 21 hitos, en el marco de la ley antes mencionada, la cual debe estar completamente implementada el año 2018, ¿sabe ud. Si es efectiva la aplicación de la ley en estos hitos?
		Intenciones	10.- Existen actualmente proyectos para ser realizados, que consideren la inclusión social

Tabla 1: Pauta de entrevista a experto. Fuente: Elaboración propia

Encuesta (instrumento de carácter cuantitativo)

Por medio de esta técnica se pretende encontrar respuestas al objetivo n° 1 “Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social”, el N° 2 “Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión” y el N° 3 “Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social”⁸.

A partir de esta técnica se conocerán las dimensiones de análisis: cognitiva, afectiva y conductual, evidenciando la actitud y el real alcance que el proceso de inclusión ha tenido en la zona patrimonial de Valparaíso. El instrumento consta de una encuesta semiestructurada, de carácter mixto, que se construye por preguntas cerradas de opción individual y múltiple de alternativas, mas dos preguntas de sondeo.

A continuación se presenta una tabla con la variable a medir en este estudio, junto a las dimensiones que la componen, desprendiendo así los criterios e indicadores específicos que permitirán la construcción del instrumento.

Variable	Dimensión	Criterios	Indicadores
ACTITUD hacia la Inclusión Social	Cognitiva	Conocimiento Creencia	Aquello que la persona conoce sobre la inclusión y si cree que es importante que exista.
	Afectiva	Preferencia Interés	Sentimientos a favor o en contra, grado de preocupación o responsabilidad social frente a la inclusión
	Conductual	Acciones Intenciones	Lo que hace o haría la persona frente a casos que traten la inclusión de personas con discapacidad.

Tabla 2: Variable, dimensión criterios e indicadores para la construcción de encuesta. Fuente: Elaboración propia.

Observación de Campo (instrumento de carácter cualitativo)

Para obtener resultados sobre el tercer objetivo de esta investigación, el cual busca conocer el comportamiento humano sobre el objeto de estudio, es necesario complementar los datos de opinión recogidos en las encuestas, con la observación de lo que ocurre en la práctica, evidenciando el verdadero comportamiento de las personas frente al proceso de inclusión de personas con discapacidad.

Para el desarrollo de este instrumento, se designó un periodo de tiempo en algunos puntos de la zona a sondear, para la observación del comportamiento de algunas personas, antes de ser encuestadas, buscando no condicionar sus

⁸ variación de escala de Likert, UBILLOS S. MAYORDOMO S, PAÉZ D. (2004) Cap 3 p.4

acciones. En este instrumento se observarán dos indicadores: acciones en el entorno, relacionado a soluciones generadas por las mismas personas que frecuentan el lugar, y que de algún modo hayan sido pensadas para facilitar la accesibilidad o interacción de personas con algún tipo de discapacidad, y el segundo indicador, prestación de ayuda, el cual permitirá evidenciar si en la práctica, los residentes o trabajadores (personas que frecuentan cotidianamente el sector) prestan ayuda de manera voluntaria a personas con algún tipo de discapacidad.

Los lugares a observar corresponden a:

Observación de campo
Mercado del Puerto
Iglesia y barrio la Matriz
Plaza Echaurren
Calle Serrano

Tabla 3: Lugares de observación de campo, Fuente: Elaboración propia



Figura 3: Mapa sector observación de campo. Fuente: Modificación propia

Variable	Dimensión	Indicadores
ACTITUD hacia la Inclusión Social	Conductual	Acciones en el entorno Prestación de ayuda

Tabla 4: Variable, dimensión, indicadores, medición observación de campo. Fuente: Elaboración propia.

2.1.3 Población de estudio

La población de estudio corresponde a la compuesta por los residentes y trabajadores de la Zona Patrimonial de Valparaíso.

Para la muestra se establece la realización de un sondeo de opinión en torno a los hitos destacados de la zona patrimonial, tomando como referencia la ruta patrimonial n°55 sugerida por el Ministerio de Bienes Nacionales⁹ que consta de veintiún lugares turísticos de Valparaíso, de los cuales once se encuentran ubicados dentro del área delimitada como Zona Patrimonial según la UNESCO¹⁰.

N°	Hito
1	Mercado del Puerto
2	Iglesia y barrio la Matriz
3	Plaza Echaurren
4	Calle Serrano
5	Plaza Sotomayor
6	Paseo Yugoslavo
7	Calles Montealegre y Montemar
8	Calle Prat
9	Paseo Gervasoni
10	Paseo Mirador Atkinson
11	Plaza Anibal Pinto

Tabla 5: Ruta de hitos para sondeo de opinión. Fuente: elaboración propia

- Universo de encuestados: Residentes y trabajadores de la zona Patrimonial de Valparaíso.
- Tipo de muestra: Probabilística por conglomerado donde todos los elementos del universo tienen la probabilidad de ser incluidos por medio de subdivisiones de la muestra según la base del muestreo.
- Criterios de selección: Personas que residen o trabajan en algunos de los once hitos seleccionados según ruta turística, por edad y género.
- Tamaño de la población: 2.440 personas, población total de la Zona Patrimonial según
- Muestra: 125 personas, entre trabajadores y residentes.
- Representación de los resultados¹¹:
Confiability: 75%
Margen de error: 5%
- Tiempo y fecha de aplicación de instrumento: El instrumento se aplicó entre el 7 de noviembre del 2016 y el 23 de noviembre de 2016

⁹ En <http://rutas.bienes.cl/wp-content/uploads/2015/01/55.pdf> Revisado el 14 de noviembre, 2016

¹⁰ En http://www.monumentos.cl/consejo/606/articles-45668_doc_pdf.pdf p.42-49 Revisado el 14 de noviembre, 2016.

¹¹ Calculado en: <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculat.html>

3 CAPÍTULO III.- MARCO TEÓRICO

3.1 Valparaíso

3.1.1 Origen y Fundación

La Región de Valparaíso, ubicada en la zona central de Chile, al norte limita con la Región de Coquimbo, al sureste con la Región Metropolitana y en su extremo sur con la Región del Libertador General Bernardo O'higgins; en los límites este y oeste se encuentra referenciada por el límite nacional con Argentina ubicado en el gran macizo de la Cordillera de Los Andes y por el Océano Pacífico, respectivamente. Esta región cuenta con una superficie total de 16.396,10 Km² que representa el 0,8% del territorio nacional. Según Ine la población proyectada al 2016 alcanzará a 1.842.880 habitantes¹².

A comienzos del siglo XIX, Valparaíso comenzó a tener mayor protagonismo y notoriedad pública por ser un importante enclave dentro de las rutas que comunicaba Europa con la costa del Pacífico a través del Cabo de Hornos, gracias a su puerto de gran calado. Se produjo un crecimiento con características particulares en las viviendas erigidas sobre los cerros y en los medios de transporte para comunicar los distintos puntos de la ciudad. Pasajes, escaleras y ascensores fueron creados para transitar por Valparaíso.

La ciudad tuvo su momento de prosperidad hasta principios del siglo XX, cuando fue azotada por un terremoto que la destruyó casi por completo. Con la apertura del canal de Panamá, el tráfico marítimo comenzó a interrumpirse y empezó el decaimiento de la ciudad.

En la actualidad es la capital legislativa de Chile. En el sentido turístico, es considerada "La Joya del Pacífico" por el encanto natural y la historia que la rodea¹³, con una condición geográfica natural que determinó un carácter arquitectónico único. La construcción que ha tenido espontáneamente de sus propios habitantes ha logrado hacerla conocida popularmente como una ciudad caótica, de laberintos y quebradas que generan un recorrido particular en el lugar, en la que destacan la pendiente y estrechez de sus calles, un entramado irregular de sus elementos urbanos, donde lograr una adecuada *accesibilidad* que permita un transitar seguro y fluido para su habitantes, aparece como un tema fundamental para ser abordado.

Gracias a su historia, arquitectura y diversidad cultural, la UNESCO la declaró "Patrimonio de la Humanidad" el 2 de julio de 2003.

¹² En <http://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region5> Revisado el 5 de noviembre 2016

¹³ En <https://www.welcomechile.com/valparaiso/historia.html> Revisado el 03 de noviembre, 2016.

3.1.2 Zona Patrimonial



Figura 4: Mapa zona Patrimonial Fuente: www.ciudaddevalparaiso.cl

El año 2003, el Barrio histórico de la ciudad portuaria de Valparaíso es reconocida por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad, de acuerdo al Criterio II, el cual es ser *un testimonio único, o por lo menos excepcional, de una tradición cultural o de una civilización*¹⁴, esto por ser un testimonio excepcional de la fase temprana de globalización de avanzado el siglo XIX, cuando Valparaíso se convirtió en el puerto comercial líder de las rutas navieras de la costa Pacífico de Sudamérica".

Su rasgo esencial es la diversidad dentro de la armonía, manifestándose en él características como: la bahía, la estrecha planicie costera conquistada al mar,

¹⁴ Tercer criterio de selección de acuerdo a la UNESCO. En <http://whc.unesco.org/en/criteria/> Revisado el 10 de noviembre del 2016

y el conjunto de cerros, surcados por múltiples quebradas. De esta peculiar configuración resulta la poética disposición de sus casas, edificios, senderos, escaleras y ascensores. La arquitectura presenta obras de variadas tipologías y estilos, aplicados a construcciones que van desde viviendas muy sencillas hasta edificios monumentales en el plan, pasando por señoriales residencias y viviendas colectivas.

El área histórica de Valparaíso, con sus escaleras, pasajes, plazas, miradores, ascensores, encrucijadas de vías, edificios monumentales, construcciones planificadas y espontáneas, corresponde a la materialización de la inventiva de los constructores aplicada a las difíciles condiciones topográficas. Junto con ello, existe un conjunto de elementos geográficos del área histórica como lo son la topografía de los cerros; la fuerza de las quebradas, laderas, pendientes, etc. han condicionado la abundante riqueza de conexiones verticales y horizontales entre los distintos sectores. Todo lo cual se articula a través de escaleras, sendas, subidas y medios de transporte público¹⁵.

3.1.3 Ruta Patrimonial

Según estadísticas publicadas el 2015 por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) Valparaíso es la segunda ciudad más visitada por los turistas, luego de la región Metropolitana¹⁶, esto por los ya mencionados diversos atractivos que posee permitiendo desarrollar de múltiples maneras el sector turístico de la ciudad.

En este contexto, el Ministerio de Bienes Nacionales, buscando resaltar los valores urbanos de la ciudad declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 2003, documenta la “Ruta Patrimonial Valparaíso: Ciudad de múltiples colores”. La ruta, según se menciona en el documento: “busca fortalecer la identidad local y divulgar las cualidades más singulares de Valparaíso integrando hitos patrimoniales de alta significación social por sus valores paisajísticos, naturales y culturales”¹⁷.

La Ruta Patrimonial que propone el Ministerio, se arma desde una perspectiva integral, rescatando el proceso histórico que dio origen a la ciudad, condicionado por factores tanto espaciales como sociales, reconociendo un valor patrimonial importante en sus monumentos o estructuras históricas, pero también en lo valioso de del patrimonio intangible, creado por los ritos urbanos, celebraciones y todo aquello que es embellecido por la vida cotidiana de sus habitantes.

“El patrimonio cultural de Valparaíso no se resume en su realidad física, en su arquitectura y sus monumentos; también concierne a una realidad social que se expresa en espacios públicos cargados de significado y donde los rasgos de identidad se reflejan en la hospitalidad de sus habitantes y en las

¹⁵ En <http://www.monumentos.cl/catalogo/625/w3-article-26881.html> Revisado el 03 de Diciembre, 2016.

¹⁶ SERNATUR, Informe Comportamiento y perfil del turismo receptivo 2014 <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/sites/18/2015/11/Comportamiento-y-Perfil-Turismo-Receptivo-2014.pdf> Revisado el 29 de noviembre 2016

¹⁷ Documento disponible en: <http://rutas.bienes.cl/wp-content/uploads/2015/01/55.pdf>, Revisado el 15 de noviembre del 2016.

diversas manifestaciones culturales que brotan de forma espontánea en diferentes lugares.” (Ruta Patrimonial N°55, p 23)

En el rescate de estos lugares, o hitos que destacan aquellos espacios que reflejan la realidad del habitante y las principales expresiones del habitar en la ciudad, se genera un recorrido considerado patrimonial desde el punto de vista de la pertenencia, por lo que se extiende ampliamente a lo que es considerado formalmente como “Zona patrimonial” por la UNESCO.

Ruta Patrimonial N°55

ÁMBITO	HITO PATRIMONIAL
ÁMBITO 1	Plaza de la Aduana
	Paseo 21 de Mayo
	Museo Naval
	Bajada Artillería
ÁMBITO 2	Mercado del Puerto
	Iglesia y Barrio La Matriz
	Plaza Echaurren
	Calle Serrano
ÁMBITO 3	Muelle Prat
	Muelle Barón
ÁMBITO 4	Plaza Sotomayor
	Paseo Yugoslavo
	Calles Montealegre y Miramar
ÁMBITO 5	Calle Prat
	Paseo Gervasoni
	Paseo Mirador Atkinson
ÁMBITO 6	Plaza Aníbal Pinto
	Cementerios históricos
ÁMBITO 7	Museo a Cielo Abierto
	La Sebastiana
	Plaza Victoria

Tabla 6: Ámbitos e Hitos, Ruta Patrimonial n°55 Fuente: Elaboración Propia.

3.2 Inclusión

“...La inclusión es un concepto amplio que impone, por un lado, que las personas con discapacidad y sus organizaciones de representación no se vean excluidas de la programación, aplicación o supervisión y evaluación del desarrollo, y por otro lado, que se adopten medidas decididas para entablar consultas con las personas con discapacidad y garantizar su participación efectiva e influyente en esos procesos. Conforme al propósito de la Convención, la cooperación para el desarrollo inclusiva debe prestar la debida atención a todas las personas con discapacidad, ya sea física, mental, intelectual o sensorial. La accesibilidad también es un concepto amplio que, de conformidad con la Convención, comprende el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público.” (Naciones Unidas, 2010).

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derecho”, en base a dicha afirmación, que da pie a la declaración universal de los derechos Humanos, es que la UNESCO ha planteado diversas acciones que permitan la plena inclusión de aquellos grupos considerados como “minorías”.

Podemos entender inclusión como un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades. (Unesco, 2005)

La discapacidad, la cual hoy es entendida, de acuerdo a la UNESCO como aquella que surge cuando las personas con capacidades diferentes se enfrentan a barreras de acceso, sean sociales, culturales, materiales o de acceso físico, que para los demás ciudadanos no presentan dificultad. Esto, se ha transformado en una materia de trabajo, elaborando y aplicando programas de desarrollo a nivel mundial con el propósito de incluir a la mayor parte de personas con capacidades diferentes y cumplir con la igualdad de derechos en todos sus aspectos.

3.2.1 Discapacidad e inclusión en el mundo

Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento, de acuerdo a lo señalado por la Organización mundial de la Salud en su *World Report Disabilities* (2011), el mismo informe reporta que en todo el mundo, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. En parte, ello es consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la salud, la

educación, el empleo, el transporte, o la información. Esas dificultades se exageran en países y localidades menos favorecidos.

La discapacidad forma parte de la condición humana, gran parte de las personas que habitan nuestro planeta sufrirán algún tipo de discapacidad, ya sea de tipo transitoria o permanente, en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad, experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento. La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto.

Hoy en día la discapacidad se considera una cuestión de derechos humanos. Las personas están discapacitadas por la sociedad, más allá de las dificultades, físicas, cognitivas o sensoriales que puedan presentar.

Frente a ello, el entorno económico, legislativo, físico y social de un país puede crear o mantener barreras que dificulten la participación de las personas con discapacidad en la vida económica, cívica y social. Entre estos obstáculos se encuentran: edificios inaccesibles, falta de medios de transporte, menor acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones, normas inadecuadas, bajos niveles de servicios y financiamiento insuficiente de los mismos, así como escasez de datos y estudios que fundamenten políticas eficaces, eficientes y basadas en pruebas.

3.2.1.1 Prevalencia internacional de la discapacidad y estadísticas.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).

Se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial (según las estimaciones de Informe mundial sobre la discapacidad de la población mundial en 2010). Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%.

Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una “discapacidad grave” (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones

tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera). Solo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1%), 13 millones de los cuales (0,7%) tienen “discapacidad grave”.

3.2.1.2 Caso de inclusión en país desarrollado: Noruega.

Noruega, país nórdico que limita con Suecia, Finlandia y Rusia, con un área total de 385.000 km², y una población de 5.300.355 de habitantes¹⁸ con altos niveles de calidad y esperanza de vida. Posee un sistema político de monarquía constitucional y una democracia parlamentaria; también es considerado un país industrialmente desarrollado, con acceso a fuentes de petróleo, gas y agua.

Internacionalmente es considerado un país de paz, que respeta los derechos humanos, con estándares de respeto e igualdad entre sus habitantes, mantiene buenas relaciones con la Unión Europea aun no siendo miembro de esta alianza, e igualmente con la ONU, organismo del cual forma parte desde 1949, se le considera un país rico y desarrollado.

Si bien las personas con discapacidad tiene su lugar dentro de la política de bienestar general de Noruega, estas en un comienzo no tenían un lugar destacado, puesto que el trabajo de gobierno para ese entonces carecía de integración y coordinación, por lo que en varias ocasiones fueron abandonadas estas políticas relacionadas a personas con discapacidad, al ser muy costosas. Ya para los años cincuenta es que se inició el pensamiento de incluir a las personas con discapacidad en la sociedad “normal”, esto fue aceptado en los años sesentas pero fue recién en los setentas que se logró su plena implementación.

Según la historia de este país, en 1950 se formó la FUNKSJONSHEMMEDES FELLES ORGANISASJON (FFO) organización conjunta de personas con discapacidad, dentro de sus objetivos destacan el defender la igualdad y participación en la sociedad de personas con discapacidad para mejorar así su calidad de vida. La FFO se enfoca en un trabajo hacia el Estado para impulsar los derechos de este grupo, que en sus inicios contaba con cinco organizaciones de personas con discapacidad y que hoy es una organización conjunta de setenta y un cooperaciones.

Las organizaciones de las personas con discapacidad indicaban que la manera en la que se considera en la sociedad a las personas con discapacidad afectaba la elección de soluciones, por lo que recién una vez que se terminó de considerar a las personas con discapacidad como una “desviación” que eligieron las soluciones *segregadas*. En el sector escolar, había desde 1936 un proyecto de separación entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad, esto para proteger la escuela contra elementos no deseados

¹⁸ Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población (2015)

(discapacidades menores y mayores), y para prevenir problemas sociales. Fue en la década del sesenta que la visión del cuidado de las personas con discapacidad cambio de la segregación a la inclusión, gracias a la FFO. Según lo menciona el estudio de Werdal (2014) el mensaje que propagaban los parlamentarios de aquellos años incluían importantes principios, especialmente el mensaje parlamentario número 88 (1966 y 1967):

“Un principio importante de la nueva forma de pensar (inclusión) es la normalización. Esto significa que uno no debe hacer distinciones innecesarias entre las personas con discapacidad y otras personas en relación con el tratamiento social, asistencia médica, la crianza, la educación, el empleo y el bienestar”

Desde lo anterior el cambio de la cultura social en Noruega cambió al punto de convertirse en un fuerte estado de bienestar, concepto político que significa que el Estado interviene activamente en la economía y la sociedad para garantizar un mínimo de bienestar básico a toda la sociedad, donde los habitantes pagan impuestos según la capacidad y reciben ayuda según la necesidad. El estado de bienestar en la sociedad noruega tiene como eje central la protección de sus habitantes por lo que recibe un fuerte apoyo de la población ya que beneficia a todos por igual y en el caso de las personas con discapacidad el estado de bienestar noruego fortalece su protección y crea inclusión protegiendo el “espacio social” de este grupo vulnerable.

En Noruega existe una costumbre basada en la Ley de Jante que es conocida como una presión negativa hacia los habitantes. La ley se basa en la humildad y comprende diez reglas que brevemente implican que la persona no debe pensar que es más especial o mejor que las demás personas en la sociedad (Werdal, 2014):

No debes pensar que:

- 1) tú eres especial*
- 2) que tú estás a la misma altura que los demás*
- 3) que tú eres más listo que los demás*
- 4) que eres mejor que los demás*
- 5) que sabes más que los demás*
- 6) eres más importante que los demás*
- 7) que eres bueno en nada*
- 8) no vas a reír de nosotros*
- 9) no vas a creer que alguien se importa de ti*
- 10) no debes pensar que puedes enseñarnos algo*

Noruega, al igual que otros países considerados como Estados de bienestar, ha tenido un desarrollo en el tema: en el año 1950 las personas con discapacidad eran prácticamente invisibles; con el tiempo se fueron desarrollando informes públicos y se aprobaron o cambiaron leyes que permitieron dar un tratamiento preferencial a las personas con discapacidad y así crear iguales posibilidades de tener una vida independiente, mejor accesibilidad en la sociedad y una completa inclusión.

3.2.2 Discapacidad e inclusión en Chile

En Chile la preocupación por el tema de la discapacidad, recién nace a finales de la década del 1940, cuando un grupo de personas forma el comité “Pro-ayuda al niño lisiado” en el Hospital Luis Calvo Mackenna, luego de la gran epidemia de poliomielitis infantil, comité que al poco tiempo se transformó en la “sociedad Pro-ayuda al niño Lisiado” dando paso a la creación del Instituto de Rehabilitación Infantil hoy llamada Teletón.

Katherine Vásquez, directora de Terapia Ocupacional de la Universidad San Sebastián, explica que¹⁹:

“antiguamente la discapacidad era entendida como un problema que se daba por el exclusivo diagnóstico clínico y con ello etiquetábamos a las personas como discapacitadas, peor aún, si la persona además tenía un problema que impedía su sociabilización, el nombre que utilizábamos para referirnos a ella, era el de minusválido. En realidad la mayor parte de las personas usaban estos términos como sinónimos, sin embargo, desde nuestra formación profesional ambos términos eran distintos pero el primero generalmente llevaba al segundo”.

Fue el año 2004 que se realizó el primer estudio nacional de la discapacidad ENDISC en Chile, marcando el hito que generó el verdadero avance en materia de instrumentos para que la sociedad fuera testigo de la realidad del país en materia de discapacidad. El estudio arrojó que de los más de dos millones de personas que presentaban algún grado de discapacidad, sólo 134.257 es decir el 6.5% del total, accedieron a rehabilitación en el año 2004.

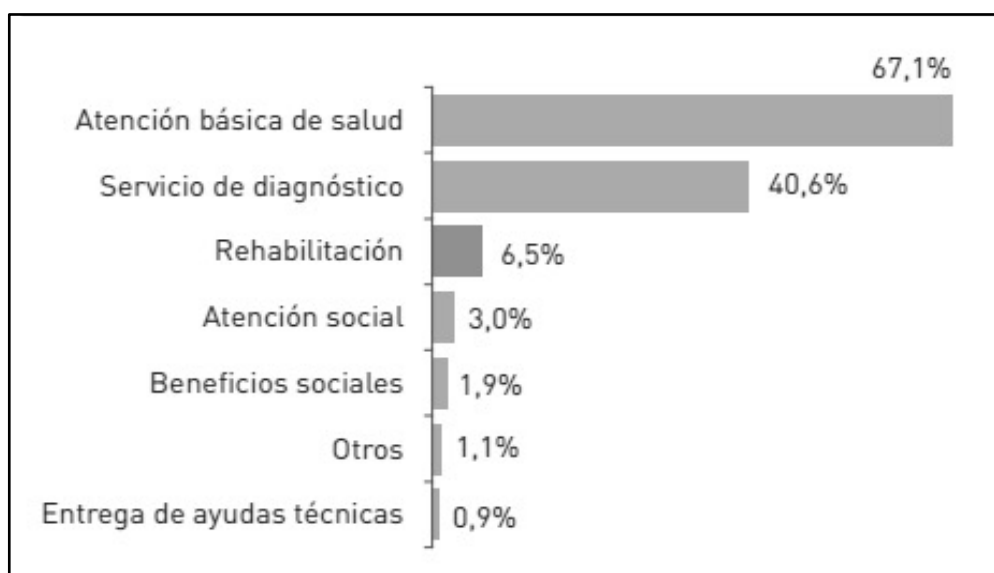


Gráfico 1: PCD y acceso a servicios. Fuente: ENDISC, 2004 CHILE.

¹⁹ Véase <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/> Revisado el 29 de noviembre 2016

Según el documento “Discapacidad en Chile: Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano” publicado en febrero del 2006 por el fondo nacional de la discapacidad (FONADIS), el escaso 6,5% de las personas con discapacidad que lograron acceder a rehabilitación durante el 2004, cifra aún menor en zonas rurales, desafía a buscar las formas de incluir a este importante segmento de la población de manera transversal en las políticas de salud, como piso mínimo para acceder a otras “inclusiones” como la educativa, cultural, deportiva y laboral entre otras.

3.2.2.1 Prevalencia nacional de la discapacidad y estadísticas.

En Chile hoy, existe el Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS²⁰, el cual tiene la misión de velar por la igualdad de oportunidades, la inclusión social, el respeto de los derechos, la participación en el diálogo social y la accesibilidad de las personas con discapacidad y su entorno, a través de la asesoría, coordinación intersectorial y ejecución de políticas públicas.

Datos publicados por SENADIS en base al ENDISC revelan que una de cada ocho personas vive con discapacidad, lo que se reduce en que alrededor de 2.068.072 personas, es decir, alrededor de un 13% de la población tienen algún tipo de discapacidad, tal como muestra el siguiente gráfico:



Gráfico 2: Prevalencia de la discapacidad en Chile Fuente: ENDISC I. 2004

²⁰ Organismo creado en el año 2010 a partir de la Ley 20.422, reemplazando a la entidad ya existente de FONADIS

De este número de personas, podemos distinguir distintos tipos de discapacidad, lo que según lo publicado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), encontramos lo siguiente:

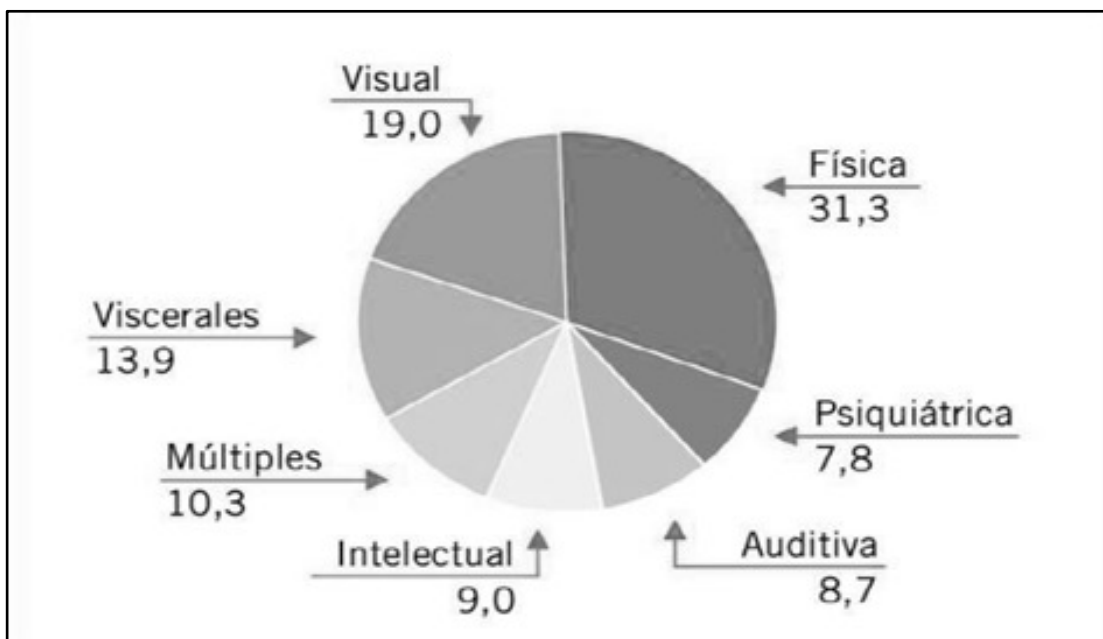


Gráfico 3: Tipos de discapacidad (%) Fuente: ENDISC I. 2004

A su vez, podemos distinguir el porcentaje de personas que viven con discapacidad, según su rango etario:

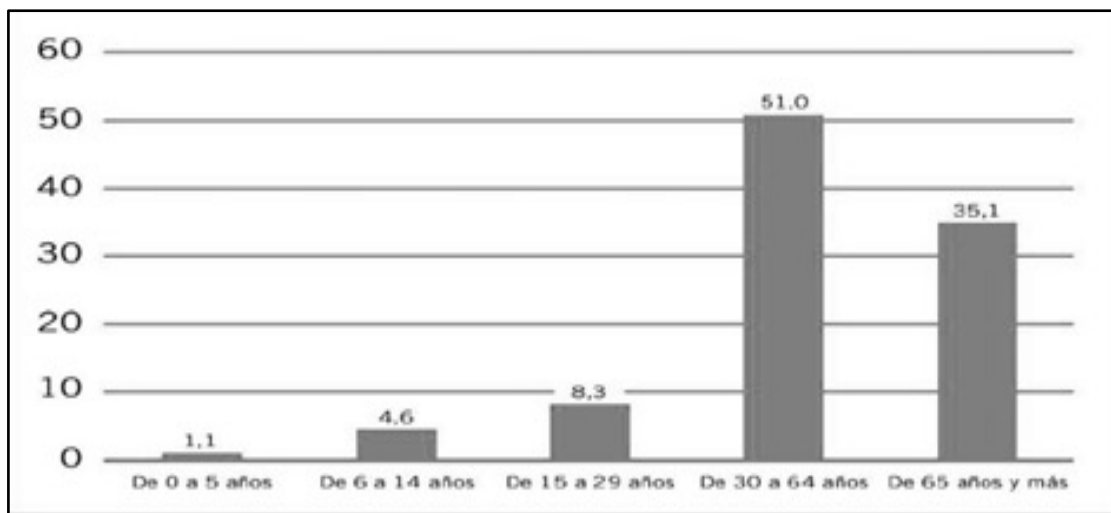


Gráfico 4: Discapacidad por Rango Etario Fuente: ENDISC I. 2004

La Discapacidad en Chile es un tema que ha tomado importancia desde hace muy poco tiempo en comparación a otros países, dejando claro que es un área que necesita de nuevos estudios y avances que permitan hablar de un país realmente inclusivo.

3.3 Ley 20.422

Chile, en el año 2008 ratificó la Convención Internacional sobre los derechos de Personas con Discapacidad de la Naciones Unidas, comprometiéndose a realizar acciones de carácter efectivas y reales que permitan la plena participación y por lo tanto la inclusión en la comunidad de las personas que presenten algún tipo de discapacidad. Como consecuencia de ello es que en el año 2010 se crea la ley 20.422, la cual establece normas que permitan la igualdad de oportunidad e inclusión social de personas con discapacidad, es decir, que intentan eliminar las barreras para las personas con discapacidad, y desenvolverse así de manera plena dentro de la sociedad.

Dicha ley, menciona como su objetivo de creación, en su artículo primero el “asegurar 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” describiendo posteriormente algunos conceptos, tales como *Vida Independiente, Accesibilidad Universal, Diseño Universal, Intersectorialidad, Participación y Diálogo Social*. Conceptos que fundamentan dicha ley y permitan desarrollar efectivamente la Inclusión Social de todas y todos los habitantes del país.

3.3.1 Diseño universal

Ron Mace, el creador del término “Diseño Universal” menciona:

“El Diseño Universal busca estimular el desarrollo de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y al de objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.”

Según el artículo 3 punto “c)” de la Ley 20.422 (CHILE, 2010), el Diseño universal está definido de la siguiente manera:

“La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible”.

El Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte define siete principios básicos en los que se ha de basar el desarrollo de productos y entornos bajo este concepto:

- 1. Igualdad de uso:** El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.

2. **Flexibilidad:** El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.
3. **Uso simple y funcional:** El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.
4. **Información comprensible:** El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color), y dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.
5. **Tolerancia al error:** El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.
6. **Bajo esfuerzo físico:** El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.
7. **Dimensiones apropiadas:** Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño.

3.3.2 Accesibilidad universal

“La accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad, y una ventaja para todos los ciudadanos”. (ROVIRA-BELETA E., 2006)

El concepto de accesibilidad manejado por los países europeos, según el resultado de la Comisión Europea formada en 1987 se basa en los principios de diseño universal aplicables a edificios, infraestructuras, productos de la construcción y del equipamiento. Este acuerdo de opinión incluye tres puntos a considerar²¹:

1. El objetivo es la consecución de un entorno que sea cómodo, seguro y del que pueda disfrutar todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad.
2. Los principios de diseño universal rechazan la división de la población en personas capacitadas y discapacitadas.

²¹ Véase Concepto europeo de accesibilidad, (1992) Disponible en: http://www.minvu.cl/opensite_20070417154053.aspx

3. El diseño universal prevé disposiciones suplementarias en los casos apropiados.

En Chile, Según el artículo 3 punto “b)” de la Ley 20.422 (CHILE, 2010), la Accesibilidad Universal está definido de la siguiente manera:

Accesibilidad Universal: La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

La Corporación Ciudad Accesible, una organización sin fines de lucro que mantiene su preocupación por las personas con discapacidad, fue fundada en año 1999, promueve el Diseño Universal y la Accesibilidad universal, por lo que desarrolló el Manual de Accesibilidad Universal (2010), y en él definen este concepto como:

Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.

Una buena accesibilidad es aquella que pasa desapercibida a los usuarios. Esta “accesibilidad desapercibida” implica algo más que ofrecer una alternativa al peldaño de acceso: busca un diseño equivalente para todos, cómodo, estético y seguro.

Es sinónimo de calidad y seguridad, siendo este último requisito fundamental en el diseño. Si carece de seguridad en el uso para un determinado grupo de personas, deja de ser accesible.

La gran ventaja de la “accesibilidad desapercibida” es el valor agregado que otorga al diseño, ya que no restringe su uso a un tipo o grupo etario de personas.

Los entornos, productos o servicios pueden ser usados con comodidad por todos a lo largo de la vida.

Desde este aspecto, la inclusión de personas con discapacidad al medio en donde habitan, depende de las características físicas del entorno, el cual puede capacitar o discapacitar, influyendo positiva o negativamente en su entorno cultural, social y personal, entre otros.

Sí bien, gran parte de la inclusión está dada por el entorno, ésta también es propiciada por las mismas personas ya sea de manera innata o porque se encuentren vinculadas a personas que enfrentan diariamente la dificultad de pertenecer a comunidades que no han sido diseñadas o condicionadas a sus necesidades.

4. CAPÍTULO IV.- DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Antecedentes del Capítulo

A continuación se presenta el registro de todos los datos recogidos mediante los instrumentos de medición, los cuales permitirán cumplir los objetivos de la investigación, llegando finalmente a conocer la actitud de los residentes y trabajadores de la Zona Patrimonial de Valparaíso frente al proceso de Inclusión social.

Objetivos Específicos	Técnica
1. Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social	1. Encuesta 2. Entrevista a experto
2. Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión.	1. Encuesta 2. Sondeo de opinión
3. Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social.	1. Encuesta 2. Observación de campo

Tabla 7: Objetivos específicos y técnicas. Fuente: Elaboración propia

4.2 Estrategia de aplicación de instrumento

Los instrumentos utilizados en esta investigación tienen como objetivos reunir información sobre opiniones, acciones y el verdadero comportamiento que tienen las personas frente a la inclusión social, material que posteriormente será analizado y discutido.

Luego de la recopilación de documentos que permitieran conocer el estado del arte del tema a desarrollar, se continúa con el desarrollo de la entrevista al experto, lo que permitirá tener una visión más amplia de lo que ha significado el proceso desde una perspectiva oficial, en la ciudad y en un entorno tan visitado como lo es la Zona patrimonial de Valparaíso

A continuación se establecen los criterios para comenzar con las encuestas que permitirán mostrar una estadística de la actitud, en una caracterización de muestra entre factor de género, factor etario y factor de permanencia.

Se finaliza, complementando los datos con la observación directa, de las acciones que toma la población frente a una situación relacionada a la inclusión social.

4.3 Criterios de selección

Para una aproximación a las características de la población, es necesario escoger una muestra que sea representativa del universo a estudiar, y que a la vez muestre las distintas miradas y posturas que puedan surgir frente a un mismo tema. Para la aplicación del instrumento se decide separar en diferentes muestras:

Factor de género: De esta manera saber si existe alguna orientación positiva o negativa hacia el tema investigado dependiendo del género del encuestado.

Factor etario: Lo que permitirá conocer si es la edad un factor que determina la actitud de la población. Para desarrollar este factor se desarrollaron cuatro rangos de edad, los que están distribuidos de la siguiente manera: Adolescentes entre 15 y 19 años, Jóvenes entre 20 y 24 años, adultos entre 25 y 59 años, y finalmente los denominados adultos mayores aquellos de 60 años y más.

Factor de permanencia: Con el fin de revelar el conocimiento y acciones tomados por las personas que frecuentan mayormente la Zona Patrimonial, esta muestra permitirá el análisis de aquellos que pueden generar cambios conductuales en el área geográfica a estudiar.

4.4 Instrumentos

4.4.1 Entrevista a profesional

Para el desarrollo de la entrevista, la cual busca conocer la actitud con la que la Dirección de gestión patrimonial de Valparaíso enfrenta el proceso de inclusión social presentado en la ley 20.422, se diseñó una estructura de preguntas que direccionan al entrevistado a indicar los conocimientos, preferencias y acciones tomadas por la entidad, en relación al tema abordado.

Datos del entrevistado		Dator entrevistador	
Nombre	Paulina Kaplan Depolo	Nombre	Ayelén Rivera
Sexo	Femenino	Profesión	Estudiante
Profesión	Arquitecto	Grabadora	Celular Moto G
Cargo	Directora de Gestión Patrimonial	Fecha de la grabación	17 de noviembre, 2016

Tabla 8: Ficha datos de entrevistado. Fuente: Elaboración propia.

Tema	Dimensión	Indicador	Pregunta
Actitud hacia la inclusión social	Cognitiva	Creencias	-¿Que entiende ud. Por inclusión social?
		Conocimiento	-Desde la Dirección de gestión Patrimonial, trabajan bajo el conocimiento de la Ley 20.422 y/o bajo el concepto de inclusión social? - La ley 20.422. Esta cita el diseño universal como parte fundamental para el desarrollo de la inclusión, considerando lo anterior, ¿qué conocimientos tiene ud. Sobre el alcance del diseño universal?
	Afectiva	Preferencias	- Si no es así, ¿en cuáles de estos hitos, se podría lograr el cumplimiento de la ley prontamente? - ¿Existe alguna prioridad desde el municipio, en algunos sectores, para hacer lugares inclusivos?
		Interés	- En el programa de gobierno de la actual alcaldía, no se menciona el tema de la inclusión social desde la accesibilidad, como puntos a tratar, desde su experiencia, ¿usted considera que la inclusión social es tema en Valparaíso?
	Conductual	Acciones	- Dentro de su Experiencia Ud. ¿puede señalar lugares o establecimientos, en los que que haya aplicado la idea de inclusión en la zona patrimonial de Valparaíso?
		Intenciones	- ¿Esto se podría considerar suficiente para decir que Valparaíso es inclusivo?
		Acciones	-El ministerio de bienes nacionales, define una ruta patrimonial para Valparaíso, la cual consta de 21 hitos, en el marco de la ley antes mencionada, la cual debe estar completamente implementada el año 2018, ¿sabe ud. Si es efectiva la aplicación de la ley en estos hitos?
		Intenciones	.- Existen actualmente proyectos para ser realizados, que consideren la inclusión social

Tabla 9: Entrevista a especialista Fuente: Elaboración propia

4.4.2 Encuesta a residentes y trabajadores

Como objetivo principal de la encuesta está el establecer la actitud a través del análisis de las dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de quienes habitan de manera permanente la Zona Patrimonial de Valparaíso.

El instrumento consiste en una encuesta semiestructurada de carácter mixto, compuesta de 13 preguntas totales, separadas en preguntas de alternativas, cerradas de opción individual y múltiple.

Para la realización de las encuestas se utilizó la ruta mencionada (ver tabla 4). La categorización de los resultados, en este caso, se realizará según la dominancia del tipo de respuesta (por sobre un 25%).

Nº de Cuestionario:		Sector:	
Dimensión y Tipo	Pregunta	X	Selección
Factor de Género	A.- Sexo	a)	Femenino
		b)	Masculino
Factor Etario	B.- Edad	a)	Entre 15 y 19 años (adolescentes)
		b)	Entre 20 y 24 (Jóvenes)
		c)	Entre 25 y 59 (adultos)
		d)	Entre 60 y más (adulto mayor)
Factor de permanencia	C.- Según el tiempo que pasa en este sector	a)	Habitante
		b)	Trabajador
Actitud de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial de Valparaíso			
D. Cognitiva (conocimiento)	1.- ¿Ud. Conoce la ley 20.422?	a)	Sí
		b)	No
	2.- Si su respuesta anterior es Sí: ¿Cómo llegó a su conocimiento? (Sondeo datos anexos)	a)	Centro de rehabilitación
		b)	Televisión
		c)	Internet
		d)	Me informo sobre nuevas leyes
		e)	Otro:
3.- ¿Ud. Sabe lo que significa Inclusión social?	a)	Sí	
	b)	No	
D. Cognitiva (Creencias)	4.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones cree ud. Es la más precisa sobre inclusión social?	a)	Cuando se permite que una persona con discapacidad ingrese a un lugar de no discapacitados.
		b)	Cuando se agrega un elemento exclusivo para discapacitados y así ellos puedan ingresar a un lugar
		c)	Cuando se crean lugares especiales para discapacitados

		d)	Cuando se crea un lugar donde personas con o sin discapacidad puedan ingresar.
	5.- ¿Ud. Cree que Valparaíso es inclusivo?	a)	Sí
		b)	No
	6.- ¿Cree que este sector facilita la accesibilidad de personas no videntes?	a)	Sí
		b)	No
D. Conductual (acciones)	7.- Cuando ud. Se encuentra en un lugar público, ¿se percata de objetos o entornos que dificultan el uso de personas con alguna discapacidad?	a)	Siempre
		b)	Casi siempre
		c)	Algunas veces
		d)	Nunca
	8.- ¿Ud. Se involucra en una discusión, cuando observa que otros discriminan a algún desconocido?	a)	Siempre
		b)	Casi siempre
		c)	Algunas veces
		d)	Nunca
9.- ¿Ud. Tiene rampas en el ingreso a su hogar?	a)	Sí	
	b)	No	
D. Afectiva (intereses)	10.- ¿Ud. Se interesa en temas relacionados a la discapacidad?	a)	Sí
		b)	No
	11.- ¿Ud. Cree que es importante que todos los entornos se modifiquen para facilitar el ingreso de todas las personas?	a)	Muy en desacuerdo
		b)	Desacuerdo
	c)	De acuerdo	
	d)	Muy de acuerdo	
Sondeo Datos anexos	12.- ¿Ud ha tenido que usar alguna vez un elemento adicional para desplazarse como por ej. muletas, silla de ruedas, bastón u otros?	a)	Si
		b)	No
	13.- ¿Hay alguna persona dentro de su círculo cercano, que tenga algún tipo de discapacidad?	a)	Sí
		b)	No

Tabla 10: Encuesta residentes y trabajadores. Fuente: Elaboración propia

4.4.2.1 Caracterización de la muestra

Para esta investigación, el tipo de muestra es probabilística por conglomerado, en la cual todos los elementos del universo tienen la probabilidad de ser incluidos por medio de subdivisiones de la muestra según los criterios de selección del muestreo y aplicación del instrumento.

La encuesta fue diseñada con las variables de género, edad y permanencia en la zona a estudiar. En su aplicación un total de 125 personas fueron consultadas.

Factor de Género

Del cien por ciento de los encuestados, 65 corresponden a mujeres y 60 a hombres, representando un 52% y 48% respectivamente.

Género	Parcial	%
Femenino	65	52
Masculino	60	48
Total	125	100

Tabla 11: Caracterización de la muestra por factor de género Fuente: Elaboración propia.

Factor Etario

Con respecto al rango etario, la encuesta se dividió en 4 tramos: "A" Adolescentes (15 a 19 años), "B" Jóvenes (20 a 24 años), "C" Adultos (25 a 59 años) y "D" Adultos Mayores (60 y más años), resultando el tramo de adultos el que representa el mayor porcentaje de encuestados con un 42%. La siguiente tabla detalla el porcentaje en relación al total de encuestados, y el porcentaje de representatividad femenina y masculina en cada tramo etario.

Rango etario	Parcial	%	Fem.	% F	Masc.	%M
A Entre 15 y 19 años	15	12%	8	53%	7	47%
B Entre 20 y 24 años	21	17%	12	57%	9	43%
C Entre 25 y 59 años	53	42%	29	55%	24	45%
D De 60 y más años	36	29%	16	44%	20	56%
Total	125	100%	65	209%	60	191%

Tabla 12: Caracterización de la muestra por factor etario. Fuente: Elaboración propia

Factor de Permanencia

En relación al factor de permanencia en la Zona Patrimonial, la investigación se enfocó en conocer la actitud de quienes trabajan y/o residen en el lugar mencionado, por lo que en la encuesta se le preguntó a cada persona si

residía, trabajaba o ambas, en el sector sondeado, de esto el instrumento arrojó que el mayor porcentaje correspondiente al 53% de los consultados sólo trabaja en la zona.

Permanencia	Parcial	%	Femenino	% F	Masculino	% M
Trabaja	66	53%	29	44%	37	56%
Reside	26	21%	17	65%	9	35%
Ambas	33	26%	19	58%	14	42%
Total	125	100%	65	167%	60	133%

Tabla 13: Caracterización de la muestra por factor de permanencia Fuente: Elaboración propia.

Categorización total

Finalmente, para categorizar la muestra total del sondeo, se obtiene la siguiente tabla que organiza en los tres factores a revisar la cantidad correspondiente al número de encuestados.

F. Permanencia	Rango Etario								Total
	A		B		C		D		
	F	M	F	M	F	M	F	M	
Trabaja	3	4	8	7	10	14	8	12	66
Reside	5	2	3	1	8	2	1	4	26
Ambas	0	1	1	1	11	8	7	4	33
Total	8	7	12	9	29	24	16	20	125
Total Rango	15		21		53		36		

Tabla 14: Categorización total de la muestra. Fuente: Elaboración propia

4.4.3 Observación de campo

Durante una semana, y a diferentes horas del día se realizó la observación de campo en un sector de la ruta establecida (ver tabla 3), Los indicadores a observar son las Acciones o intervenciones en el entorno y Prestación de ayuda voluntaria, que facilite el acceso de personas con algún tipo de discapacidad. Este instrumento tiene como fin aportar datos que permitan concluir lo precisado en el objetivo específico n°3 de esta investigación:

“Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social”



Figura 5: Persona caminando con muleta. Fuente: Elaboración propia.

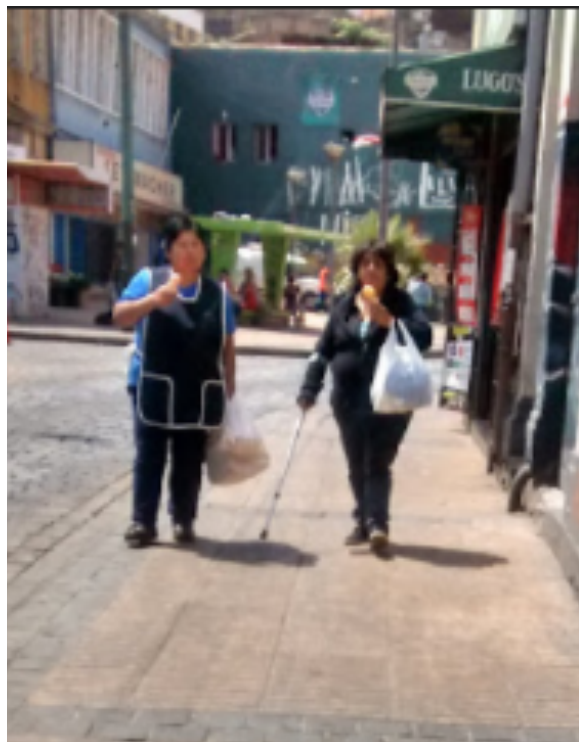


Figura 6: Persona con apoyo de muletas. Sector La Matriz. Fuente: Elaboración propia



Figura 7: Estudiantes de colegio especial Gran Bretaña, Sector la Matriz. Fuente: www.soychile.cl

Variable	Dimensión	Indicadores	Observación	Imágen
ACTITUD hacia la Inclusión Social	Conductual	Acciones en el entorno		
		Prestación de ayuda		

Tabla 15: Instrumento para la Observación de Campo. Fuente: Elaboración propia.

5. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Resultados

En la siguiente sección, se presentarán los resultados obtenidos por los tres instrumentos utilizados, siendo la “actitud” lo que se busca medir, siempre se debe tener en consideración que éstas son constructos hipotéticos, por lo que son inferidos pero no objetivamente observables²²

5.1.1 Matriz de análisis de resultados Entrevista a experto²³

Dimensión	Análisis de texto
Cognitiva Preguntas Nº 1, 2 y 5	Se entiende la inclusión como un concepto muy nuevo, y que tiene a ser aquello que se produce al rescatar la identidad de una comunidad completa, con cada uno de sus actores, en la construcción del mejoramiento de la ciudad, son manejados los términos de accesibilidad y diseño universal, acotado al ingreso a los cerros.
Afectiva Preguntas Nº 7, 8 y 9	Hay un interés en facilitar la vida de los habitantes en Valparaíso, pero con la fuerte convicción del realismo que envuelve la geografía del lugar lo que hace imposible grandes modificaciones, reconoce que desde la gobernación el tema de la inclusión ha sido algo en lo que se ha estado trabajando mayormente cuando se integró al equipo una persona no vidente. Existe una preferencia en hacer inclusivo cada uno de los ascensores de la ciudad.
Conductual Preguntas Nº 3, 4, 6 y 10	Considera que la ciudad no es inclusiva desde su origen, pero que existen proyectos de mejoramiento en los ascensores en los que se exige cumplir con los estándares de accesibilidad universal, y en relación a la zona patrimonial, ninguno de los elementos que la componen fueron pensados con el concepto de inclusión, pero que aquellos monumentos que están siendo restaurados recientemente, ya cuentan con pequeñas señales que dan paso a la inclusión.

Tabla 16: Análisis de texto, entrevista a experto. Fuente: Elaboración propia

²² Sobre constructos hipotéticos y variables intermedias, MacCorquodale y Meehl (1948)

²³ La entrevista no cuenta con permiso de la entrevistada para ser publicada.

5.1.1.1 Resultados Entrevista

Resultados
<p>La entrevista con la experta, deja claro que desde la entidad gubernamental hay interés en hacer inclusiva la Zona Patrimonial de Valparaíso, pero que las limitancias presentadas por la geografía de la ciudad y la imposibilidad de intervenir estructuralmente los monumentos o estructuras históricas, condiciona a que cualquier cambio realizado apunta más hacia el concepto de integración que al de inclusión. Con el análisis de cada una de las respuestas, se percibe que la entidad, en relación a la dimensión cognitiva de la actitud, presenta una Actitud Indiferente con Tendencia Positiva.</p>

Tabla 17: Resultados de entrevista. Fuente: Elaboración propia.

5.1.2 Matriz de análisis de resultados Encuesta.

Objetivo Específico	Dimensión	Pregunta	Pauta	Conclusión
1. Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social	Cognitiva	Nº1 Nº3 Nº4 Nº5 Nº6	F. Género	
			F. Etario	
			F. Permanencia	
2. Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión.	Afectiva	Nº10 Nº11	F. Género	
			F. Etario	
			F. Permanencia	
3. Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social.	Conductual	Nº7 Nº8 Nº9	F. Género	
			F. Etario	
			F. Permanencia	
Datos anexos	Medio de comunicación efectivo	Nº 2 Nº 12 Nº 13	F. Género	
	Prevalencia discapacida entorno sujeto		F. Etario	
			F. Permanencia	

Tabla 18: Matriz de resultados de encuesta. Fuente: elaboración propia.

Para cada opción de respuestas en las preguntas N°1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10 y 11, se realizó una categorización de actitud de la siguiente manera:

Pregunta	Opc.	Actitud
N°1	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°3	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°4	a)	I.T.P
	b)	I.T.N
	c)	A.M.N
	d)	A.M.P
N°5	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°6	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°7	a)	A.M.P
	b)	I.T.P
	c)	I.T.N
	d)	A.M.N
N°8	a)	A.M.P
	b)	I.T.P
	c)	I.T.N
	d)	A.M.N
N°9	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°10	a)	A.M.P
	b)	A.M.N
N°11	a)	A.M.N
	b)	I.T.N
	c)	I.T.P
	d)	A.M.P

Tabla 19: Categorización de actitud en opciones de respuestas. Fuente: elaboración propia.

Se analizarán los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 125 personas. Las trece preguntas contarán con un primer gráfico (circular seccionado) el cual indicará el resultado general a cada pregunta, a continuación se presenta una tabla con los resultados específicos de cada factor (género, etario y permanencia) en relación al total de la muestra, y una tercera parte, en el caso de las preguntas N°1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10 y 11, que incluirán un gráfico de barras con los porcentajes de cada resultado en una clasificación de **Actitud Mayormente Positiva** entre, (A.M.P), **Indiferente con Tendencia Positiva** (I.T.P), **Indiferente con Tendencia Negativa** y **Actitud Mayormente Negativa** (A.M.N) en relación al total de encuestados de la misma categoría²⁴.

²⁴ Ver referencia para "caracterización de actitudes" página 12 de este documento.

5.1.2.1 Resultados Encuesta

Pregunta N° 1: Dimensión cognitiva (conocimientos)

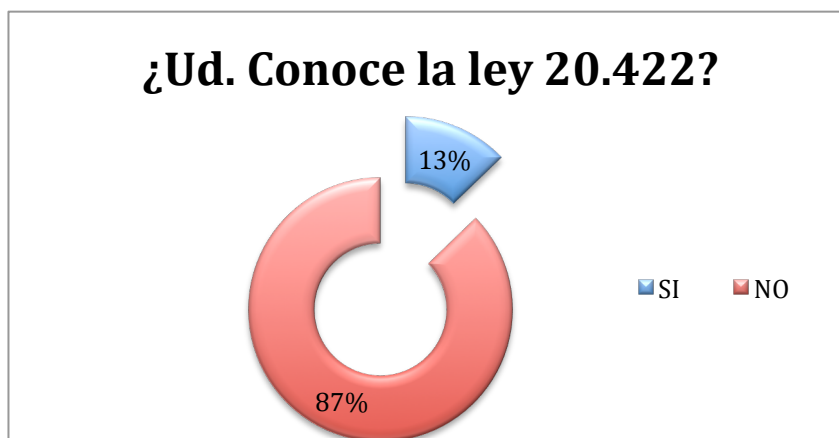


Gráfico 5: Pregunta n°1. Fuente: elaboración Propia

Resultados generales

La mayoría de los encuestados representados en un 87% con 109 respuestas declara no conocer la Ley, mientras que sólo el 13% correspondiente a 16 personas dice no conocerla.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De un total de 16 personas que indicaron estar en conocimiento de la Ley, 9 son hombre y 7 mujeres, con un 56% y 44% respectivamente.
	F. Etario	El rango etario que mayormente conoce la Ley resultó ser el tramo "C" con 11 personas (69%), le sigue el tramo "D" con 3 personas (19%) y finalmente el tramo "B" con 2 (12%). Del tramo "A" se declara en desconocimiento total a la norma.
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en la zona, 9 indicaron estar en conocimiento de la Ley (56%), mientras que 4 de los que residen y trabajan lo señalaron (25%) y finalmente 3 de los que sólo residen mencionan conocerla (19%).

Tabla 20: resultados específicos respuesta n°1. Fuente elaboración propia

Actitud por categoría

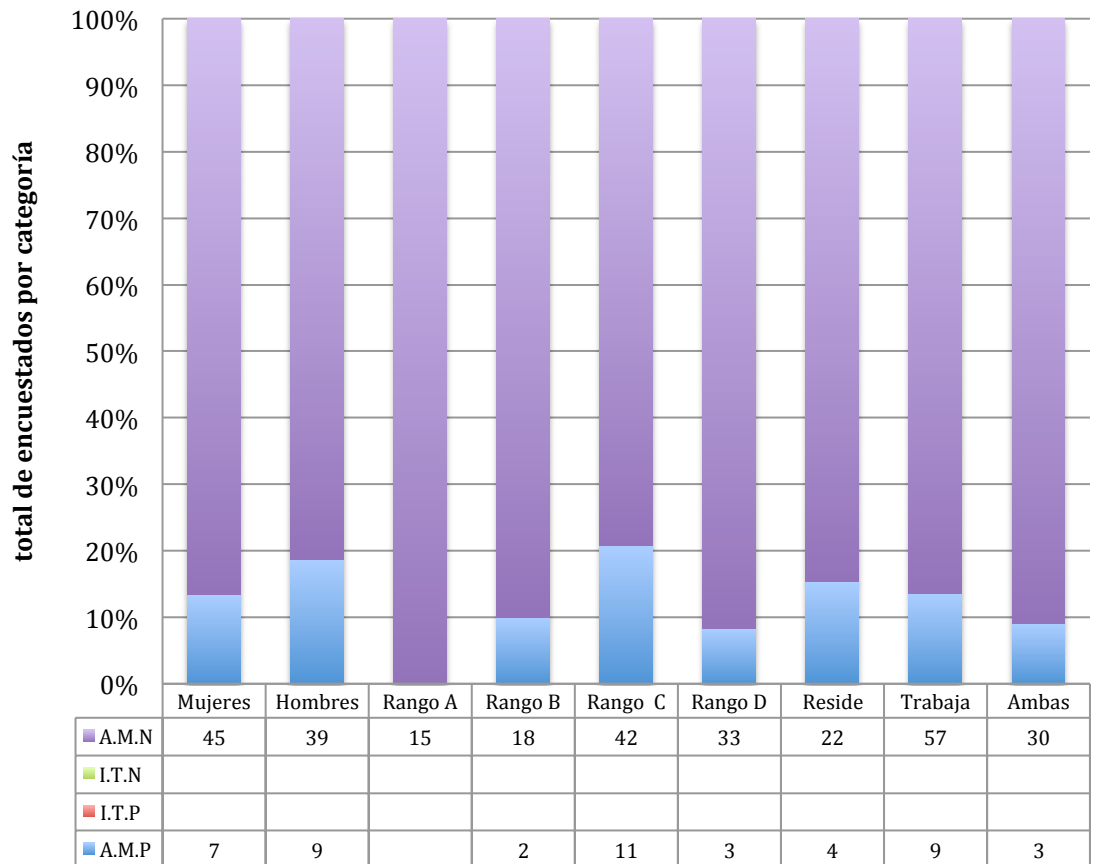


Gráfico 6: Actitud en base a porcentaje por categorías pregunta N°1 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión cognitiva de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Negativa al conocimiento de la normativa relacionada a la inclusión.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Negativa, los hombres se muestran menos negativos.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), todas presentaron una **Actitud Mayormente Negativa, donde el rango C es el menos negativo, y el rango A completamente negativo.**
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Negativa, donde los sólo residentes se muestran como los menos negativos y, quienes residen y trabajan como los más negativos.**

Pregunta N°2: Dimensión cognitiva (conocimientos)

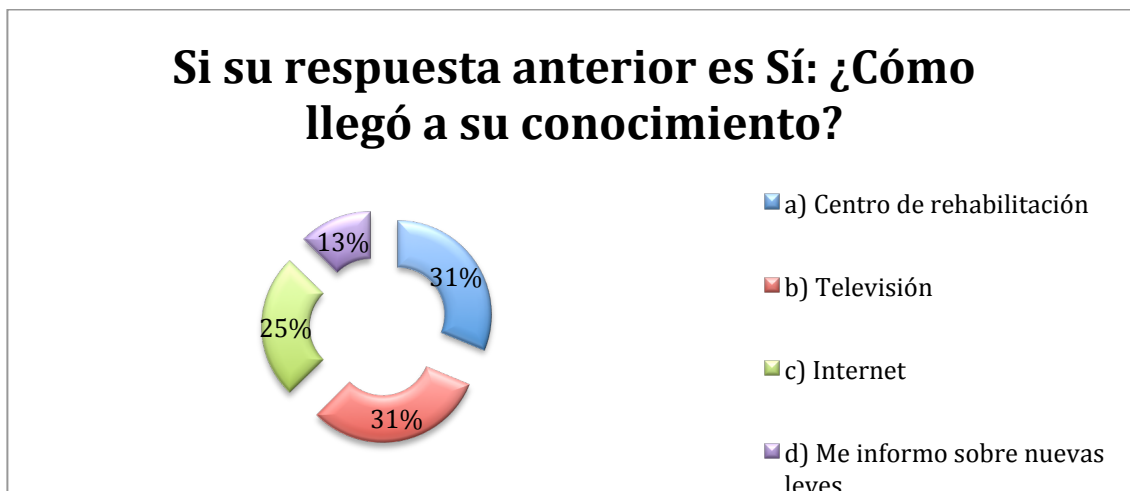


Gráfico 7: Gráfico Pregunta número 2. Fuente: Elaboración propia

Resultados generales

Del total de 16 personas que indicaron conocer la Ley 20.422, 5 llegaron a su conocimiento por medio de algún centro de rehabilitación, representando a un 31%, el mismo número señaló que fue a través de la televisión que supo de la existencia de la Ley, mientras que un 25% (4) se enteró navegando en la web, y el 13% (2) conoce la normativa dado a que se mantiene frecuentemente informado sobre la aprobación de leyes.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las personas que indicaron haber conocido la ley a través de la opción "a)" 4 fueron hombres y 1 mujer, con la opción "b)" 2 fueron hombres y 3 mujeres, con la opción "c)" 1 hombre y 3 mujeres, y finalmente 2 hombres con la opción "d)"
	F. Etario	Del tramo etario B, 1 persona respondió la opción "b)" y otra la opción "d)", Del tramo C, 4 respondieron la opción "a)", 2 la opción "b)", 4 la opción "c)" y 1 la opción "d)", finalmente del tramo D, 1 respondió la opción "a)" y 2 la opción "b)"
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 2 personas seleccionaron la opción "a)", 1 la opción "b)" y 2 a opción "d)", de quienes trabajan y residen 2 marcaron la opción "a)", 3 la opción "b)" y 2 la opción "c)", finalmente de quienes sólo residen en la zona 1 marcó la opción "a)", 1 la opción "b)" y 2 la opción "c)"

Tabla 21: resultados específicos respuesta n°2. Fuente elaboración propia

Pregunta N°3: Dimensión cognitiva (conocimientos)

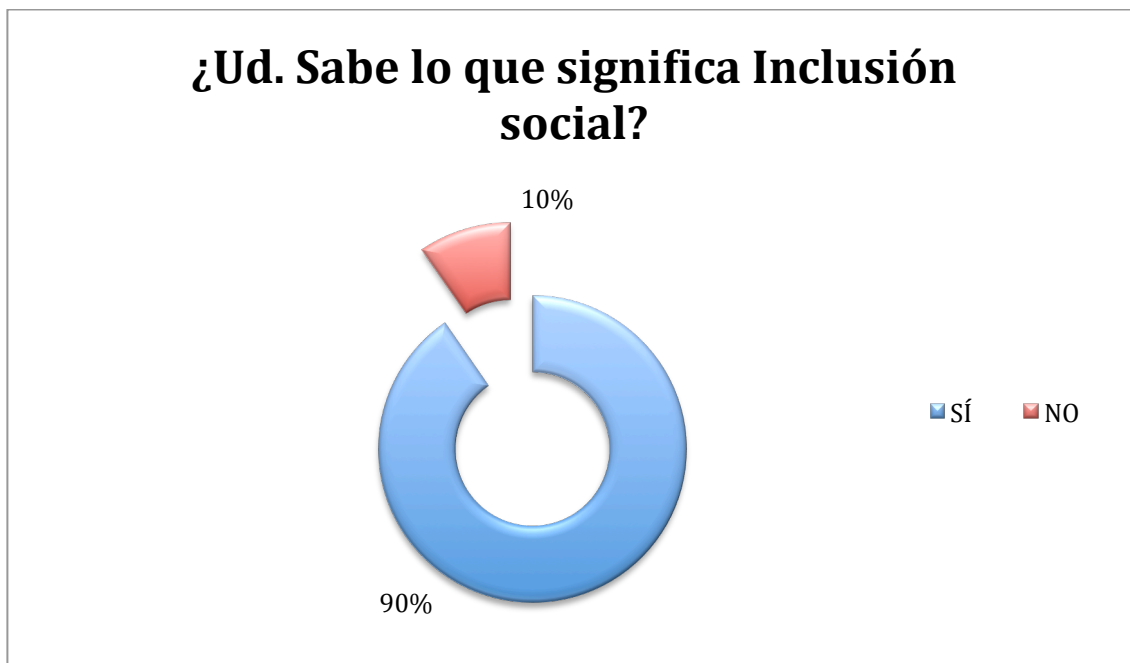


Gráfico 8: Gráfico Pregunta n° 3. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

Del total de los encuestados, la mayoría indicó conocer lo que es la inclusión social, representado con un 90% de las respuestas (113) mientras que el 10% de los encuestados (12) señala no conocer el concepto.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las 113 personas que indican conocer lo que significa la inclusión social, 60 (53%) fueron mujeres y 53 fueron hombres (47%)
	F. Etario	El grupo etario que mayormente declara conocer el concepto preguntado con un total de 53 respuestas afirmativas es el rango C (47%), le sigue el rango D con 35 (31%), luego el rango B con 20 (18%) y finalmente el rango A con 5 personas(4%).
	F. Permanencia	De quienes trabajan en la zona, 63 personas respondieron "sí"(56%), de quienes trabajan y residen en el lugar 29 respondieron afirmativamente (26%), mientras que de aquellos que sólo residen en el entorno lo hicieron 21 personas (18%)

Tabla 22: resultados específicos respuesta n°3. Fuente elaboración propia

Actitud por categoría

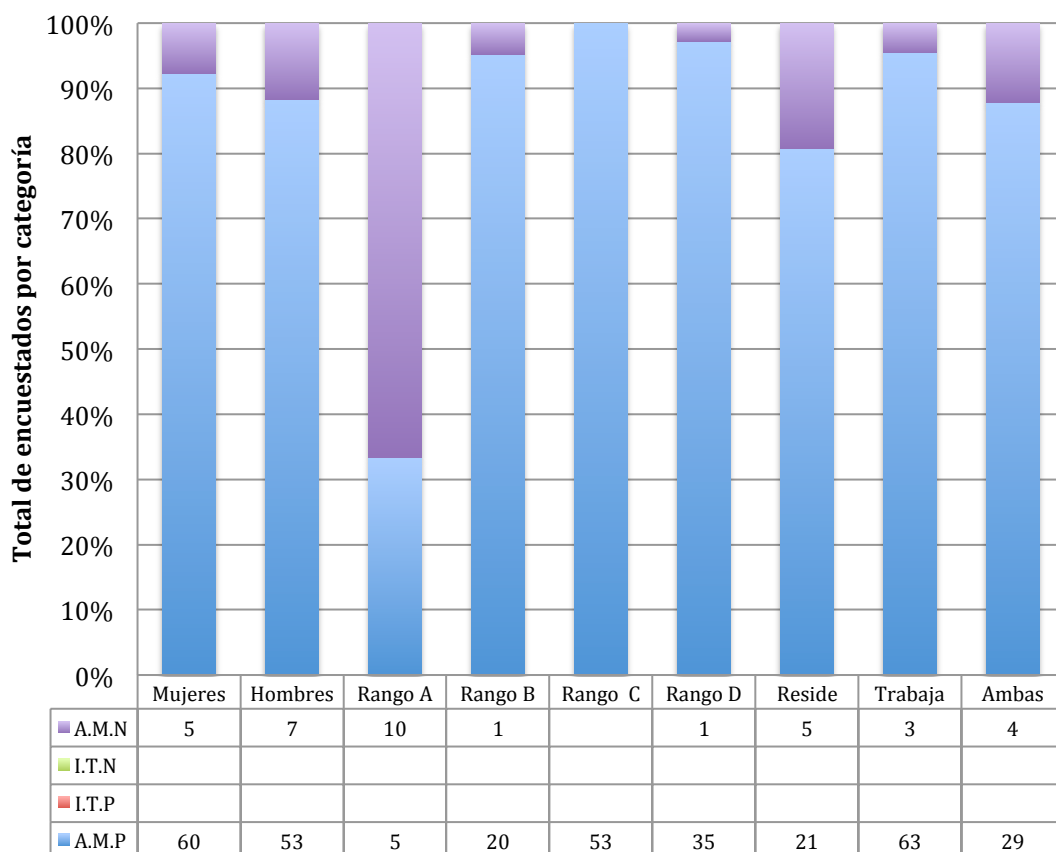


Gráfico 9: porcentaje por categorías pregunta N°3 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión cognitiva de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Positiva al conocimiento del significado de la inclusión social.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Positiva, los hombres se muestran menos positivos.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), el **rango A** presentó un **Actitud Mayormente Negativa** y los **rangos B, C y D** una **Actitud Mayormente Positiva** donde el **rango C** fue el más positivo.
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Positiva**, donde los sólo residentes se muestran como los menos positivos y, quienes sólo trabajan como los más positivos.

Pregunta N° 4: Dimensión cognitiva (creencias)

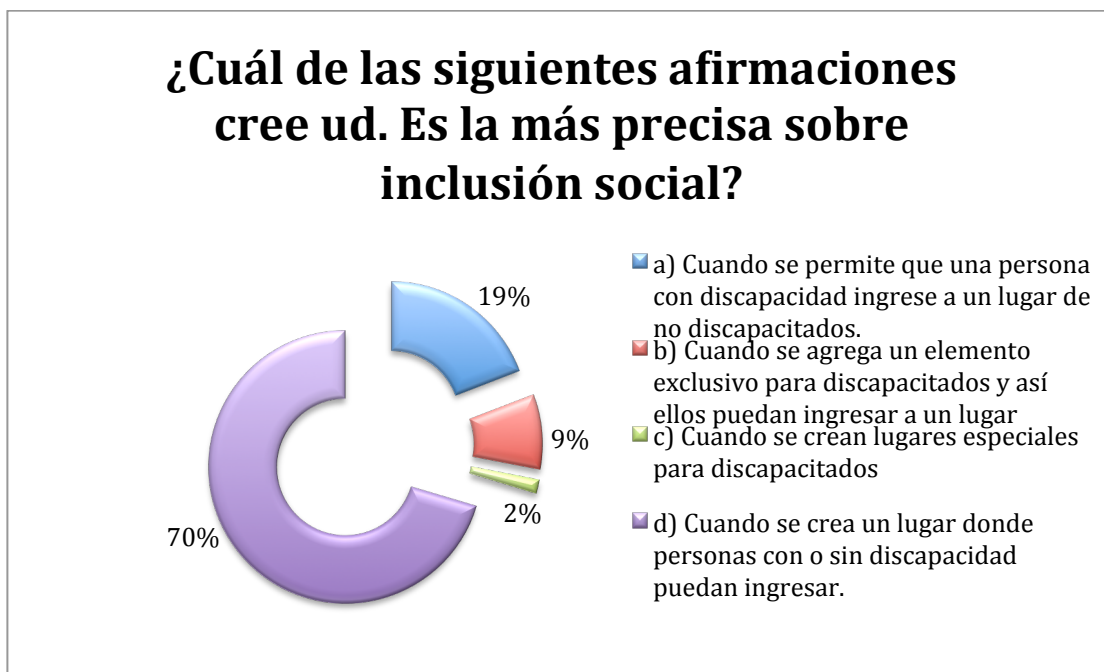


Gráfico 10: pregunta n° 4. Fuente: Elaboración Propia

Resultados generales

Del total de los encuestados el 70% (88) indicó la alternativa “d)” como la correcta, y que efectivamente trataba de la inclusión, al mismo tiempo la alternativa “a)” se presenta como la segunda alternativa con mayor elección con un 19% de las preferencias (24) y es la que alude a la integración, le sigue la alternativa “b)” con un 9% (11) la cual hace referencia a la exclusión y finalmente la alternativa “c)” con un 2% de las respuestas (2) tratándose de la segregación.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	Del total de 125 personas, 59 mujeres (47%) y 29 hombres marcaron la opción “d)” (23%), la segunda respuesta preferida fue la “a)” con 20 hombres (16%) y 4 mujeres (3%), la opción “b)” mas abajo con 9 hombres (7%) y 2 mujeres (2%), y finalmente la opción “c)” con sólo 2 hombres (2%)
	F. Etario	Del rango A sólo 15 personas seleccionaron la opción “d)” (12%), mientras que en el rango B 21 personas escogieron la misma opción (17%). En el rango C 13 personas respondieron la opción “a)” (10%), 4 la opción “b)” (3%) y 36 la opción “d)” (29%), finalmente en el rango D, 11 personas respondieron la opción “a)” (9%) 7

		la opción "b)" (6%), 2 la opción "c)" (2%) y 16 la opción "d)" (13%).
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar, 3 personas seleccionaron la opción "a)" (2%), 5 la opción "b)" (4%), y 58 la opción "d)" (46%), quienes trabajan y residen en la zona 11 decidieron por la opción "a)" (9%), y 22 por la opción "d)" (18%), De quienes sólo residen, 14 escogieron la opción d) (11%) 8 la opción a) y 4 la opción b)

Tabla 23; resultados específicos respuesta n°4. Fuente elaboración propia

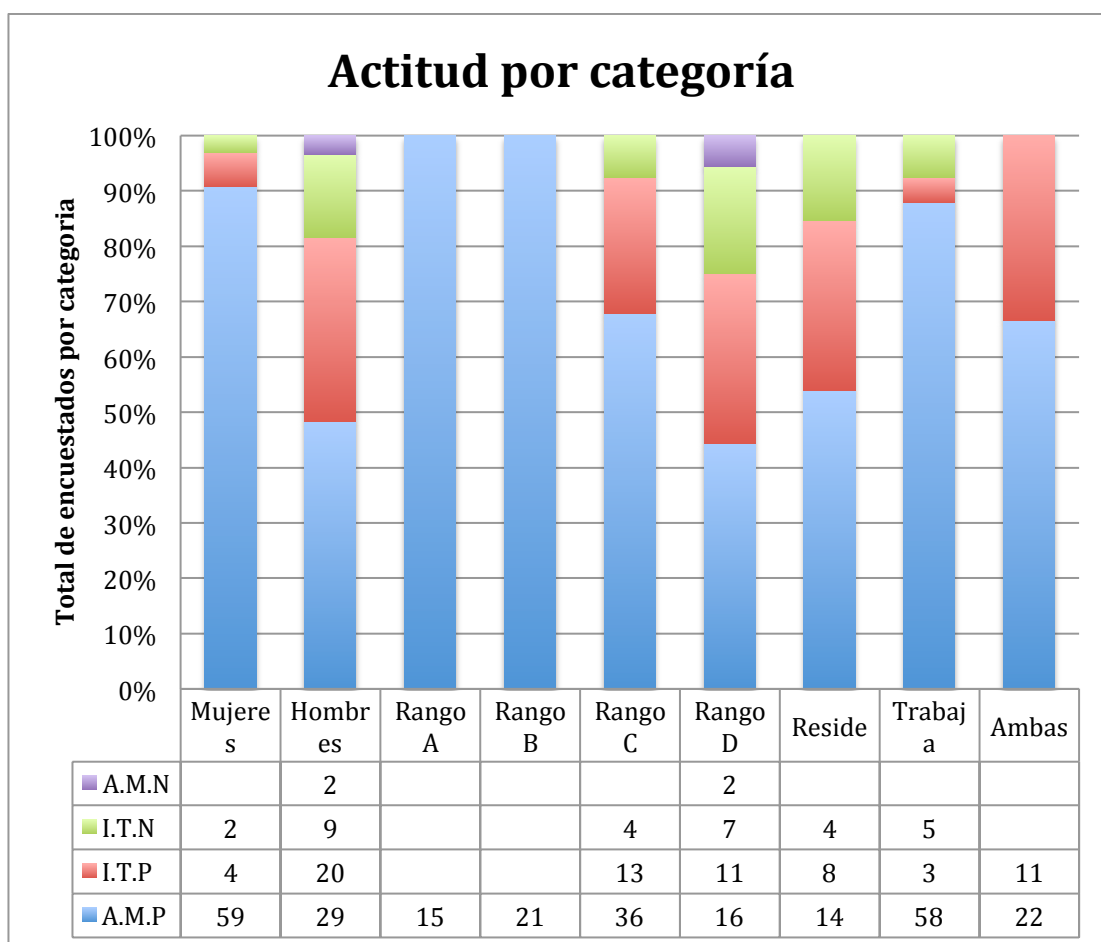


Gráfico 11: porcentaje por categorías pregunta N°4 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión cognitiva de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Positiva al conocimiento real del significado de inclusión social.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Positiva, los hombres se muestran menos positivos.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), todas presentaron una **Actitud Mayormente Positiva** donde los

rangos A y B fueron los más positivos, y el rango D fue en menos positivo.

- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Positiva**, donde los sólo residentes se muestran como los menos positivos y, quienes sólo trabajan como los más positivos.

Pregunta N°5: Dimensión cognitiva (creencias)

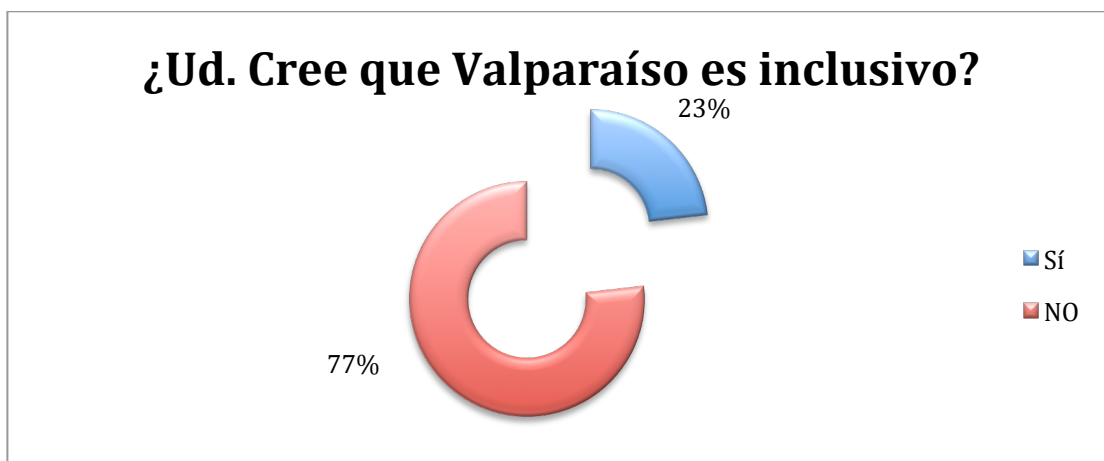


Gráfico 12: Pregunta n° 5. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 96 de ellas (77%) indican creer que Valparaíso no es una ciudad inclusiva, mientras que el 23% equivalente a 29 personas, piensan que sí es una ciudad inclusiva.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De los 29 personas que respondieron SÍ, 18 fueron mujeres (14%) y 11 hombres (9%), en el caso de las 96 personas que indicaron la respuesta NO, 49 fueron hombre (39%) y 47 mujeres (38%)
	F. Etario	Del rango etario A 11 respondieron SÍ (9%), y 4 no (3%), del rango B 7 optaron la opción SÍ (6%) y 14 respondieron NO (11%), del rango C 3 prefirieron la opción SÍ (2%) y 50 por NO (40%), finalmente del rango D 8 respondieron SÍ (6%) y 28 NO (22%)

	F. Permanencia	Los que sólo trabajan en la zona 24 respondieron SÍ (19%) y 42 que NO (34%), quienes trabajan y residen respondieron que SI 5 personas (4%) y NO 28 (22%), finalmente quienes residen 26 respondieron NO (21%)
--	---------------------------	--

Tabla 24: resultados específicos respuesta n°5. Fuente elaboración propia

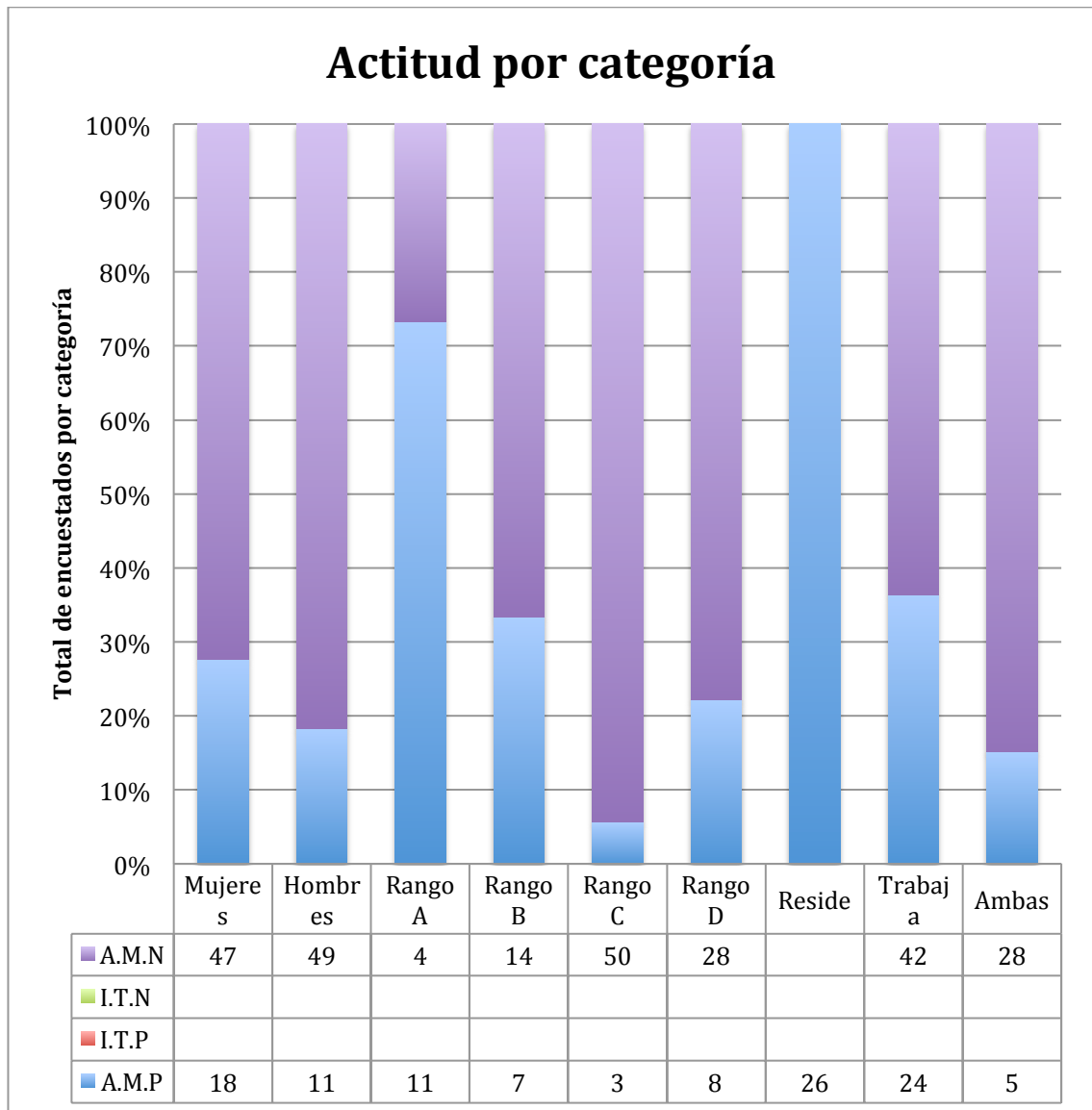


Gráfico 13: porcentaje por categorías pregunta N°5 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión cognitiva de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Negativa al considerar inclusivo a Valparaíso.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Negativa, las mujeres se muestran menos negativas.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), el **rango A** presentó un **Actitud Mayormente Positiva y los rangos B, C y D una Actitud Mayormente Negativa donde el rango C fue el más negativo.**
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), quienes residen presentaron una **Actitud Mayormente Positiva**, y las otras dos categorías presentaron una **Actitud Mayormente Negativa, donde quienes viven y trabajan fueron los mas negativos.**

Pregunta N° 6: Dimensión cognitiva (creencias)

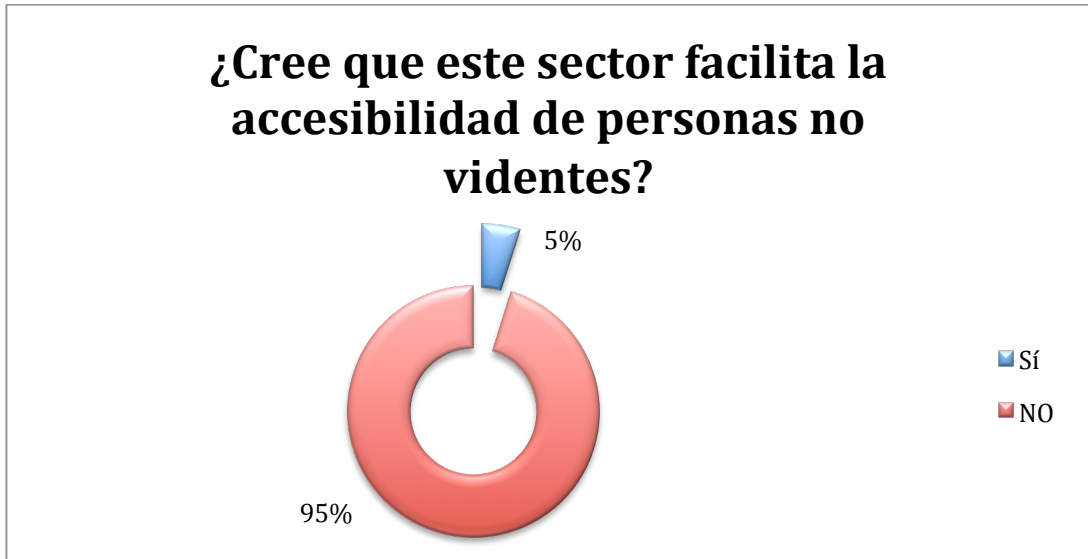


Gráfico 14: Pregunta n° 6. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 119 (95%) de las personas cree que el lugar que frecuentan no facilita la accesibilidad de personas no videntes, mientras que 6 personas creen que sí lo hace.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De los 119 respuestas NO 61 fueron mujeres (49%) y 58 hombres (46%), de las respuestas SÍ, 4 fueron mujeres (3%) y 2 hombres (2%)
	F. Etario	Del rango A 4 respondieron SÍ (3%) y 11 NO (9%), del rango B 21 marcaron la opción NO (17%), del rango C 2 la opción SÍ (2%) y 51 la opción NO (40%), finalmente del rango D 36 la opción NO (29%).
	F. Permanencia	Quienes sólo trabajan en la zona 66 (53%) respondió NO, mientras los trabajadores y residentes del lugar 4 respondieron SÍ (3%)y 29 la opción NO (23%), finalmente quienes sólo residen en el sector, 2 respondieron SÍ (2%) y 24 la opción NO (19%).

Tabla 25: resultados específicos respuesta n°6. Fuente elaboración propia

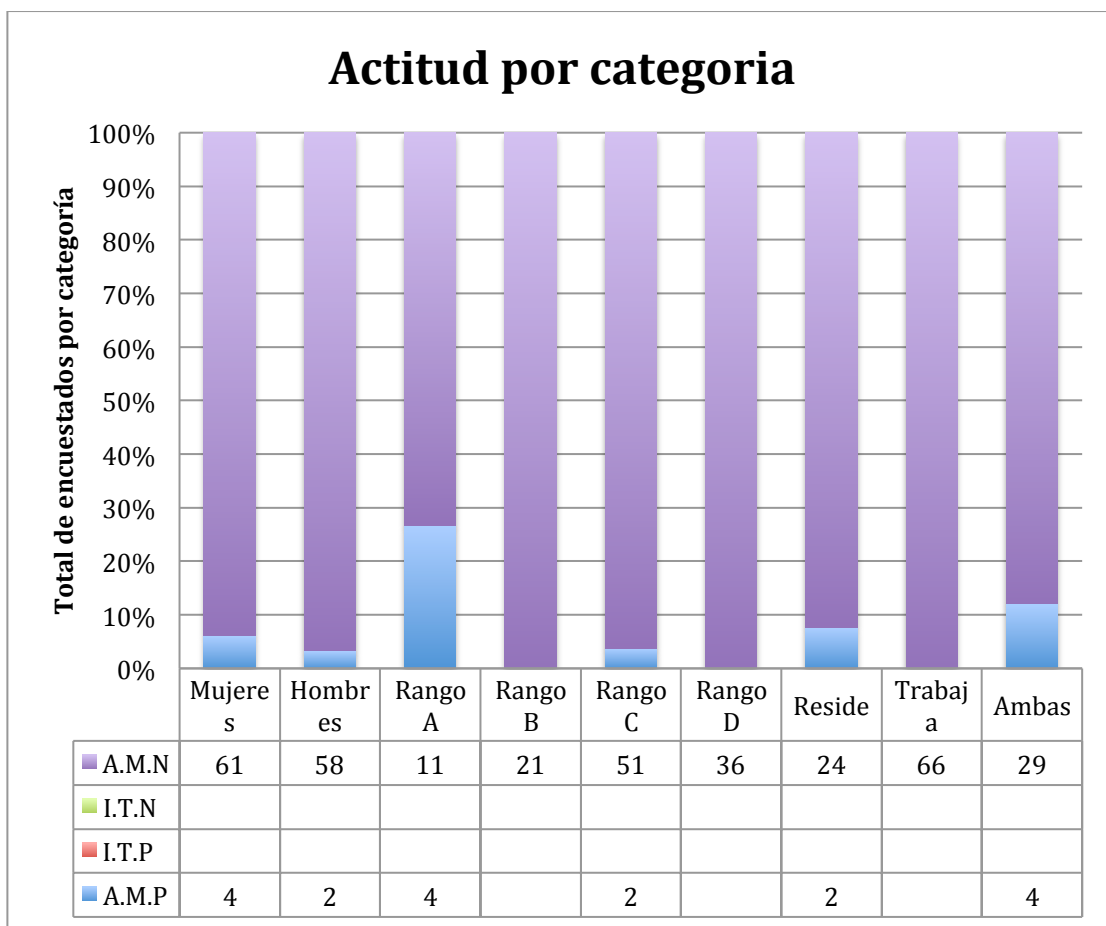


Gráfico 15: porcentaje por categorías pregunta N°6 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión cognitiva de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Negativa al creer si el sector donde frecuentaba facilita el acceso a personas no videntes.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Negativa, las mujeres se muestran menos negativas.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Negativa donde el rango A fue el menos negativo y el B y D completamente negativos.**
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Negativa, donde los que residen y trabajan son los menos negativos, y los trabajadores completamente negativos.**

Pregunta N°7: Dimensión conductual (acciones)

Cuando ud. Se encuentra en un lugar público, ¿se percata de objetos o entornos que dificultan el uso de personas con alguna discapacidad?

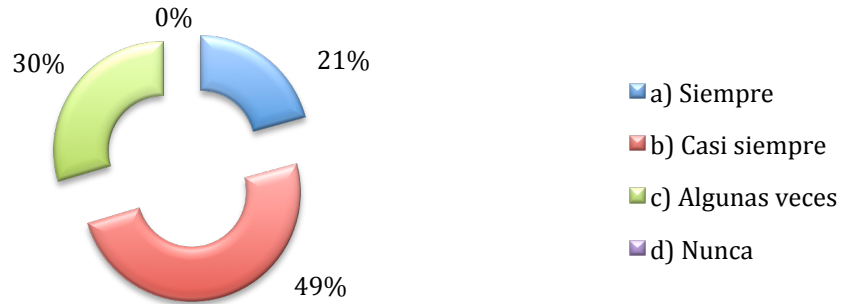


Gráfico 16: Pregunta n° 7. Fuente: Elaboración propia

Resultados generales

Del total de 125 respuestas, 62 indicaron que “casi siempre” se percataban de objetos o entornos que dificultan el uso de personas con alguna discapacidad, 37 personas señalaron que “algunas veces” lo hacían, mientras que 26 personas dicen que “siempre” se percatan de la situación. La opción “nunca” tuvo cero respuestas.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	La opción “a)” fue seleccionada por 15 mujeres y 10 hombres, la opción “b)” por 45 mujeres y 17 hombres, y finalmente la opción “c)” por 4 mujeres y 33 hombres.
	F. Etario	Del rango A 3 seleccionaron la opción “b)” y 12 la opción “c)”, del rango B 4 seleccionaron la opción “b)” y 17 la “c)”, del rango C 8 seleccionaron la opción “a)”, 44 la opción “b)” y sólo 1 la opción “c)” finalmente del rango D 18 seleccionaron la opción “a)”, 11 la “b)” y 7 la opción “c)”
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 12 indicaron la opción “a)”, 33 la opción “b)” y 17 la opción “c)”, de los que residen y trabajan en la zona 5 seleccionaron la opción “a)” 19 la opción “b)” y 12 la opción “c)”, finalmente

de los que sólo residen en el lugar 9 seleccionaron la opción “a)” 10 la opción “b)” y 8 la opción “c)”

Tabla 26: resultados específicos respuesta nº7. Fuente elaboración propia

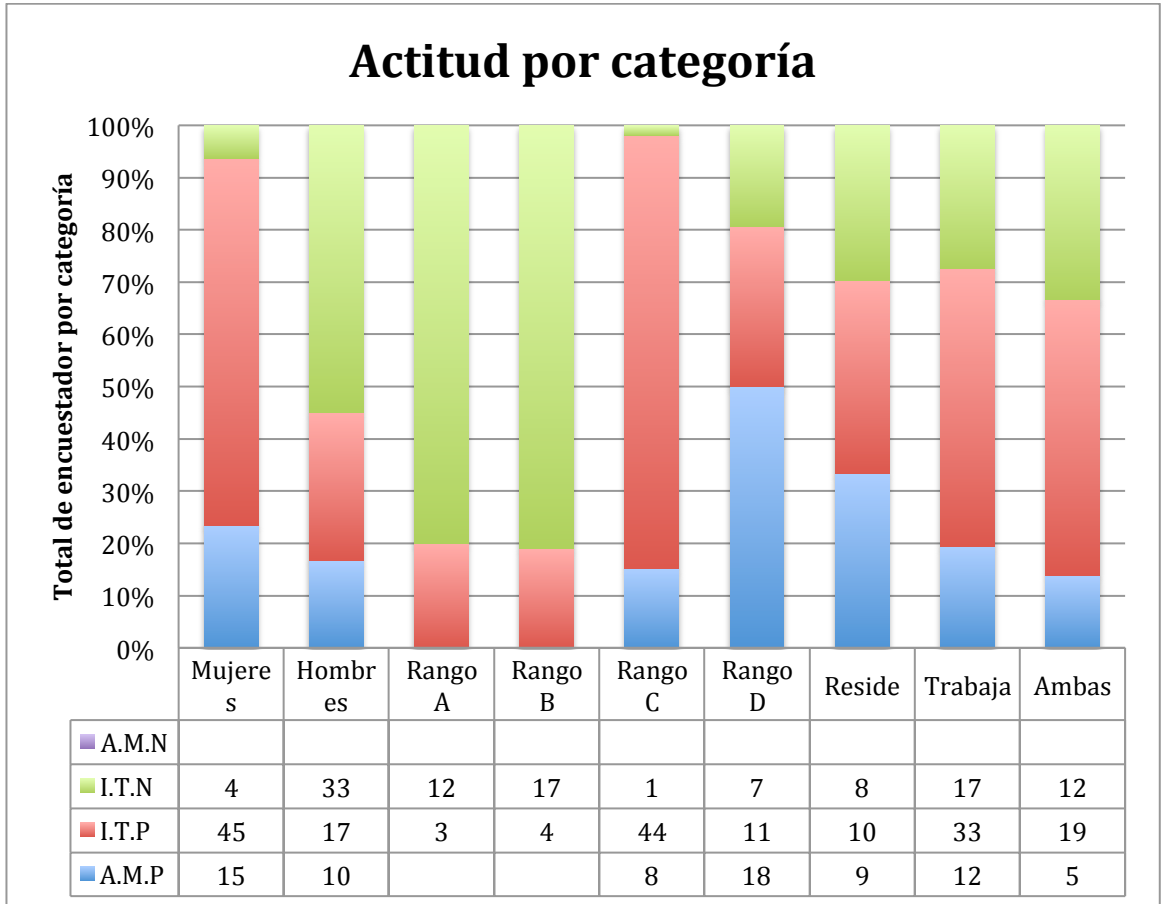


Gráfico 17: porcentaje por categorías pregunta Nº7 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión conductual de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Indiferente con Tendencia Positiva al percatarse de lugares u objetos no inclusivos.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) la **mujeres** presentan una **actitud Indiferente con tendencia positiva**, y los **hombres** **Indiferente con Tendencia Negativa**.
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), el **rango A y B Indiferente con Tendencia Negativa**, el rango C **Actitud Indiferente con tendencia positiva**, el rango D una **Actitud Mayormente Positiva**.
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Indiferente con tendencia Positiva**, donde los **sólo residentes** se muestran como los **mas positivos** y, quienes **residen y trabajan** como los **menos positivos**.

Pregunta N°8: Dimensión conductual (acciones)



Gráfico 18: Pregunta n° 8. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 71 seleccionaron la opción “siempre”, 33 la opción “casi siempre”, al mismo tiempo 18 personas seleccionaron la opción “algunas veces” y sólo 3 afirmaron no involucrarse en discusiones donde otros son discriminados.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las mujeres encuestadas, 40 seleccionaron la opción “a)”, 22 la opción “b)” y 3 la opción “c)”, en el caso de los hombres, 31 seleccionaron la opción “a)”, 11 la opción “b)”, 15 la opción “c)” y 3 la opción “d)”.
	F. Etario	Del rango A, 8 seleccionaron la opción “b)”, 4 la opción “c)” y 3 la opción “d)”, del rango B 9 seleccionaron la opción “a)”, 6 la opción “b)” y 6 igualmente la opción “c)”, del rango C 30 respondieron la opción “a)”, 15 la opción “b)” y 8 la opción “c)”, finalmente del rango D 32 seleccionaron la opción “a)” y 4 la opción “b)”
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 45 seleccionaron la opción “a)”, 12 la opción “b)”, 8 la opción “c)” y 1 la opción “d)”, de quienes residen y trabajan en la zona, 11 seleccionaron la opción “a)”, 13 la opción “b)” y 9 la opción “c)”, finalmente de quienes

		sólo residen en el sector, 15 seleccionaron la opción "a)", 8 la opción "b)", 1 la opción "c)" y 2 la opción "d)"
--	--	---

Tabla 27: resultados específicos respuesta nº8. Fuente elaboración propia

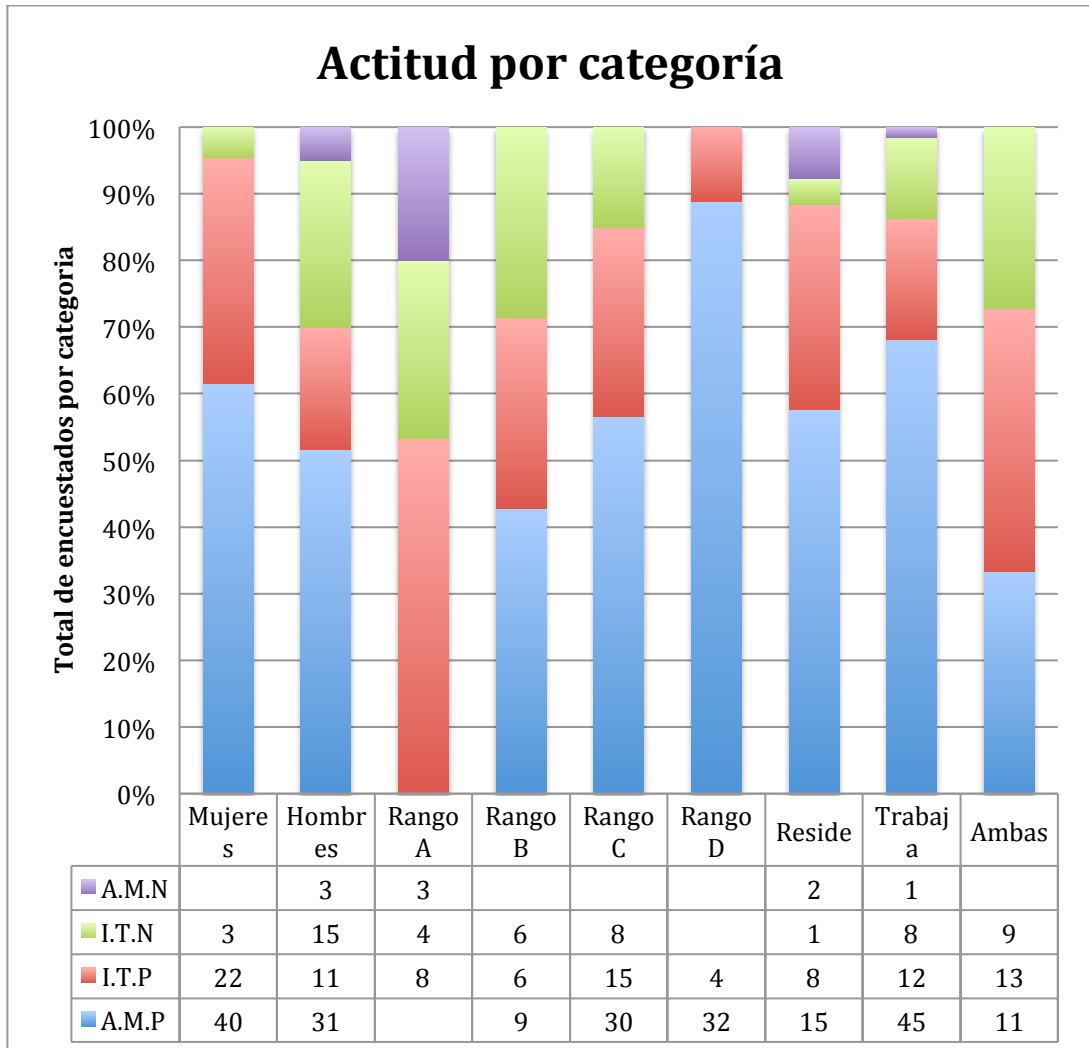


Gráfico 19: porcentaje por categorías pregunta N°8 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión conductual de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Positiva a involucrarse en una discusión para defender a alguien discriminado.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Positiva**, los hombres se muestran menos positivos.
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), el **rango A** presentó un **Actitud Indiferente con Tendencia Positiva** y los rangos **B, C y D** una **Actitud Mayormente Positiva** donde el rango **D** fue el más positivo.

- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Positiva**, donde los que residen y trabajan se muestran como los menos positivos y, quienes sólo trabajan como los más positivos.

Pregunta N° 9: Dimensión conductual (acciones)

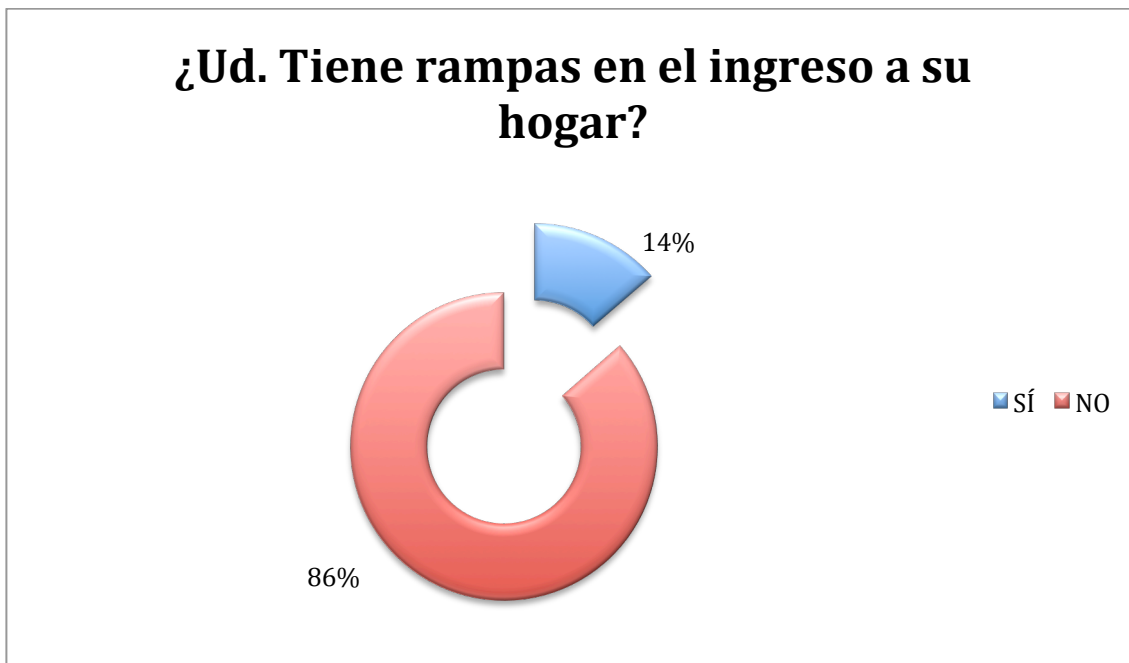


Gráfico 20: Pregunta n° 9. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 108 reconocieron NO tener rampas en el ingreso a su hogar, mientras que 17 SÍ las tienen.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las 17 personas que indicaron la opción SI, 5 fueron mujeres y 12 hombres, mientras que quienes respondieron NO, 60 eran mujeres y 48 hombres.
	F. Etario	Del rango A, 15 seleccionaron la opción NO, del rango B, 2 seleccionaron la opción SI y 19 la opción NO, del rango C 7 marcaron la opción SÍ y 46 la opción NO, finalmente del rango D 10 seleccionaron la opción SI y 26 la opción NO.

	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 8 seleccionaron la opción SÍ y 58 la opción NO, de quienes residen y trabajan en la zona, 7 seleccionaron la opción SÍ y 26 la opción NO, y finalmente de quienes solo residen en el lugar, 2 marcaron la opción SI y 24 la opción NO.
--	---------------------------	---

Tabla 28: resultados específicos respuesta nº9. Fuente elaboración propia

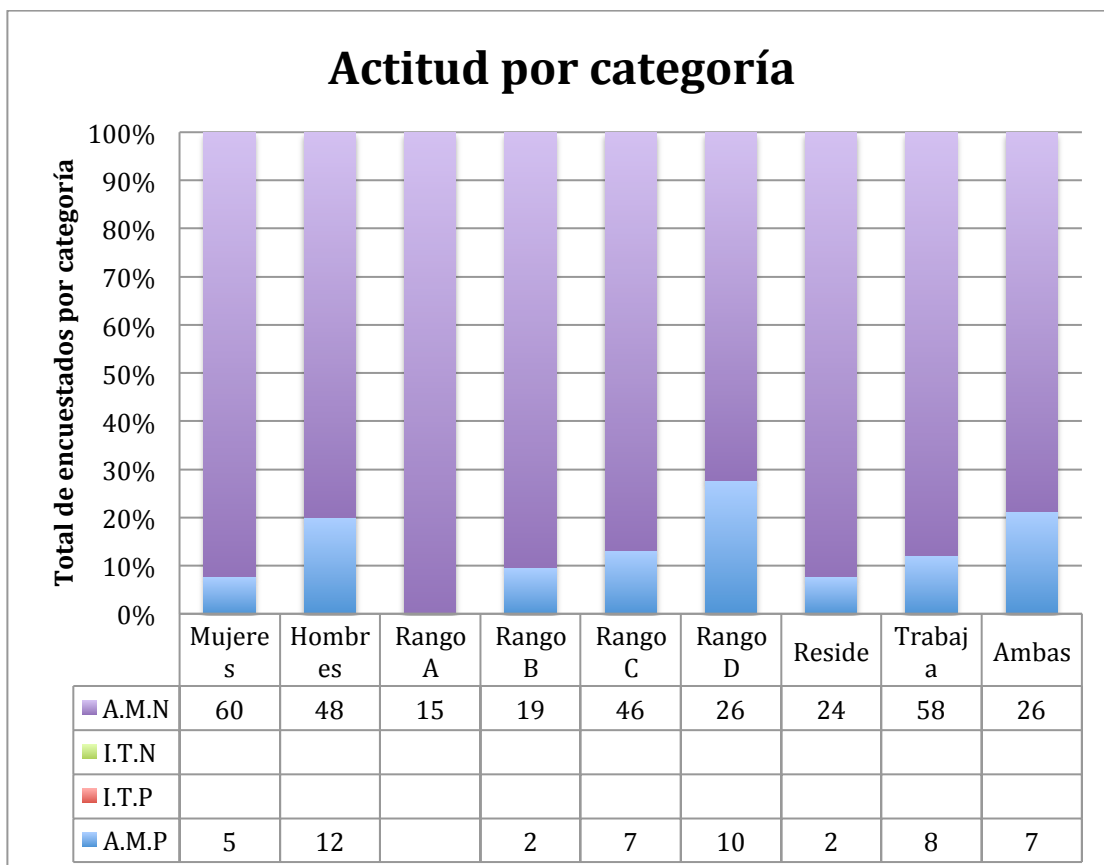


Gráfico 21: porcentaje por categorías pregunta Nº9 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión conductual de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Negativa al tener rampas en el ingreso a su hogar.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Negativa, las mujeres se muestran menos positivas.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), todas las categorías presentaron un **Actitud Mayormente Negativa donde el rango A se muestra completamente negativo y el rango D como el menos negativo.**
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Negativa, donde los sólo residentes se muestran como los mas negativos y, quienes trabajan y residen como los menos negativos.**

- **Pregunta N°10: Dimensión afectiva (intereses)**



Gráfico 22: Pregunta n° 10. Fuente: elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, la mayoría representada en 122 personas indicaron que SÍ están interesados en temas relacionados a la discapacidad, mientras que sólo 3 reconocieron no estar interesados.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De quienes indicaron la respuesta NO, 3 son hombres, mientras que quienes indicaron SÍ, 65 son mujeres y 57 hombres.
	F. Etario	Del rango A, 13 seleccionaron la opción SÍ y 2 la opción NO, del rango B 20 seleccionaron la opción SÍ y 1 la opción NO, del rango C 53 la opción SÍ y del rango D 36 igualmente SÍ.
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el sector 66 indicaron la opción SI, de quienes trabajan y residen 31 seleccionaron la opción SI y 2 la opción NO, finalmente de quienes sólo residen 25 seleccionaron la opción SI y 1 la opción NO.

Tabla 29: resultados específicos respuesta n°10. Fuente elaboración propia

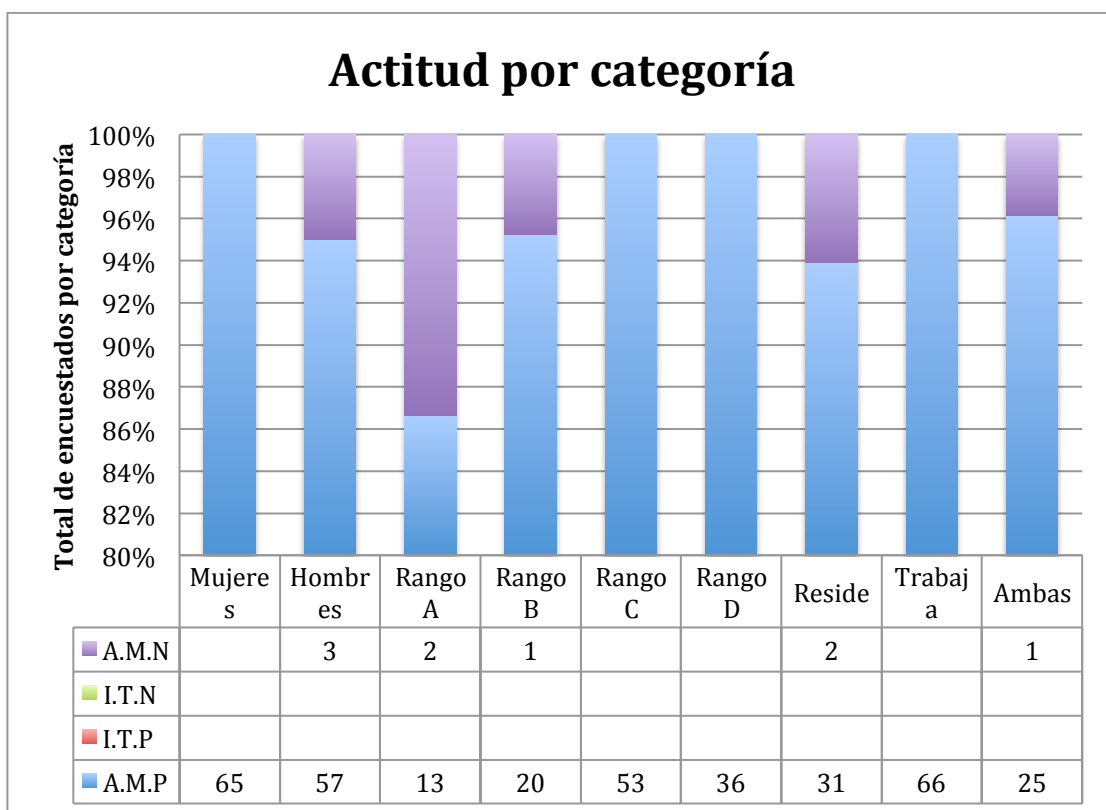


Gráfico 23: porcentaje por categorías pregunta N°10 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión conductual de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Positiva al interesarse en temas relacionados con la discapacidad.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Positiva, los hombres se muestran menos positivos**.
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), el **rango A** presentó un **Actitud Mayormente Negativa** y los **rangos B, C y D** una **Actitud Mayormente Positiva** donde el **rango C y D** fueron los más positivos.
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Positiva**, donde los **sólo residentes se muestran como los menos positivos** y, quienes **sólo trabajan como los más positivos**.

Pregunta N°11: Dimensión afectiva (intereses)

¿Ud. Cree que es importante que todos los entornos se modifiquen para facilitar el ingreso de todas las personas?

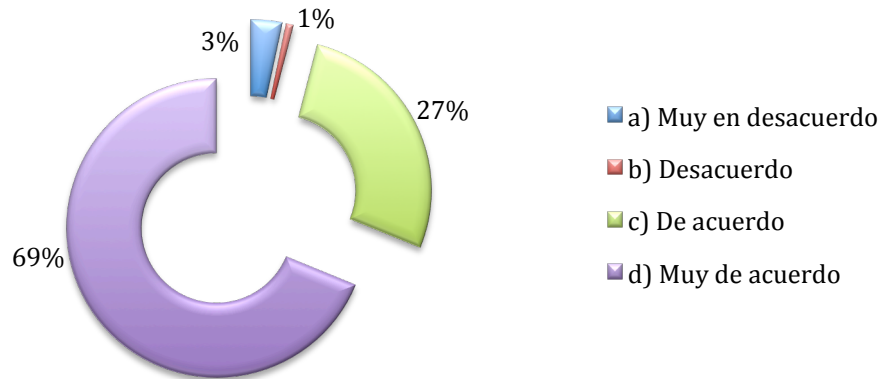


Gráfico 24: Pregunta n° 11. Fuente: Elaboración propia.

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 86 de ellas indicaron estar “muy de acuerdo” en que todos los entornos debían ser modificados para facilitar el ingreso de todas las personas, 34 personas afirmaron estar “de acuerdo”, a 4 personas Muy en desacuerdo, mientras que 1 indicó estar en desacuerdo con el enunciado.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las mujeres encuestadas, 2 seleccionaron la opción “a)”, 13 la opción “c)” y 50 la opción “d)”, mientras que los hombres, 1 indicó la opción “b)”, 2 la opción “a)”, 21 la opción “c)” y 36 la opción “d)”.
	F. Etario	Del rango A 1 persona seleccionó la opción “b)”, 3 seleccionaron la opción “a)” 5 la opción “c)” y 6 la opción “d)”, del rango B 1 marcó la opción “a)”, 12 la opción “c)” y 8 la opción “d)”, del rango C 10 personas seleccionaron la opción “c)” y 43 la opción “d)”, finalmente del rango D 7 seleccionaron la opción “c)” y 29 la opción “d)”

	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 2 seleccionaron la opción “a)”, 18 la opción “c)” y 46 la opción “d)”, de quienes residen y trabajan en el lugar 2 seleccionaron la opción “a)”, 6 la opción “c)” y 25 la opción “d)”, y finalmente de quienes sólo residen en la zona 1 seleccionó la opción “b)”, 10 la opción “c)” y 16 la opción “d)”
--	---------------------------	--

Tabla 30: resultados específicos respuesta nº11. Fuente elaboración propia

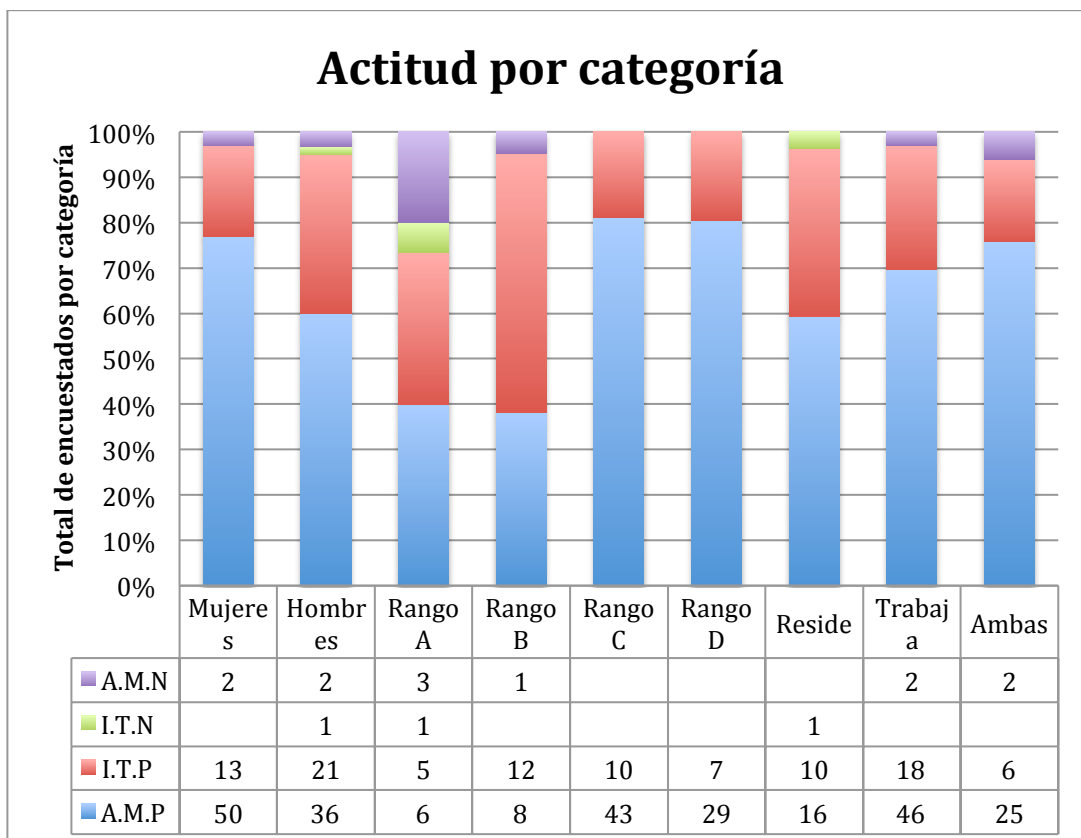


Gráfico 25: porcentaje por categorías pregunta Nº11 Fuente: Elaboración propia.

- En esta pregunta y según la dimensión conductual de la actitud:
- La muestra total presenta una Actitud Mayormente Positiva al considerar importante modificar los entornos para hacerlos inclusivos.
- En el factor de género según el 100% de cada categoría (**Mujeres – Hombres**) ambas categorías presentan una **Actitud Mayormente Positiva, los hombres se muestran menos positivos.**
- En el factor etario según el 100% de cada categoría (**rangos A, B, C y D**), todas presentaron una **Actitud Mayormente Positiva, donde el rango A fue el más negativo y los rangos C Y D fueron los más positivos.**
- En el factor de permanencia según el 100% de cada categoría (**Residentes, trabajadores y ambas**), todos presentaron una **Actitud Mayormente Positiva, donde los sólo residentes se muestran como los menos positivos y, quienes residen y trabajan como los más positivos.**

Pregunta N°12: Sondeo datos anexos

¿Ud ha tenido que usar alguna vez un elemento adicional para desplazarse como por ej. muletas, silla de ruedas, bastón u otros?

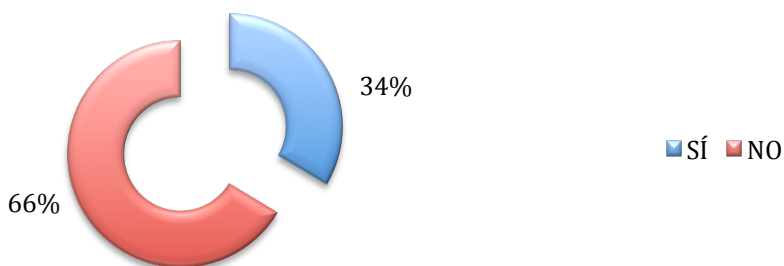


Gráfico 26: Pregunta n° 12 Fuente: Elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 83 personas indicaron que nunca han utilizado algún elemento adicional para desplazarse, mientras 42 sí reconocieron utilizar o haber utilizado algún elemento de ayuda.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las 42 personas que seleccionaron la opción SI 29 fueron mujeres y 13 hombres, mientras que quienes seleccionaron la opción NO 16 fueron mujeres y 47 hombres la opción NO.
	F. Etario	Del rango A, 15 seleccionaron la opción NO, del rango B 2 seleccionaron la opción Si y 19 la opción NO, del rango C 7 seleccionaron la opción SI y 46 la opción NO, finalmente del rango D 33 marcaron la opción SI igualmente 33 la opción NO
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en el lugar 13 seleccionaron la opción SI y 53 la opción NO, de quienes trabajan y residen en la zona 21 marcaron la opción SI y 12 la opción NO y finalmente quienes sólo residen en el lugar 8 seleccionaron la opción SI y 18 la opción NO.

Tabla 31: resultados específicos respuesta n°12. Fuente elaboración propia

Prevalencia por categoría Pregunta Nº 12

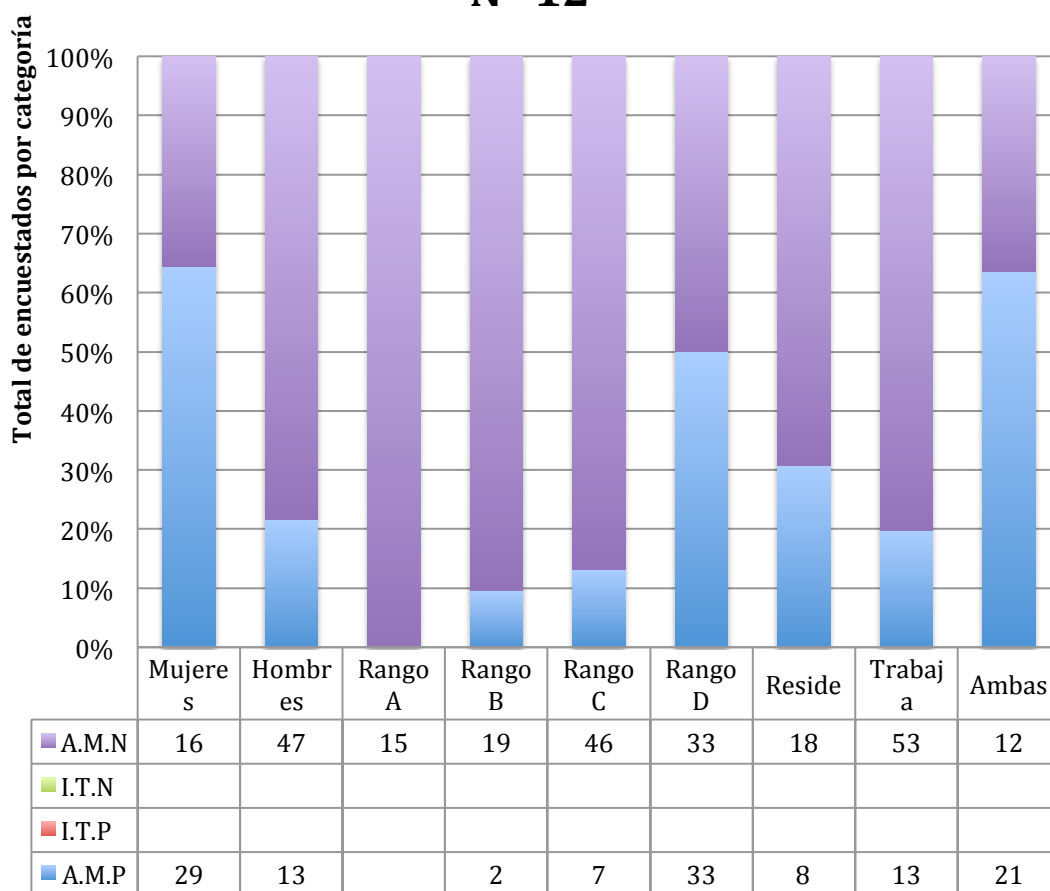


Gráfico 27: porcentaje por categorías pregunta Nº12 Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior podemos desprender que según el total de encuestados por categoría, quienes se han visto en situación de discapacidad, al usar o haber usado un elemento adicional para desplazarse son:

- La mujeres, en el factor de género.
- El rango D, en el factor etario
- Los trabajadores y residentes de la zona, en el factor de permanencia.

Pregunta N°13: Sondeo datos anexos

¿Hay alguna persona dentro de su círculo cercano, que tenga algún tipo de discapacidad?

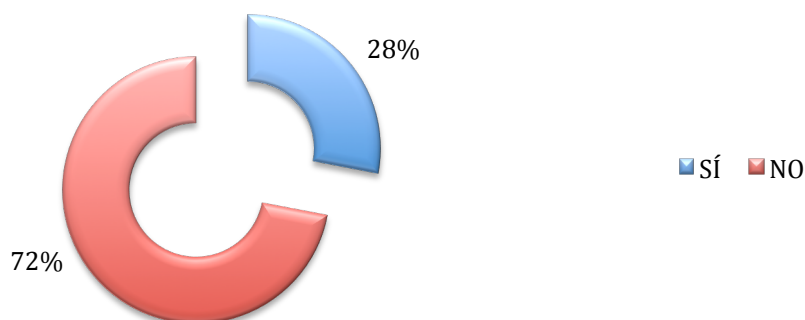


Gráfico 28: Pregunta n°13. Fuente: Elaboración propia

Resultados generales

De un total de 125 respuestas, 90 personas indicaron no tener algún cercano o conocido con discapacidad, mientras que 35 mencionaron Sí tenerlo.

Resultados específicos

Dimensión	Pauta	Resultados
Cognitiva conocimiento	F. de Género	De las 35 personas que indicaron la opción SÍ, 16 fueron mujeres y 19 hombres, quienes respondieron NO 49 fueron mujeres y 51 hombres.
	F. Etario	Del rango A 3 seleccionaron la opción SI y 12 la opción NO, del rango B 8 seleccionaron la opción SI y 13 la opción NO, del rango C 10 marcaron la opción SI y 43 la opción NO finalmente del rango D 14 seleccionaron la opción SI y 22 la opción NO
	F. Permanencia	De quienes sólo trabajan en la zona 9 seleccionaron la opción SÍ y 57 la opción NO, quienes trabajan y residen 16 seleccionaron la opción SÍ y 17 la opción NO, finalmente quienes sólo residen en el lugar 10 respondieron SÍ y 16 NO.

Tabla 32: resultados específicos respuesta n°13. Fuente elaboración propia

Prevalencia por categoría pregunta Nº13

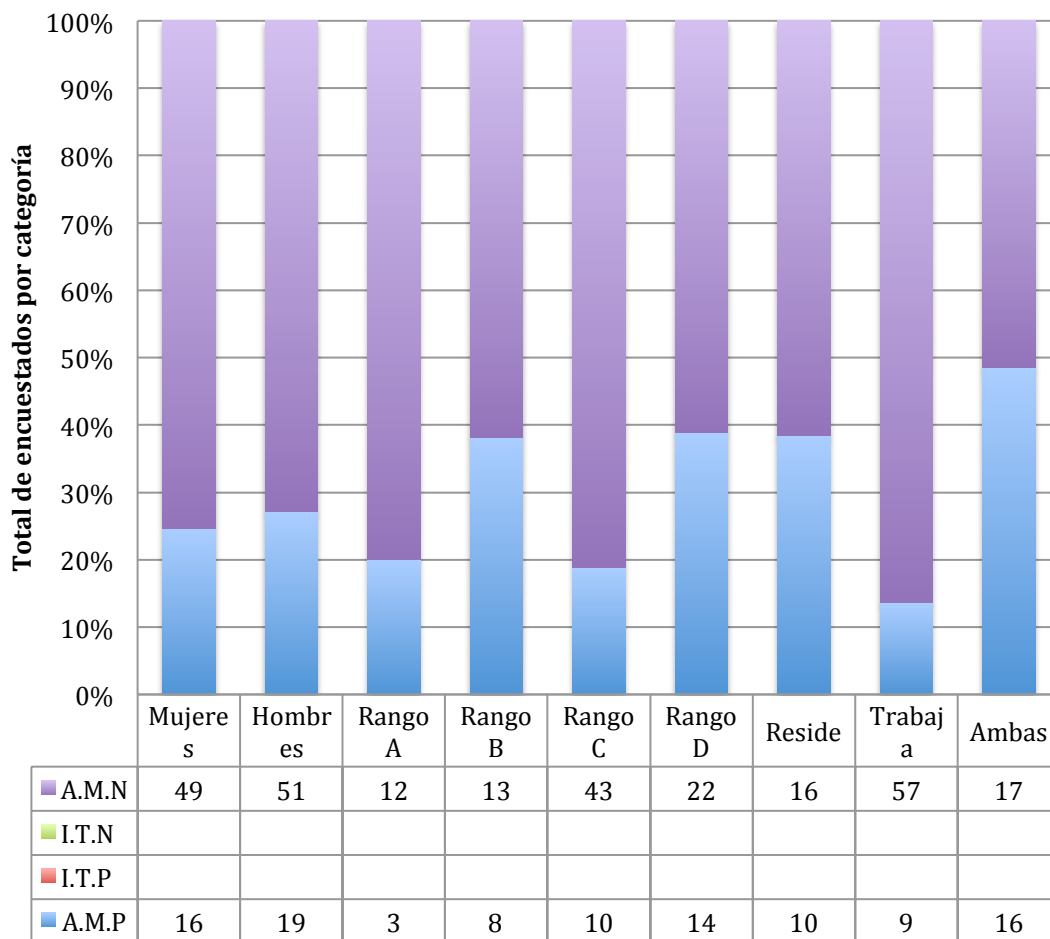


Gráfico 29: porcentaje por categorías pregunta Nº13 Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico anterior podemos desprender según el total de encuestados por categoría, que quienes se ven frecuentemente relacionados por con personas con algún grado de discapacidad son:

Los hombres, en el factor de género

El rango D, en el factor etario.

Los trabajadores y residentes de la zona, en el factor de permanencia

5.1.3 Matriz de análisis observación de campo

Variable	Dimensión	Indicadores	Observación	Imágen
ACTITUD hacia la Inclusión Social	Conductual	Acciones en el entorno		
		Prestación de ayuda		

Tabla 33: Matriz de análisis de observación de campo. Fuente: Elaboración propia.

5.1.3.1 Resultados Observación de campo


Indicador	Observación	Imágen
Acciones en el entorno	En relación a las acciones que los habitantes del sector observado, se logró visualizar que las personas tienen a generar soluciones prácticas frente a dificultades que presentan veredas, calles u objetos del entorno. Generalmente estas soluciones son realizadas por personas Adultas (rango etario C). Las imágenes captadas muestran el Colegio Especial Gran Bretaña (sector la Matriz), y frente a él una rampa construida por los mismo vecinos para permitir la circulación de personas y tapar una peligros excavación en la vereda.	

Tabla 34: Resultado 1 observación de campo. Fuente: Elaboración propia.


Indicador	Observación	Imágen
Prestación de ayuda	<p>Analizando las acciones que los vecinos del lugar tomaban frente a personas con algún tipo de discapacidad que necesitaran ayuda, se logró observar que en general las personas de rango etario C y D son las que tienen mayor disposición a prestar ayuda, en las imágenes presentadas, un grupo de adultos intentando ayudar con indicaciones una persona con discapacidad visual (uso de bastón como guía), y en otra una mujer de rango etario D ayudando a cruzar a otra aún mayor, con dificultad para desplazarse (apoyada en un bastón), ambas situaciones capturadas en plaza Echaurren, situación similar en otras partes de la ruta.</p>	

Tabla 35: Resultado 2 observación de campo. Fuente: Elaboración propia.

- Según lo observado, en la dimensión conductual de la actitud:

Existe una Actitud Mayormente Positiva a la inclusión por parte de los rangos etarios C y D.

5.2 Discusión de resultados

A continuación se presenta la relación de la información que se logró recopilar contrastada con cada uno de los objetivos por los cuales se realizó esta investigación, direccionada con el objetivo principal, el cual era “**Establecer la actitud de los habitantes y trabajadores de la zona patrimonial de Valparaíso en el proceso de inclusión social según la Ley 20.422**” se utilizaron tanto técnicas cuantitativas como cualitativas, que permitieron abarcar y responder cada uno de los objetivos específicos que dieron paso a la realización de esta investigación.

Bajo el modelo multidimensional de las actitudes, el cual indica que estas están compuestas por un triple componente: Cognitivo, Afectivo y Conductual (Resenberg y Hovland, 1960), se da paso a la discusión de resultados de cada instrumento en relación a los objetivos específicos planteados:

Objetivo específico n° 1: Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona Patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social.

En el caso de la entrevista a experto, se trató de una conversación fluida, en gran defensa al significado del patrimonio, y al valor que este genera a la ciudad, en relación a la inclusión social que menciona la Ley 20.422, se muestra un grado de resistencia a la idea de modificar los entornos, estructuras y objetos ubicados en la ciudad y específicamente en la Zona Patrimonial, se piensa que los cambios que la norma exige, en algunos lugares resultará imposible implementar dada la geografía de Valparaíso. En relación a los conocimientos sobre “inclusión social” “Ley 20.422” “diseño y accesibilidad universal” que se evidenciaron en la entrevista, se cataloga según la dimensión cognitiva de las actitudes, la presencia de una **Actitud Indiferente**, pero esta con **tendencia Positiva**, pues no se cierra a la posibilidad de encontrar formas innovadoras de *incorporar* a la ciudad elementos que permitan mejorar el acceso de todo tipo de personas a los rincones de la ciudad, (tendencia hacia la integración más que a la inclusión, ver figura 1 de este documento)

Las encuestas como instrumento cuantitativo, permitió evidenciar , por medio de preguntas orientadas a conocer la parte cognitiva, afectiva y conductual de las personas en relación a su actitud hacia la inclusión, y según lo recogido en las preguntas con dirección en la dimensión cognitiva, se establece determina lo siguiente:

En el factor de género, tanto mujeres como hombres presentan la misma Actitud Mayormente Negativa frente a los conocimientos o creencias que se posee sobre la inclusión. Se puede destacar que en el caso de los hombres se observa que muchos creen saber lo que significa el concepto “inclusión social” pero se evidencia una alta confusión con la definición de integración. También es válido agregar que las respuestas generadas en la preguntas que buscaban conocer si creían que su entorno era inclusivo, fueron en gran parte negativas.

En el factor etario, de igual manera todos presentan una Actitud cognitiva Mayormente Negativa frente a los conocimientos o creencias que se posee sobre la inclusión. En este caso se puede destacar que el rango C compuesto por personas entre 25 y 59, demostraron conocer un poco mas de lo que trata el tema de la inclusión mientras que los rangos de los extremos (A y D) son los que demuestran menos conocimiento.

El factor de permanencia, reveló que quienes residen en la zona patrimonial presentan una Actitud Mayormente positiva frente a los conocimientos o creencias que se posee sobre la inclusión, mientras que quienes sólo trabajan o residen y trabajan a la vez en el mismo sector presentan una Actitud Mayormente Negativa, donde quienes residen y trabajan al mismo tiempo en el lugar muestran menos conocimiento.

En cuanto a la población general, SE CONCLUYE QUE EXISTE CONOCIMIENTO MEDIO CON TENDENCIA A CONFUNDIR INCLUSIÓN SOCIAL CON INTEGRACIÓN SOCIAL.

Objetivo específico n°2: Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión.

En el factor de género, Las mujeres presentan una Actitud Afectiva Indiferente, con mayor tendencia positiva mientras que los hombres una Actitud Afectiva Indiferente, con mayor tendencia Negativa frente a los intereses que poseen sobre la inclusión. Se puede destacar que fue en la pregunta N°7 donde se generó este cambio de categoría, evidenciando que son las mujeres las más observadoras del entorno no inclusivo.

En el factor etario, El rango A compuesto por las edades entre 15 y 19 años, presenta una **Actitud afectiva indiferentes con mayor tendencia negativa** al igual que el rango B compuesto por personas entre 20 y 24 años, el rango C presenta una Actitud afectiva indiferente con mayor tendencia positiva, y el rango D, fue el que mostró una Actitud Mayormente Positiva frente al proceso de inclusión social.

El factor de permanencia, reveló que tanto los que residen en el lugar, los que trabajan en el lugar, y los que realizan ambas actividades en el sector, presentan una Actitud Afectiva Indiferente con Mayor tendencia Positiva.

En cuanto a la población general, se puede concluir que presenta una Actitud Afectiva indiferente con mayor tendencia Positiva frente al proceso de inclusión social.

Las Mujeres, Los adultos mayores y quienes residen y trabajan en la zona, son los que mayormente se han visto en situación de discapacidad, utilizando

algún elemento adicional para desplazarse, y en general todos reconocen tener a alguien dentro de su círculo cercano con algún tipo de discapacidad.

Según las preguntas de sondeo realizadas: **EL NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO AFECTIVO ES MEDIANAMENTE ALTO DE INTERÉS Y PREOCUPACIÓN POR LA INCLUSIÓN.**

Objetivo específico n°3: Identificar el comportamiento que tienen las personas en la Zona Patrimonial, en relación a la inclusión social.

En el factor de género, tanto mujeres como hombres presentan la misma Actitud Mayormente Positiva frente a las acciones o intereses que poseen sobre la inclusión.

En el factor etario, de igual manera todos presentan una Actitud conductual Mayormente Positiva Positiva frente a las acciones o intereses que poseen sobre la inclusión. En este caso se puede destacar que el rango A compuesto por personas entre 15 y 19, demostraron una actitud más inclinada a la indiferencia

El factor de permanencia, reveló que todas las categorías Presentan una Actitud Mayormente Positiva, donde quienes trabajan y residen son quienes presentan la actitud mas positiva.

En cuanto a la población general, se puede concluir que presenta una Actitud conductual Mayormente Positiva frente al proceso de inclusión social.

Según la observación de campo: NIVEL MEDIANAMENTE ALTO DE INTERÉS Y PREOCUPACIÓN POR LA INCLUSIÓN.

LOS HABITANTES GENERAN SOLUCIONES PRÁCTICAS FRENTE SITUACIONES QUE PRESENTEN DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD. LAS PERSONAS ADULTAS (25 A 59 AÑOS) SON LAS MÁS PROACTIVAS EN LA REALIZACIÓN DE “MEJORAS”.

LAS PERSONAS ADULTAS Y ADULTAS MAYORES SON LAS QUE MUESTRAN MAYOR DISPOSICIÓN A PRESTAR AYUDA.

5.3 Conclusión

El estudio de las actitudes en la población, nos permite adentrarnos a resultados que claramente van variando dependiendo del objeto de estudio, reflejando que todo aquello que rodea a una persona puede interferir en sus acciones, preferencias y creencias.

Esta investigación que nace de la interrogante de conocer cuál es la actitud de la población frente al proceso de inclusión social, que enfrenta el país luego de la publicación de la Ley 20.422 en febrero del 2010, tomando como grupo de muestra a los trabajadores y residentes de la interesante y particular Zona Patrimonial de Valparaíso, logró a través de diferentes instrumentos llegar a los resultados de la dimensión cognitiva, afectiva y conductual, que compone la medición de la actitud.

Como primer objetivo específico se propuso “Determinar el conocimiento que las personas que viven y trabajan en la Zona patrimonial de Valparaíso, tienen sobre la inclusión social” y según los resultados de la investigación, esto arrojó que la población general de la zona, posee un conocimiento medio negativo, graficados como una actitud cognitiva mayormente negativa, reflejando que la población no está informada realmente sobre este proceso, menos aún de la existencia de una Ley que espera que para el 2018 todos los entornos públicos estén modificados para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan ser incluidas mayormente en la sociedad. Que exista un desconocimiento sobre el tema en la población, incluso en organismos encargados de diseñar las ciudades, indica que nos enfrentamos a un proceso nuevo, a un cambio de paradigma sobre la discapacidad que necesita ser urgentemente divulgado por las autoridades cuando estamos a dos años de que se cumpla el plazo establecido para la implementación total de esta Ley, situación que por consecuencia va a significar el cambio de toda la población, adecuándose al nuevo tipo de ciudad inclusiva.

Ahora bien, dentro de lo que podemos destacar de esta investigación en relación al objetivo específico anteriormente mencionado, es que la población más débil e el conocimiento de este proceso son las mujeres y el grupo etario compuesto por los adolescentes (entre 15 y 19 años) y los adultos mayores (mayores a 60 años), y que pueden ayudar a enfocar futuras campañas y medidas que promuevan el proceso de inclusión, datos que pueden ayudar a enfocar futuras campañas y medidas que eduquen sobre el proceso de inclusión.

En el segundo objetivo específico de esta investigación, que buscó “Determinar el nivel de involucramiento afectivo de los habitantes y trabajadores de la Zona Patrimonial, en el proceso de inclusión” se logra analizar que a pesar de no tener los conocimientos oficiales sobre el proceso, el interés de la población sí muestra una tendencia medianamente positiva a la inclusión y a la modificación de entornos, lo que favorece a una futura implementación de la normativa, la población que mayormente muestra una preferencia positiva a la inclusión es la de los adultos mayores, lo que nos puede hacer pensar que es una actitud condicionada por el hecho de verse ya inmersos en una condición que los acerca a la discapacidad, pero con un público adolescente, que se presenta

negativamente frente a esta posibilidad, lo que debería generar una preocupación sobre qué es lo que nuestra próxima generación de adultos piensa, y qué cambios se deben hacer en la enseñanza que nace desde el hogar y la entregada en nuestro sistema educacional, ¿será que este tipo de preferencias está condicionada a la particular etapa de transición por la que pasan, o será un tipo de actitud que puede mantenerse en su crecimiento, creando una sociedad, resentida y excluyente?, o quizás esto refleja que estamos en una sociedad incapaz de ponerse en el lugar del otro y sólo una vez que vive una situación donde la autovalencia absoluta se pierde, recién toma conciencia de la importancia que significa vivir en un sistema que facilite la inclusión de todos sus habitantes.

Lo anterior se ve reforzado por los resultados que se obtuvieron para el tercer objetivo específico, el cual era “Identificar el comportamiento que tienen las personas que habitan la Zona Patrimonial”, y arrojó que según la opinión de la población una actitud positiva en el proceso estudiado, pero a la hora de constatar lo que realmente ocurría en el lugar, son las mismas personas que al verse en una situación de dificultad para desplazarse debido a algún tipo de discapacidad, las que aportan soluciones “rápidas”, o bien es la población que empatiza luego de conocer personalmente o por algún caso cercano, lo que significa no poder acceder o verse discriminados por un sistema social que no los incluye a la hora de tomar decisiones que afectan a la población.

Todo lo expuesto permite responder el objetivo general de esta investigación, “Establecer la actitud de los habitantes y trabajadores de la zona patrimonial de Valparaíso en el proceso de inclusión social según la Ley 20.422” La cual según las dimensiones presentadas, resulta ser una actitud indiferente con tendencia positiva. Esto debe llevarnos a un estado de reflexión, a cuestionar nuestras posturas frente al tema y por sobre todo nuestras acciones, las cuales reflejan que frente al tema de inclusión social de personas con discapacidad, algo no se está haciendo bien, y que no basta sólo con implementar leyes forzando un cambio en la sociedad si estos cambios no forman parte de la conciencia colectiva de la población, de la cual, como lo estudiamos en el caso de otros países, es la que genera los verdaderos cambios en el sistema.

Ahora, si llevamos esto a la disciplina del diseño, la cual ha sido fundamental en temas discapacidad y rehabilitación, desarrollando nuevas tecnologías, herramientas y productos que han aportado sin duda, en el desarrollo de personas que se han visto disminuidas por su condición física, entre otras, mejorando su calidad de vida, y con esto, también de quienes las rodean, nace la inquietud, de saber si en este tema ¿estamos diseñando para que los discapacitados se puedan integrar a la sociedad de “normales”, o bien, de manera inclusiva, para todas las personas, evitando así discapacitar a otros con nuestro diseño?

Como lo menciona la ley al definir la accesibilidad y diseño universal, conceptos importantes para esta normativa y el cumplimiento de la inclusión social, se necesita que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, se proyecten desde el inicio con las cualidades que los permitan ser utilizados por todas las personas o en

su mayor extensión posible, por lo que la labor del diseñador es fundamental en el proceso de inclusión, concepto que cada escuela de diseño en Chile debiera incorporar a la base de la formación que entrega a sus estudiantes, comprendiendo que es esta la disciplina que debe apoderarse de la necesidad que hoy existe, de soluciones universales en el diseño y en la ejecución de proyectos inclusivos, que permitan asegurar el uso a todas las personas en cualquier momento o circunstancia de su vida, manteniendo la identidad que caracteriza a cada individuo, manteniendo un equilibrio entre la persona y su medio.

Es necesario que cada actor de esta sociedad tome su rol y reflexione sobre este tema, después de todo nadie está ajeno, la condición de discapacidad es algo que como seres humanos estamos completamente vulnerables de vivir, es por esto que debemos hacernos responsables y sumarnos a la visión de hacer un mejor país para todos.

Finalmente se invita a continuar las investigaciones respecto de este tema, ya que en el proceso de realizar este estudio, se lo logró constatar que en relación a la inclusión son muy pocos los que han abordado la temática en Chile, sobre todo desde la visión de sus propios habitantes, y más específicamente, se cada contexto geográfico, pues no debemos olvidar que nuestro país se caracteriza por una amplia diversidad cultural y geográfica, por lo que aquello que funciona en los cerros, podría no hacerlo en el desierto, por poner un ejemplo. Reiterando con esto la importante labor del diseñador, aquel que no generaliza, y no diseña detrás de un escritorio asumiendo que sus ideas y diseños deben funcionar para todos, el profesional que es capaz de proyectar, comprendiendo lo relevante que es conocer a la gente, observando lo particular y característico de cada persona y lugar, permitiendo así la verdadera inclusión.

“Para la mayoría de nosotros el diseño es invisible. Hasta que falla.” – Bruce Mau, diseñador canadiense

“ La accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad, y una ventaja para todos los ciudadanos”. Enrique Rovira-Beleta C., Arquitecto

Bibliografía

- ASIS ROIG, R, (2013), Sobre discapacidad y derechos, Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas, Dykinson
- ASÍS ROIG, R., AIELLO, A. L., BARIFFI, F., CAMPOY, I., & PALACIOS, A., (2007) Sobre la accesibilidad universal en el Derecho, Dykinson, Madrid.
- BARIFFI, F. & PALACIOS A., (COORD), (2012), Capacidad Jurídica, Discapacidad y Derechos Humanos: una revisión desde la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ediar, Buenos Aires.
- BARIFFI, F., (2003) “Sobre la Universalidad de los Derechos Humanos: ¿Universalidad o Universalismo?”, Revista de Derecho de la Universidad Católica de Temuco, Vol. 4
- BOUDERGUER & SQUELLA ARQ, CORPORACION CIUDAD ACCESIBLE, (2010) Manual de accesibilidad universal, santiago.
- CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION (2007). Best Practices in Universal Design, A Global Review. Cornerll University ILR School, Canadá.
- CHILE. (1994) Ley 19.284, Normas para la plena integración social de personas con discapacidad. Diario oficial, Santiago.
- CHILE. (2010) Ley 20.422, Normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social para personas con discapacidad. Diario oficial. Última versión 28 de junio de 2016.
- FUENTES C., PÉREZ G. & SOLA C. (2015) La discapacidad en Chile, ¿somos realmente inclusivos? <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/12/14/la-discapacidad-en-chile-somos-realmente-inclusivos/> PRENSA USS
- NACIONES UNIDAS (2006) "La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad" Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> visitado el 23/11/2016
- PALACIOS, A. (2008) “El modelo social de discapacidad. Orígenes, caracterización y plasmación en I Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Cinca, Madrid.
- PALACIOS, A., & 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, Cinca, Madrid.

PEREZ, A. (1998) La universalidad de los derechos humanos. Anuario de filosofía del derecho, Vol. XV pp. 95-110.

ROS, M. (1985) Las escalas de actitudes (I). En J.F. Morales, Metodología y teoría de la Psicología pp.215-231. Vol. 2, UNED, Madrid.

ROVIRA-BELETA E. (2006) Mutua Universal, Libro Blanco de la Accesibilidad. Edicions UPC, España.

SOLOMON, M. (2008) Comportamiento del consumidor. Séptima edición. Pearson educación, México.

UBILLOS S. MAYORDOMO S, PAÉZ D. (2004) Actitudes: definición y medición, componentes de la actitud, modelo de la acción razonada y acción planificada. Investigación: Psicología social, cultura y educación. Pearson Educación, España.

UNESCO (2005) Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All. Disponible en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf>
visitado 22/11/2016

UNION EUROPEA. (2010) Manual de legislación europea contra la discriminación. Disponible en:
http://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_non_discrim_law_SPA.pdf visitado 28/11/2016

WERDAL B. (2014) Noruega y la discapacidad, La acción afirmativa como elemento de protección de los derechos de las personas con discapacidad. Universidad Católica del Perú, Lima

<http://www.ciudaddevalparaiso.cl/descargables/MAPA2016.pdf>