



UNIVERSIDAD MAYOR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ARTES
Administración Pública

ANALISIS DE LA ATENCION DE CARABINEROS DE CHILE CON PERSONAS SORDAS EN LA 2DA. COMISARIA SANTA CRUZ.

Proyecto aplicado de intervención para optar al título
de administrador público.

Universidad Mayor.

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.
Escuela de Gobierno y Administración Pública.

Autor: Hernando Gallardo Martínez
Profesor guía: Consuelo Cruz Morales.

Santiago, junio 2024



AGRADECIMIENTOS:

Este proyecto de investigación sin lugar a dudas ha sido un esfuerzo tanto personal como de quienes actualmente me acompañan en el día a día.

Agradezco en primera instancia a Dios, por acompañarme en este periodo de estudio y carrera profesional, por entregarme la fortaleza, paciencia, ánimo y ser el motor de lucha en todo momento para lograr complementar jornadas laborales con las de aprendizaje.

A mi esposa Catherine, quien me ha acompañado días y noches en todo mi proceso académico y en mi proyecto de vida, entregándome su apoyo paciencia y amor, motivándome día a día a ser mejor persona y profesional.

A mis padres, quienes me entregaron la vida, me entregaron valores y forjaron la capacidad de superación para afrontar la vida de mejor manera, especialmente un agradecimiento póstumo a mi padre quien falleció durante este proceso de formación académica.

De igual manera agradezco a todos aquellos docentes de la carrera de Administración Pública, a mi profesora guía Consuelo Cruz, quienes me formaron e incentivaron en el aprendizaje, brindando además lineamientos de la profesión para lograr ser un buen administrador y aportar al servicio público.



ÍNDICE:

I.- Introducción.....	1
CAPITULO 1	
1.1 Presentación del Tema	2
1.2 Fundamentación.....	3
1.3 Planteamiento del Problema.....	4
1.4 Objetivos	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	5
CAPITULO 2	
2.1 Marco teórico.....	6
2.2 Pregunta Guía e Hipótesis.....	9
2.3 Hipótesis.....	10
CAPITULO 3	
3.1 Metodología de trabajo	10
3.2 Tipo de Investigación.....	10
3.3 Muestra	12
3.4 Tipo de Estudio	12
CAPITULO 4.-	
4.1 Análisis e interpretación de los resultados de encuestas aplicadas a personas sordas.....	14
4.2 Análisis e interpretación de los resultados de encuestas aplicadas a funcionarios públicos.....	20
4.3 Revisión y análisis de Datos.....	26
Conclusiones	33
Bibliografía	35

RESUMEN:

La pérdida de audición es una discapacidad sensorial que afecta el desarrollo social de las personas que la padecen, generando además diversas dificultades de comunicación que afectan su calidad de vida.

La presente investigación nace de la necesidad de visualizar (fue orientada) al problema que existe entre las personas con discapacidad auditiva y Carabineros de Chile en la comuna de Santa Cruz, cuya finalidad es explorar y mejorar la experiencia de atención en la interacción entre ambas partes, siendo el objetivo general mejorar la comunicación e interacción entre Carabineros y personas con discapacidad auditiva, para garantizar su participación en igualdad de condiciones con los demás, asegurando el respeto de sus derechos, fomentando su independencia y autonomía.

Sin embargo, y actualmente al encontrarnos en el año 2024, hemos experimentado constantes e importantes avances en materias tecnológicas y accesibilidad a la información a través de estas, pero a pesar de estos avances es posible visualizar que actualmente la comunicación efectiva aun es un gran desafío para las personas sordas en las instituciones públicas.

la presente investigación busco describir y analizar la atención pública que se brinda a través de Carabineros de Chile hacia las personas sordas, para lo cual se emplearon técnicas con la finalidad de obtener información relevante a través de encuestas aplicadas a personas sordas y funcionarios de Carabineros, con la finalidad de que a través de un análisis cualitativo identificar las reales necesidades en la atención a público en un organismo del estado.

Los resultados obtenidos nos indican que es necesario el desarrollo de políticas (sociales públicas) con la finalidad de superar esta barrera en la comunicación, y para superar esta deficiencia se plantean diferentes propuestas en busca de la atención en igualdad de condiciones, más inclusiva y efectiva.

I.- INTRODUCCION:

La comunicación efectiva independiente de las capacidades personales del ser humano, es primordial para interactuar y generar relaciones interpersonales entre pares y así acceder a diferentes acciones o situaciones que enfrenta día a día una persona. Sin embargo, en nuestro país mucho se habla de la integración, inclusión y empatía, términos que sin duda para muchos son conocidos o cercanos, pero no son del todo aplicados en las instituciones públicas parte del Estado.

Dicho lo anterior, en nuestro país la discapacidad auditiva es un problema que no se encuentra del todo cubierto, es por ello que resulta fundamental la búsqueda de la plena integración de este grupo de la sociedad a través de medidas y políticas que realmente satisfagan y cubran sus necesidades; entonces nosotros como sociedad somos los llamados a realizar los verdaderos cambios para incluir a las personas con discapacidad, destruyendo las barreras y evitando esas condiciones que impiden a las personas sordas estar en igualdad de condiciones con los demás.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como finalidad verificar la calidad de la atención que reciben las personas sordas por parte de funcionarios de Carabineros en la Segunda Comisaria Santa Cruz. Centrándose en la búsqueda e identificación de dificultades de comunicación existentes, además de comprobar la capacitación o competencias de atención que posee el personal uniformado, y a través de recomendaciones accesibles proponer mejoras.

Consecuente con lo anterior, en nuestro país el estado juega un rol fundamental a través de sus instituciones que lo componen, quienes son los principales llamados a realizar los verdaderos cambios por medio de políticas públicas que logren generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades.

CAPITULO 1:

1.1 PRESENTACIÓN DEL TEMA:

El problema de la audición en Chile afecta a un considerable porcentaje de la población, con el 31,4% de la población adulta declarando poseer enfermedades del oído; la pérdida de la audición puede ser causada por diversos factores, como la exposición a ruidos, enfermedades crónicas, otitis y la pérdida de audición relacionada con la edad. Según el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), en Chile hay 488.511 personas con sordera o dificultad auditiva, 373.545 con alguna dificultad psiquiátrica, mental o intelectual, y 217.688 con mudéz o dificultad en el habla.

En el contexto de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, el 14,4% de la población se encuentra en situación de discapacidad, lo que representa un total de 115.507 habitantes, ante esta situación, es fundamental garantizar la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la comunicación con los organismos públicos, como la Institución de Carabineros de Chile.

Carabineros de Chile, como institución policial, tiene la responsabilidad de garantizar el orden y la seguridad pública, con énfasis en la prevención. Sin embargo, la barrera de la comunicación dificulta el acceso a la información por parte de las personas con discapacidad auditiva, así como la entrega de información por parte del personal policial, esto puede generar frustración y tratos discriminatorios, lo que resalta la importancia de abordar esta problemática.

En nuestro país, la Ley 20.422 establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, promoviendo el uso de la lengua de señas. En este contexto, es fundamental que Carabineros de Chile garantice la atención eficiente y oportuna a todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidad auditiva, para cumplir con el marco legal vigente.

En este sentido, la implementación de la lengua de señas y otras técnicas de comunicación alternativas, así como la sensibilización del personal, son aspectos fundamentales para abordar esta problemática. La inclusión real de las personas con discapacidad auditiva en la comunicación con los organismos públicos es un principio esencial para garantizar sus derechos y promover su participación en igualdad de condiciones.

1.2 FUNDAMENTACIÓN:

Es necesario tener en cuenta que toda persona es sujeto de derecho, por tal motivo es muy importante crear un acceso igualitario para todos, específicamente en este caso que las personas sordas tengan el acceso a los servicios públicos, es un principio de inclusión real.

Dicho lo anterior, primero que todo es preciso señalar que Carabineros de Chile, está al servicio de todos los habitantes de este país sin distinción, siendo un problema visualizado en la Unidad de Trabajo específicamente en la comuna de Santa Cruz, con la barrera de la comunicación, lo que dificulta el acceso a la información por parte de las personas con esta discapacidad, a su vez la entrega de información por parte del funcionario público, situación que no les permite expresar sus necesidades al acercarse a la Unidad Policial, de igual forma no logran recibir información relevante, o que los ayude a tomar una decisión en relación a lo que lo motivó a acercarse a Carabineros, generando un punto de frustración tanto para el afectado en este caso la persona con la discapacidad auditiva, como para el funcionario uniformado que no logra entender y entregar una solución ante un requerimiento específico, además de la falta de sensibilización en relación a las necesidades especiales o derechos que le asisten lo que puede generar la falta de concientización generando tratos discriminatorios.



Es por tal motivo, que lo que impulsa a entregar una solución a este problema, es la empatía que se debe demostrar como funcionario público hacia las personas sin distinción alguna, logrando generar esa real inclusión que muchas veces escuchamos, hablamos pero que no se logra solucionar completamente o implementar; de igual manera, como un enriquecimiento personal al tener conocimiento de una nueva habilidad lingüística entregará las herramientas necesarias para comunicarse con aquellas personas, fomentando la inclusión. Por otro lado, podrá generar mejoras en oportunidades laborales, promoviendo un punto importante y trascendental que es el respeto por sus derechos humanos; por tanto, Carabineros como garantes del derecho debe dar cumplimiento a la Ley 20.422 Sobre la Igualdad de Oportunidades e inclusión social con personas con discapacidad.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Cuál es el Problema?

El problema detectado en la Segunda Comisaria de Carabineros Santa Cruz, es el entorpecimiento en la comunicación por parte del funcionario de Carabineros hacia las personas con discapacidad auditiva.

1.4 OBJETIVOS:

Objetivo General:

Proponer mejoras para la comunicación e interacción entre Carabineros y personas con discapacidad auditiva, para garantizar su participación en igualdad de condiciones con los demás, asegurando el respeto de sus derechos, fomentando su independencia y autonomía.



Objetivos Específicos:

- ✓ Encontrar un nuevo medio de comunicación apto e inclusivo que sea útil para comunicarse con las personas sordas.
- ✓ Buscar estrategias para lograr sensibilizar a los funcionarios policiales de la 2da. Comisaria Santa Cruz, en relación a las personas que poseen discapacidad auditiva.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción a personas sordas con el fin de obtener información útil para mejorar las barreras de comunicación entre ambas partes.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPITULO 2:

2.1.- MARCO TEÓRICO:

Durante los últimos años, un tema que ha generado reflexión y debate es la inclusión de las personas con discapacidad, relacionado a las diferentes situaciones que afectan el diario vivir en nuestro país; siendo estas las personas sordas quienes presentan dificultades al momento de acceder a los servicios públicos relacionado al acceso de la comunicación con personas oyentes, presentado dificultades en el intercambio de ideas. Dicho lo anterior, la discapacidad auditiva, es definida como la disminución o pérdida de la capacidad para oír que afecta algún sistema de nuestro sentido auditivo. Dentro de las causas de la pérdida de audición, es preciso señalar que pueden ser descubiertas desde el nacimiento, hereditaria o asociadas a diversas circunstancias relacionadas a la vida de la persona, como enfermedades auditivas, ruidos intensos o accidentes. (DIF, 2017)

Estas personas con discapacidad auditiva, sin duda poseen dificultades que afectan a su diario vivir, según lo señalado en la columna de opinión por Arriagada quien menciona “La discapacidad invisible se refiere, en términos simples, a una condición física, mental o neurológica que no es visible desde el exterior o inmediatamente obvia para los demás. Algunos ejemplos de estas incluyen dolor crónico, problemas de salud mental, autismo, disfunciones cognitivas, deficiencias auditivas y/o visuales. (Venturini, 2024)

Su forma de comunicación más común, es la lengua de señas, la que es utilizada mayoritariamente por aquellas personas con discapacidad auditiva, y se basa en gestos, y conceptos a enunciar.

Entonces, es preciso señalar que la comunicación más que un intercambio de palabras, juega un rol fundamental para lograr la inserción de las personas debido a que un buen proceso de comunicación, puede formar una adaptación del ser humano en el lugar donde se encuentre o asista, generando su objetivo principal que es el intercambio de ideas o solución a sus problemas.

Considerando lo anteriormente señalado y situándolo a la realidad de nuestro país, es preciso mencionar que en Chile, conforme a lo señalado en el censo realizado en el año 2012, según cifras de SENADIS (Servicio Nacional de la Discapacidad), en nuestro país, existen 488.511 personas que tienen sordera o dificultad auditiva incluso usando audífonos, 373.545 tienen alguna dificultad psiquiátrica, mental o intelectual, y 217.688 presentan mudéz o una dificultad en el habla; es por ello que nos es preciso señalar que los conceptos utilizados frecuentemente en el tema en mención, corresponden a:

Pérdida de audición y sordera:

Según lo que señala la Organización Mundial de la Salud, en su informe mundial sobre la audición, nos menciona “El sentido del Oído es un aspecto clave del funcionamiento en todas las etapas de la Vida. Si no se atiende adecuadamente, su pérdida repercute en toda la sociedad en su conjunto” (Informe mundial sobre la audición., 2021, pág. 9) Además, indica que cuando una persona sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o mejor que 20 dB. La pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda. Puede afectar a uno o ambos oídos y entrañar dificultades para oír una conversación o sonidos fuertes. (Centro de Prensa, 2023).

En nuestro país el concepto de **Discapacidad** se encuentra establecido en el artículo 5º de la Ley Nro. 20.422, y nos indica que “aquella persona que manteniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea esta por causa psíquica o intelectual, o sensoriales de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (LEY 20.422, 2010)

Actualmente el servicio nacional de la Discapacidad (Senadis) cuenta con un modelo de sistema integral de información y atención ciudadana inclusiva, que menciona las indicaciones básicas para la atención de público y deben ser implementadas por las distintas instituciones y organismos públicos, como, por ejemplo:

Colocarse de manera de mostrar una cara iluminada, hablar de frente debido a que la persona sorda necesita ver los labios, no alzar exageradamente la voz, modular con naturalidad y repetir las indicaciones en caso de ser necesario, debido a que las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual.

En Chile, se encuentra en actual vigencia la Ley Nro. 20.422 Que establece Normas sobre igualdad de oportunidades de inclusión social de personas con discapacidad para promover el uso de la lengua de señas, que en su artículo Nro. 26 el estado actualmente reconoce como lenguaje oficial de las personas sordas a la lengua de señas chilena natural.

Es por ello que el estado y en cumplimiento de las leyes en actual vigencia, tiene la misión de garantizar los derechos fundamentales de las personas con la finalidad de otorgar un servicio de calidad a los ciudadanos a través de sus organismos e Instituciones públicas que lo representan.

Consecuente con lo anterior, Carabineros de Chile como institución parte del estado y al servicio de todos los chilenos, debe velar porque todas las personas tengan acceso a trámites y servicios de atención al público en igualdad de condiciones, contribuyendo al cumplimiento de sus derechos conforme lo establecen las leyes en actual vigencia, es decir, es primordial que en esta institución existan estrategias de atención que satisfagan y cumplan con las reales necesidades de la ciudadanía, y cuenten con personal capacitado para la materialización de los derechos de las personas sordas.

Es por ello que a Carabineros de Chile, dentro de sus competencias se les exige el dominio de aptitudes profesionales y un adecuado desarrollo de destrezas y habilidades, sino que también se debe estar capacitado en la **atención al usuario**; y conforme a lo señalado en el Manual Operativo del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva de Carabineros de Chile, señala en la orden general Nro. 2618, dentro de los servicios intracuartel en la recepción de recurrente asociadas a las demandas externas que corresponde al primer contacto con las personas que se acerquen a un cuartel de carabineros, implica el primer nivel de atención que orienta y direcciona al recurrente hacia los subprocesos de recepción de constancia, atender solicitud de documentos y/o registrar denuncias, dependiendo del caso; todos estos permiten dar una solución a un requerimiento específico y por ende finalizar en un producto determinado, como lo es una constancia, un documento o una denuncia al Ministerio Público (fiscalía local correspondiente) o tribunal cuya materia sea de su competencia. (Chile, 2018, pág. 65)

PALABRAS CLAVES:

Inclusión, Discapacidad auditiva, Atención al Usuario, Plan Cuadrante de seguridad preventiva.

2.2 PREGUNTA GUIA E HIPOTESIS:

¿De qué manera se puede mejorar la comunicación e interacción entre Carabineros de la Segunda Comisaría de Santa Cruz, y las personas con discapacidad auditiva para garantizar su participación en igualdad de condiciones, asegurando el respeto de sus derechos, y fomentando su independencia y autonomía?

2.3 HIPOTESIS:

Al implementar capacitaciones del personal de Carabineros de Chile de la Segunda Comisaría de Santa Cruz, en lengua de señas y otras técnicas de comunicación alternativas, así como la coordinación con agrupaciones de sordos, se mejoraría el acceso a la comunicación entre ambas partes. Además, se produciría la sensibilización del personal y la promoción de actitudes positivas hacia las personas con discapacidad auditiva, pudiendo fomentar su inclusión y autonomía en la sociedad. Por otra parte, la implementación de sistemas de comunicación no presencial, como la videollamada y la plataforma Visual, también podría ser una solución efectiva para garantizar la atención oportuna y eficiente a las personas con discapacidad auditiva.

CAPITULO 3

III. METODOLOGIA DE TRABAJO:

3.1 TIPO DE INVESTIGACION:

La presente investigación que dice relación a la atención de público en una unidad de Carabineros de Chile relacionado con personas sordas, tiene como metodología de estudio un enfoque cualitativo sobre la atención al público, siendo nuestro objetivo el explorar y comprender las experiencias, barreras y necesidades que enfrentan las personas sordas al acudir e interactuar con un funcionario público luego de haber sido víctima de algún tipo de delito o sencillamente en busca de una ayuda, información u orientación de parte de un agente del estado, enfocado en comprender e investigar las experiencias, percepciones y significados individuales de las personas en el contexto de la atención que reciben mediante un diseño exploratorio, siendo estos desafíos que enfrentan en forma diaria relacionados a la comunicación y acceso a la información.

Según lo señalado por Uwe Flick la Investigación cualitativa pretende acercarse al mundo a “ahí afuera” (no en entornos de investigación especializada como los laboratorios) y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales “desde el interior” (Flick, 2015, pág. 12)

Es preciso señalar, que se utilizarán técnicas e instrumentos para la recolección de datos cualitativos, como lo son las entrevistas, técnicas de recolección de datos consistente en una conversación entre el investigador y el informante, encuesta direccionada hacia las personas con discapacidad auditiva, realizada a través de un cuestionario relacionado a la atención a público por parte de agentes del estado ante situaciones que le afecten o necesiten.

POBLACIÓN:

Con fecha 22 de abril del 2024, se da inicio a la búsqueda de información cuya finalidad es conocer las problemáticas que enfrentan las personas sordas y funcionarios de Carabineros en relación a la comunicación en la comuna de Santa Cruz. En una primera etapa, se visitará la 2da comisaria de Carabineros de la comuna donde se realizarán entrevistas a funcionarios en forma aleatoria procediendo a levantar un cuestionario el cual será aplicado a 7 funcionarios en servicio activo y que cumplen funciones en el servicio de guardia de la 2da. Comisaria Santa Cruz, además de 18 personas con discapacidad auditiva pertenecientes a la oficina de discapacidad de la Ilustre Municipalidad de Santa Cruz, y 7 funcionarios administrativos o directivos de centros de discapacidad que hayan tenido alguna experiencia en una unidad policial, lo que posteriormente será analizado.

Tabla 1: Población.

CATEGORIA	TRABAJADOR/PUBLICO
PERSONAS SORDAS	18
PERSONAS ADMINISTRATIVAS	7
CARABINEROS	7
TOTAL:	32

MUESTRA:

En el muestreo de personas Flick señala que:

en la investigación cualitativa, se enfoca a menudo a personas o grupos de ellas. Entrevistarlas con respecto a su experiencia con la enfermedad crónica significa que usted tiene que buscar personas que hayan tenido esa experiencia y tratar de encontrar varias que la hayan pasado en intensidad diferente durante un periodo mayor o menor de tiempo y con tipos de enfermedad crónica (Flick, 2015, pág. 52)

Dicho lo anterior la muestra del presente proyecto corresponde a 32 personas, de quienes se debe distinguir funcionarios públicos que se desempeñan en trato directo con la ciudadanía, personas con discapacidad auditiva y personas de trabajo administrativo en constante contacto con personas en situación de discapacidad, todos quienes entregan sus opiniones y experiencias.

Tipo de Estudio:

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque exploratorio, ya que se recogerá información de fuentes directas tales como personas sordas, personas encargadas de centros o establecimientos con personas en esta condición, además de funcionarios públicos encargados de hacer cumplir la ley, lugar a donde recurren estas personas de quienes se recogerá la información, representado en un proceso de investigación, que implica la recolección y el análisis de datos cualitativos, además con la información obtenida lograr un mayor entendimiento del tema en estudio, tema que será apoyado con técnicas como lo es la entrevista directa a través de la cual se verificara en terreno y en directo con las personas participantes en este contexto como lo son los Carabineros y personas con discapacidad auditiva, además de personas con calidad de directivo o administrativo de organismos que ejecutan funciones en favor de personas con sordera, lo que será analizado posteriormente en el transcurso de la investigación.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

En la presente investigación se llevarán a cabo entrevistas individuales dirigidas a personas que atienden directamente público y ejercen funciones en el servicio de Guardia de la Comisaria, (Carabineros) y a personas sordas, además de funcionarios que ejercen algún tipo de dirección de establecimientos o centros dirigidos a personas con esta condición de discapacidad, con la finalidad de investigar sus experiencias, desafíos y perspectivas relacionadas a la atención que entregan unos y reciben otros, entrevistas que permitirán obtener información detallada sobre las vivencias de las personas sordas en contexto del presente proyecto.

Según el autor Fidias Arias, la entrevista más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida (Arias, 2012, pág. 73)

INSTRUMENTOS:

En el presente proyecto de investigación se procedió a utilizar el instrumento denominado la encuesta, las que fueron direccionadas y realizadas a personas sordas, funcionarios públicos y trabajadores, toda vez que esta herramienta nos permite obtener información relevante y directa, siendo esta herramienta que nos entregara posteriormente la opción de analizar a través de datos de manera estandarizada.

Dicho lo anterior, y una vez aplicadas las encuestas al grupo de personas de interés, se obtuvieron los resultados que a continuación se detallan:

CAPITULO 4

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A PERSONAS SORDAS.

Gráfico de pregunta Nro. 1

Respuestas	N° de Personas	%
Bueno	13	72%
Regular	4	22%
Malo	1	6%
Total de encuestados	18	100%

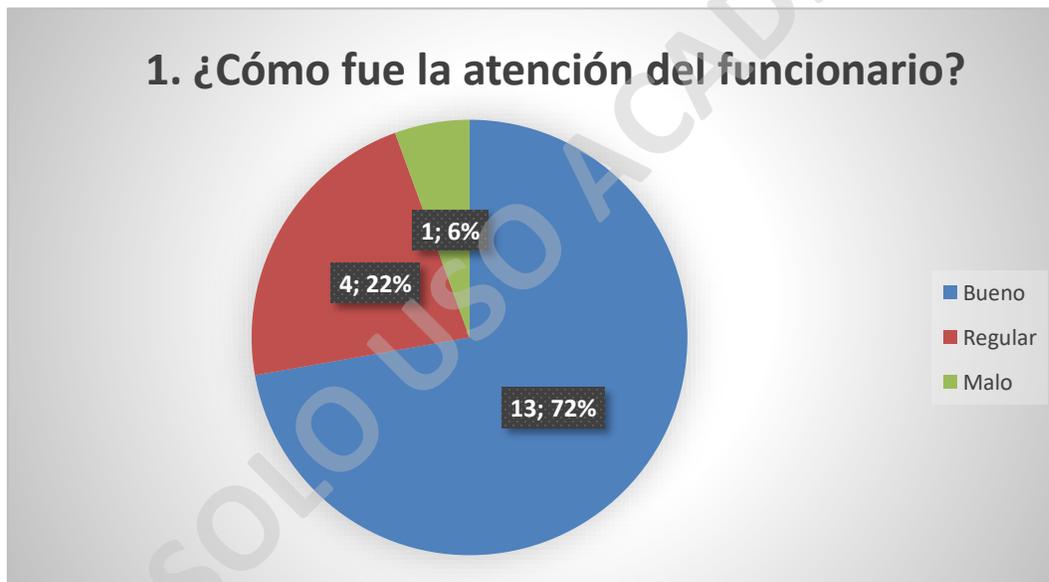


Gráfico 1. ¿En relación a la pregunta Nro. 1 Como fue la atención del funcionario?

Resultado: Se observa que 13 personas sordas responden que la atención fue buena correspondiendo al 72% de los encuestados, 4 responden regular lo que equivale al 22% y 1 responde malo que equivale al 1% de un total de 18 personas sordas que fueron encuestadas.

Gráfico de pregunta Nro. 2:

Respuestas	N° de personas	%
Bueno	0	0%
Regular	13	72%
Malo	5	28%
Total de encuestados	18	100%

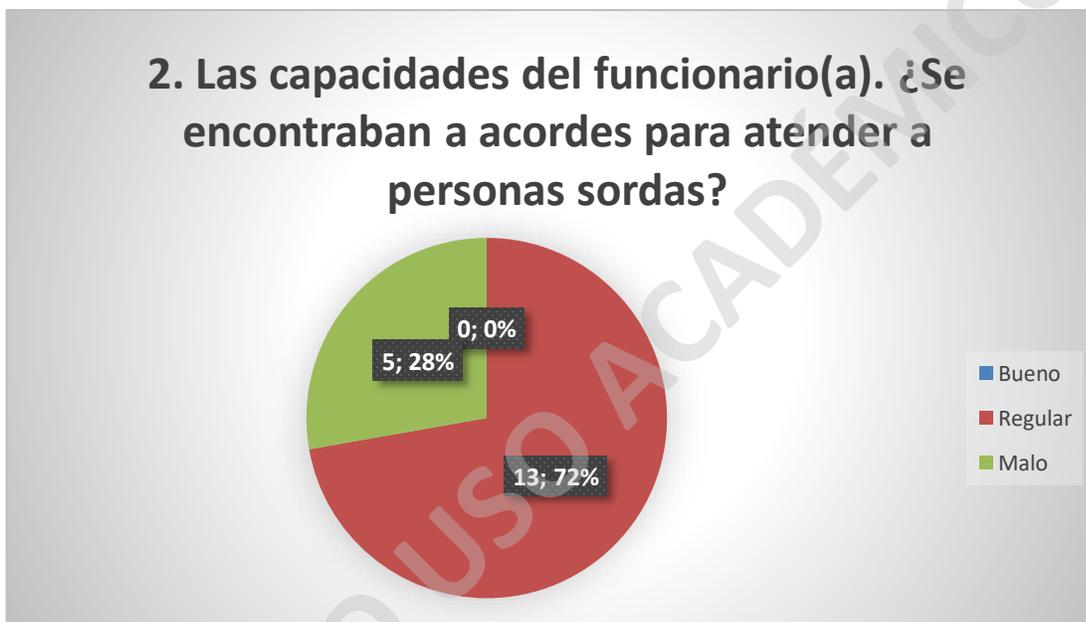


Gráfico 2. ¿En relación a la pregunta Nro. 2, Las capacidades del funcionario(a) ¿se encontraban acordes para atender a personas sordas?

Resultado: Se observa que, de un total de 18 personas sordas encuestadas, 13 de ellas responden que las capacidades de atención del funcionario fue regular correspondiendo al 72% de los encuestados, 5 encuestados responden malo que equivale al 28% y ninguno responde que las capacidades de atención eran buenas.

Gráfico de pregunta Nro. 3

Respuestas	N° de personas	%
Bueno	14	78%
Regular	4	22%
Malo	0	0%
Total de encuestados	18	100%



Gráfico 3. ¿En relación a la pregunta Nro. 3, ¿La información entregada por el funcionario logro resolver su problemática?

Resultado: Se observa que 14 personas sordas responden que la información fue buena correspondiendo al 78% de los encuestados, 4 responden regular, lo que equivale al 22% y ninguno responde que la información entregada fue mala, del total de 18 personas sordas encuestadas.

Gráfico de pregunta Nro. 4

Respuestas	N° de personas	%
Bueno	7	39%
Regular	10	56%
Malo	1	6%
Total, de encuestados	18	100%



Gráfico 4. ¿En relación a la pregunta Nro. 4, ¿Cómo calificaría su experiencia de atención hacia las personas sordas?

Resultado: Se observa que 7 personas sordas responden que su experiencia fue buena correspondiendo al 39% de los encuestados, 10 responden regular lo que equivale al 56 % y 1 responde que su experiencia de atención fue mala, equivalente al 5% del total de 18 personas sordas encuestadas.

Gráfico de pregunta Nro.5

Respuestas	N° de personas	%
Bueno	0	0%
Regular	5	28%
Malo	13	72%
Total, de encuestados	18	100%



Gráfico 5. ¿En relación a la pregunta Nro. 5, ¿Cómo calificaría Ud. la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?

Resultado: Se observa que 13 personas sordas califican como malo la falta de interprete de lengua de señas, correspondiendo al 72% de los encuestados, 05 responden regular lo que equivale al 28 % y ninguno responde la pregunta como bueno, del total de 18 personas sordas encuestadas.

Gráfico de pregunta Nro.6

¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas?

Respuestas	Necesidades de los encuestados	%
Personal capacitado	11	61%
Uso de la tecnología	3	17%
Medio de comunicación alternativo	4	22%
Total, de encuestados	18	100%

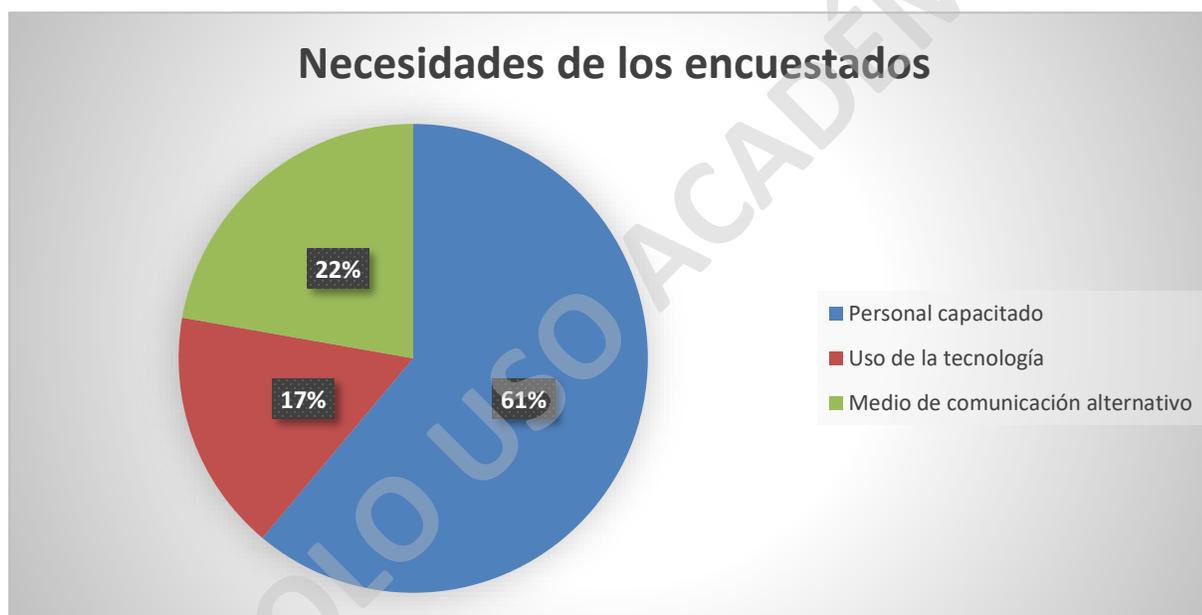


Gráfico 6. En relación a la pregunta Nro. 6, que es una pregunta de carácter abierta a los encuestados, que dice relación a ¿tienen alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con las personas sordas?

Resultado: En las respuestas recibidas por parte de las personas sordas prevalecen 03 grupos de sugerencias las cuales se desglosan de la siguiente forma: 11 personas sugieren contar con personal capacitado, lo que corresponde a un 61%. 3 personas sugieren la incorporación del uso de la tecnología, correspondiendo al 17% y 4 de las personas encuestadas sugieren que exista algún medio de comunicación alternativo, lo que equivale al 22%. De un total de 18 personas sordas encuestadas.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A FUNCIONARIOS PUBLICOS.

Gráfico de pregunta Nro. 1:

Respuestas	N° de encuestados	%
No	8	57%
Sí	6	43%
Total	14	100%



Gráfico 1: En relación a la pregunta Nro. 1 ¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?

Resultado: De un total de 14 funcionarios encuestados se obtiene como resultado 8 personas que manifiesta no tener las competencias, lo que equivale a un 57%. 6 personas responden que sí tienen las competencias para la atención de personas con discapacidad, equivalente a un 43%

Gráfico de pregunta Nro. 2:

Respuestas	N° de encuestados	%
No	4	29%
Sí	10	71%
Total	14	100%



Gráfico 2: En relación a la pregunta Nro. 2 ¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?

Resultado: 4 personas responden que no han atendido usuarios con discapacidad auditiva, lo que equivale a un 29% y 10 personas responden que sí han atendido a personas con discapacidad auditiva, lo que corresponde a un 71% de un total de 14 encuestados.

Gráfico de pregunta Nro. 3:

Respuestas	N° de encuestados	%
No	9	64%
Sí	5	36%
Total	14	100%

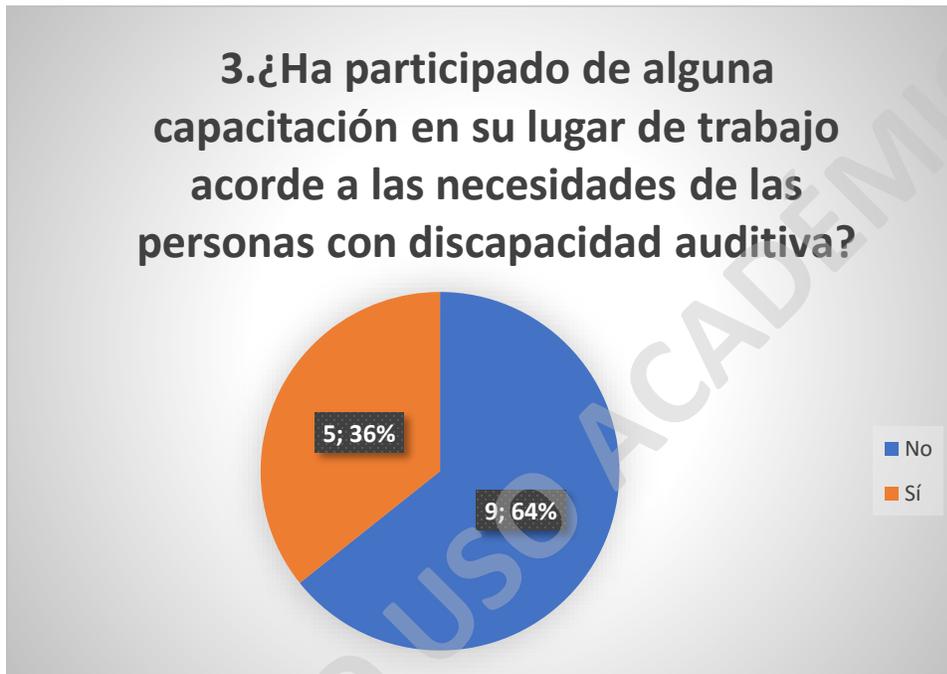


Gráfico 3: En relación a la pregunta Nro. 3 ¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?

Resultado: Se puede observar que 9 personas respondieron que no han realizado algún tipo de capacitación sobre discapacidad auditiva, lo que equivale a un 64% y 5 personas sí han realizado capacitación sobre esta necesidad, equivalente a un 36% de un total de 14 personas encuestadas.

Gráfico de pregunta Nro. 4:

Respuestas	Frecuencia	%
No	7	50%
Sí	7	50%
Total	14	100%



Gráfico 4: En relación a la pregunta Nro. 4 ¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?

Resultado: Se visualiza que 7 personas responden que no hay interprete de señas en su lugar de trabajo, equivalente a un 50% y 7 funcionarios contestan que sí hay interprete de señas lo que equivale a un 50% de un total de 14 funcionarios encuestados.

Gráfico de pregunta Nro. 5:

Respuestas	Frecuencia	%
No	9	64%
Sí	5	36%
Total	14	100%

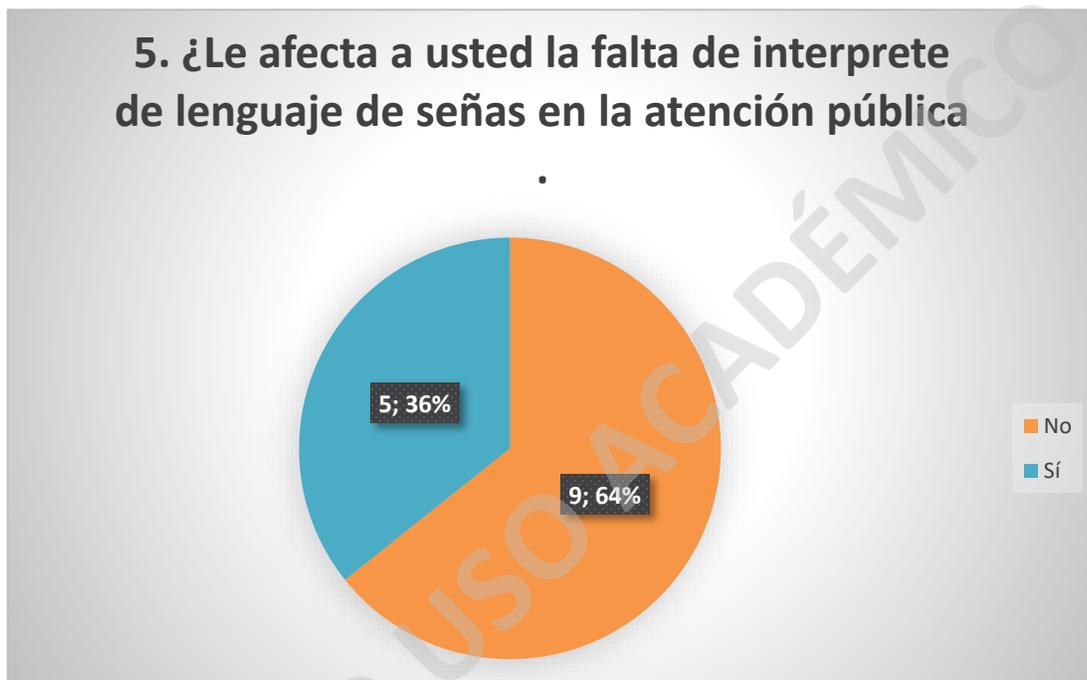


Gráfico 5: En relación a la pregunta Nro. 5 ¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?

Resultado: Se puede observar que 9 personas respondieron que no les afecta la falta de interprete de lengua de señas lo que en porcentaje equivale a un 64% y 5 personas responden que sí les afecta la falta de un interprete lo que equivale a un 36% de un total de 14 encuestados.

Gráfico de pregunta Nro. 6:

Respuestas	Frecuencia	%
No	11	79%
Sí	3	21%
Total	14	100%



Gráfico 6: En relación a la pregunta Nro. 6 En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?

Resultado: Se observa que 11 personas encuestadas responden que no existen herramientas tecnológicas que faciliten la atención de personas sordas, lo que equivale a un 79% y 3 funcionarios responden que sí cuentan con tecnología para la atención de las personas sordas correspondiente a un 21% de un total de 14 personas encuestadas.

4.3 REVISION Y ANALISIS DE DATOS:

Para iniciar el análisis de datos, es preciso señalar que en la presente investigación se aplicaron encuestas a personas sordas y funcionarios de carabineros, con la finalidad de obtener información relevante relacionado al acceso a la información. Sin duda las personas sordas representan un sector de la población con necesidades específicas especialmente en materias de comunicación y su contribución en la sociedad, pero diariamente se ven enfrentados a barreras como lo es la interacción, lo que claramente afecta su quehacer diario. Es por ello, que se procedió a realizar el levantamiento de información a través de encuestas con la finalidad de obtener y comprender sus experiencias y necesidades relacionadas a la atención de público recibidos al asistir a una unidad de Carabineros.

Realizando una cantidad de 18 encuestas a personas sordas que asistieron a Carabineros entre los años 2020 y el año 2024, además de 14 encuestas divididas entre funcionarios de Carabineros, directivos y funcionarios administrativos de la oficina de la Discapacidad de la comuna de Santa Cruz. A las cuales se les realizará su respectivo análisis de los resultados obtenidos, lo que nos brindara información relevante para poder crear recomendaciones, cuyo fin es promover la real inclusión y equidad en el acceso a la información.

Dicho esto, en el análisis de las preguntas aplicadas y respuestas obtenidas por parte de los encuestados de la pregunta abierta que dice relación a ¿tiene Ud. alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas?, estas fueron separadas en tres áreas de enfoque. Sugerencias que fueron entregadas por 18 personas sordas encuestadas, quienes entregan información valiosa para garantizar una comunicación efectiva e inclusiva en una unidad de Carabineros.

Consecuente con lo anterior, y con las encuestas aplicadas y tenidas a la vista se obtuvo la información separada por las siguientes sugerencias que más abajo se detallan relacionados a su porcentaje que representan:

Como primer grupo a mencionar corresponde a la Capacitación del personal equivalente a un 61% de los encuestados, lo que abarca una mayoría dentro de las respuestas, es decir que apuntan a que la capacitación del personal policial es fundamental para mejorar la interacción con las personas sordas.

De ellos 11 de las 18 personas sordas encuestadas manifestaron que se debe contar con Carabineros capacitados en lengua de señas. esta sugerencia nos muestra la importancia de que los Carabineros entiendan las necesidades de este grupo de personas y posean las habilidades y logren sensibilizar su atención para poder comunicarse eficazmente y entregar una respuesta a sus necesidades.

Continuando con el análisis de las respuestas obtenidas es posible enfocar en un segundo grupo de sugerencias y necesidades que corresponde a la incorporación de la tecnología equivalente a un 17 % de los encuestados, es decir tres personas manifestaron la importancia de incorporar tecnología para mejorar la comunicación con ellos. Lo que sin duda y actualmente con los avances digitales que poseemos al alcance, estas sugerencias nos indican la importancia del uso de estas como herramienta complementaria para facilitar la comunicación entre los carabineros y las personas sordas.

Finalmente, en el análisis de las respuestas obtenidas aplicadas a las personas sordas, nos es posible identificar un tercer grupo de sugerencias y necesidades que corresponde a la incorporación de medios de comunicación alternativos, equivalente a un 22% de los encuestados, es decir cuatro personas manifestaron la importancia de incorporar medios de comunicación alternativos para asegurar una comunicación entre Carabineros y las personas con discapacidad auditiva.

En tanto en las encuestas aplicadas a los funcionarios, que corresponde a 14 encuestados divididos entre funcionarios de Carabineros, directivos y funcionarios administrativos de la oficina de la discapacidad de la comuna de Santa Cruz, y realizado el análisis de las respuestas obtenidas es posible apreciar que de 7 encuestas aplicadas a Carabineros que dentro de sus funciones han atendido público, 6 de ellos manifiestan que no cuentan con las competencias necesarias para brindar esta atención a personas sordas de igual manera les afecta la falta de intérpretes de lengua de señas o medios tecnológicos para la realización de sus funciones, correspondiente a un 57% de los encuestados.

Lo anterior en relación a lo indicado en nuestro marco teórico del proyecto de investigación, Carabineros de Chile como institución parte del estado y al servicio de todos los chilenos, debe velar porque todas las personas tengan acceso a tramites y servicios de atención al público en igualdad de condiciones, contribuyendo al cumplimiento de sus derechos conforme lo establecen las leyes en actual vigencia, y según lo señala la Ley 20.422 en su artículo Nro. 1 “El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad. (Planificación, Biblioteca del Congreso Nacional, 2010), lo que se contradice a las leyes en actual vigencia en nuestro país.

en tanto en las encuestas realizadas a funcionarios administrativos y de trato directo con personas con discapacidad (5) y de cargo directivo (2) de la oficina de la discapacidad de la comuna de Santa Cruz, es posible apreciar que las respuestas mayoritariamente son positivas y cuentan con las competencias necesarias, y capacitaciones para brindar atención a personas sordas, tal como es posible observar en anexo de encuestas.

Considerando los análisis anteriormente expuestos, y considerando la región en la cual se realiza la investigación, es preciso señalar que en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, el 14,4% de la población se encuentra en situación de discapacidad, lo que representa un total de 115.507 habitantes, tal como se señala en el III estudio Nacional de la discapacidad, (senadis.gob.cl, 2023) ante esta situación, es fundamental garantizar la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la comunicación con los organismos públicos, siendo en este caso la institución de Carabineros de Chile. Es decir, del análisis de las respuestas obtenidas por parte de los encuestados, podemos identificar que es muy importante para lograr una atención acorde y una comunicación efectiva entre Carabineros y personas sordas, una accesibilidad mutua que logre la inclusión de las personas con discapacidad auditiva y una interacción accesible con la finalidad de lograr dar solución a sus problemas o situaciones de la vida cotidiana a través de una atención adecuada.

SOLO USO ACADÉMICO

4.4 RECOMENDACIONES:

En relación a las respuestas recibidas por parte de las personas sordas, y como anteriormente se mencionó, prevalecen 03 grupos de sugerencias las cuales se desglosan en contar con personal capacitado, incorporación del uso de la tecnología, y la existencia de algún medio de comunicación alternativo.

Por tal motivo en la presente investigación y conforme a los datos análisis y obtenidos, se recomienda:

Capacitación del personal de Carabineros:

Como se observa en el grafico Nro. 1 de la pregunta realizada a funcionarios ¿considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?, es posible apreciar que 8 encuestados manifiestan no contar con las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva, por tal motivo se recomienda el desarrollo de programas de capacitación específicos sobre la comunicación entre Carabineros y personas Sordas, como lengua de señas para facilitar el entendimiento mutuo, con la finalidad que los funcionarios logren un nuevo desarrollo de habilidades, y el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades en el área de atención al público para con los usuarios sordos, tal como se mencionó en el Marco Teórico de la presente investigación que dice relación a que Carabineros de Chile como institución parte del estado y al servicio de todos los chilenos, debe velar porque todas las personas tengan acceso a tramites y servicios de atención al público en igualdad de condiciones, contribuyendo al cumplimiento de sus derechos conforme lo establecen las leyes en actual vigencia, y dentro de sus competencias se les exige el dominio de aptitudes profesionales y un adecuado desarrollo de destrezas y habilidades, sino que también se debe estar capacitado en la atención al usuario, conforme a lo señalado en el Manual Operativo del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva de Carabineros de Chile, señala en la orden general Nro. 2618, (Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva 2.0)

Uso de tecnologías:

De igual forma como se aprecia en el gráfico Nro. 6 de la pregunta abierta realizada a personas sordas, se recomienda adoptar tecnologías accesibles, que actualmente gran parte de las personas cuentan con acceso a un teléfono celular y son un medio de comunicación masivo, se recomienda usar una línea telefónica de mensajería mediante la red social WhatsApp a través de un número de emergencias determinado, o un aparato tipo Tablet que permanezca en la comisaría y sea un sistema de autoatención con menú predeterminado que indique los pasos a seguir para ingresar a plataforma sus denuncias, reclamos o sugerencias, con la finalidad de facilitar la comunicación entre Carabineros y las personas sordas.

Otro medio recomendado a implementar en la comisaría es un sistema de alerta visual o vibratorio con la finalidad de indicar o notificar a las personas sordas sobre una emergencia o situación de riesgo.

Uso de Medios de comunicación alternativos:

De igual manera como es posible apreciar en el gráfico Nro. 4 realizado a los funcionarios públicos, y encuestas realizadas se visualiza que de los 7 Carabineros encuestados, todos responden que no cuentan con intérprete de señas en su lugar de trabajo, por tal motivo se recomienda crear medios de comunicación alternativos a través del uso de dispositivos de comunicación visual mediante una aplicación que permita conectarse con un Carabinero capacitado en lengua de señas en línea y recibir la orientación o entregar su problemática al funcionario policial quedando un registro de su atención, además de correos electrónicos para aquellos que prefieran utilizar métodos de comunicación escrita.

Lo anterior tiene relación con el Artículo 21 de la convención de los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, que indica

“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan, letra b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales. (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006)

De igual manera y conforme a lo manifestado en nuestro marco teórico, en nuestro país se encuentra en actual vigencia la Ley Nro. 20.422 Que establece Normas sobre igualdad de oportunidades de inclusión social de personas con discapacidad, que en su artículo Nro.1 señala “El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2010)

Lo anterior, con el fin único de que la institución de Carabineros de Chile demuestre su real compromiso con la inclusión y respeto hacia las personas sordas o con discapacidad, siendo estos últimos quienes visualicen y se sientan parte de la comunidad y que cuenten con la accesibilidad en igualdad de condiciones, tal como lo señala el Manual de Doctrina y Código de ética de Carabineros de Chile, dentro de sus principios institucionales asegura la “ protección de la vida y dignidad humana, esta constituye un fin en sí mismo y su reconocimiento está en la base del irrestricto respeto por los derechos humanos, siendo el centro de todas nuestras acciones, desde el frente interno y a partir de ahí proyectándolo hacia toda la comunidad. (Manual de doctrina y código de ética de Carabineros de Chile, 2017, pág. 110)

CONCLUSIONES:

Considerando que en nuestro país actualmente la modernización del Estado y sus instituciones, demanda a sus funcionarios mayores exigencias que permitan impulsar la competitividad, e innovación en todo ámbito, por tal motivo la comunicación y buena atención de público es esencial para el funcionamiento de las instituciones parte del estado, en este sentido la comunicación y el lenguaje de los funcionarios de Carabineros de Chile se encuentra al debe con las personas sordas, ya que en el presente proyecto de un total de 18 personas sordas encuestadas, el 61% señala que requiere de personal capacitado para poder comunicarse de forma efectiva y oportuna a sus necesidades.

Es decir, en la actualidad se requiere que la comisaria de Santa Cruz, cuente con personal policial capacitado, y/o con algún mecanismo tecnológico necesario que permita considerar a las personas que presentan discapacidad de sordera la utilización de medios para resolver sus requerimientos.

En la actualidad, sin duda existen desafíos en materias de comunicación e inclusión de las personas sordas, situación que puede afectar negativamente en la atención de público entregada por parte de agentes del estado debido a la carencia de capacidad y medios para satisfacer las necesidades de estos usuarios. Por tal motivo se hace necesario que, en la segunda comisaria de Carabineros Santa Cruz, se lleven a cabo la implementación de medios tecnológicos, y capacitación para que los funcionarios de Carabineros puedan mejorar la atención hacia las personas con discapacidad auditiva, con la finalidad de asegurar una comunicación efectiva y una sociedad más inclusiva y en igualdad de condiciones.

Consecuente con lo anterior, y conforme a los resultados obtenidos y análisis realizados, estos nos muestran que efectivamente existe una carencia de capacitación por parte de funcionarios de Carabineros, de igual manera se hace necesario generar la sensibilización por parte de estos para lograr una adecuada comunicación con las personas sordas, toda vez que la falta de conocimientos en esta materia puede generar malos entendidos entre las partes y en definitiva un alejamiento de las personas sordas hacia Carabineros debido a que no cumplen con las capacidades para lograr atender sus necesidades.

Finalmente, es preciso señalar que se deben implementar estrategias de mejoramiento continuo, tal como las mencionadas en las recomendaciones del presente proyecto, con la finalidad de avanzar hacia una sociedad empática, donde todos los ciudadanos, sin distinción de su capacidad física, sean tratados con igualdad y respeto, con el fin único de lograr la inclusión tal como lo señala la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, que en su artículo 13 Nro. 2, “a fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los estados parte promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario” (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006) convención que nuestro país ratifica y se compromete a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna.

BIBLIOGRAFIA:

- Biblioteca del Congreso Nacional, Ley 21303, que modifica la Ley 20.422 que establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, para promover el uso de lengua de señas, recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154963>
- Manual de Doctrina de Carabineros de Chile, recuperado de https://www.carabineros.cl/pdfs/manual_doctrina.pdf
- Cobertura de la Hipoacusia en Chile, recuperado de: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio%2F10221%2F32386%2F1%2FBNCN_Cobertura_de_la_hipoacusia_en_Chile_MC_Pdf
- III Estudio Nacional de la Discapacidad, III ENDISC 2022, Recuperado de https://www.senadis.gob.cl/paq/693/2004/iii_estudio_nacional_de_la_discapacidad
- Informe Mundial sobre la audición, recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55067>
- Sala de prensa: Censo 2012 en Discapacidad revela que las personas con discapacidad son el principal grupo vulnerable en Chile: https://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/2990/censo-2012-en-discapacidad-revela-que-las-personas-con-discapacidad-son-el-principal-grupo-vulnerable-en-Chile-SaladePrensa-Senadis

- Ley 20.422, Establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, recuperado de:
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idLey=20422>
- Manual del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva de Carabineros de Chile año 2018, recuperado de:
https://www.carabineros.cl/transparencia/og/OG_2619_26102018.pdf
- El diseño de la Investigación Cualitativa, U. Flick, 2015, Pagina 12, recuperado de:
<https://dpp2017blog.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/disec3b1o-de-la-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Que es la discapacidad auditiva, recuperado de
<https://www.gob.mx/difnacional/articulos/que-es-la-discapacidad-auditiva>
- Discapacidades Invisibles: El desafío en Inclusión que no estamos viendo, recuperado de: <https://opinion.cooperativa.cl/opinion/sociedad/discapacidades-invisibles-el-desafio-en-inclusion-que-no-estamos-viendo/2024-04-10/120150.html>
- Naciones Unidas, Convención Internacional sobre las personas con discapacidad, recuperado de:
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- El proyecto de Investigación, introducción a la Metodología científica, 6ta edición, F,G Arias, 2012, pagina 73, recuperado de:
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fi_dias_g_arias.pdf



ANEXOS:

Carta Gantt:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																	
Meses/Semanas	NOVIEMBRE 2023				ABRIL 2024				Mayo 2024				Junio 2024				
	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	
Planificación																	
Elección y aprobación del tema																	
Presentación del tema																	
Recopilación y fundamentación del tema																	
Formulación del problema de proyecto																	
Objetivo del proyecto																	
Marco teórico																	
Diseño del proyecto:																	
Formulación de encuesta																	
Aplicación de encuestas																	
Tabulación de resultados																	
Determinar hipótesis																	
Diseño del informe final																	
Corrección del informe																	
Presentación del informe final																	



MODELO ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad _____ Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?		
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		



MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad _____ Años 2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/> 3. Ocupación _____ 4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input type="checkbox"/> Otro: _____ 5. Año que fue atendido: _____	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? _____			



ENCUESTAS APLICADAS:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad <u>29</u> Años	
2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Ocupación <u>temporaria</u>	
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input checked="" type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input type="checkbox"/> Otro: _____	
Año que fue atendido: <u>2024</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO <u>1</u>	REGULAR <u>2</u>	BUENO <u>3</u>
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordados para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>personal con capacitación.</u>			



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad <u>63</u> Años	
2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Ocupación <u>obrero</u>	
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input checked="" type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input type="checkbox"/> Otro: _____	
Año que fue atendido: <u>2022</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordados para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Contar con medio alternativo.</u>			



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 40 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación profesor

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2023

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>personal capacitado</u>			



4.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 21 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Estudiante

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2024

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Interprete de señas</u>			



5.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad	<u>52</u> Años
2. Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
3. Ocupación	<u>temporero</u>
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:	Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input checked="" type="checkbox"/> Otro: _____
Año que fue atendido: <u>2021</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordados para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Contar con algún medio para comunicarse con sordos.</u>			



6-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad <u>50</u> Años	
2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Ocupación <u>Empleado retail</u>	
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input checked="" type="checkbox"/> Otro: <u>Permiso</u>	
Año que fue atendido: <u>2021</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Algún medio de comunicación implementado.</u>			



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 36 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Secretaria

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2024

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos SÍ NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Que no se colpeen ni visoren al funcionario al atender.</u>			



8-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad <u>44</u> Años	
2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Ocupación <u>Transportista</u>	
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input checked="" type="checkbox"/> Otro: _____	
Año que fue atendido: <u>2022</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Traductor de señas</u>			



9-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad	<u>73</u> Años
2. Sexo:	Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
3. Ocupación	<u>Dueño de casa</u>
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:	Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input type="checkbox"/> Otro: <u>Baño</u>
Año que fue atendido: <u>2023</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordados para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Algun medio que facilite la comunicación.</u>			



NO-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad	<u>40</u> Años
2. Sexo:	Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
3. Ocupación	<u>EMPLEADA</u>
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:	Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input type="checkbox"/> Otro: <u>BAJO</u>
Año que fue atendido: <u>2022</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>tener interprete</u>			



M.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
1. Edad <u>48</u> Años	
2. Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Ocupación _____	
4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros: Denuncia <input type="checkbox"/> Búsqueda de Información <input checked="" type="checkbox"/> Otro: _____	
Año que fue atendido: <u>2020</u>	
Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Implementar Aparato tecnológico</u>			



12-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 59 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Mecánico

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2023

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO	REGULAR	BUENO
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>personal capacitado.</u>			



13-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 26 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Estudiante

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2023

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>lenguaje de señas en el personal.</u>			



M-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 30 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Vendedora

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2024

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?			
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?			
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?			
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Capacitar a funcionarios</u>			



15-

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 46 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Empleada Retail

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: Baño

Año que fue atendido: 2024

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			X
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		X	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			X
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		X	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		X	
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Software para sordos</u>			



No.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 60 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación temporero

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2020

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Personas sordas que trabajen en el lugar.</u>			



17.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 37 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Dueño de casa

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2022

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Tekm tecnológico para la atención.</u>			



18.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Edad 38 Años

2. Sexo: Femenino Masculino:

3. Ocupación Docente

4. Motivo o razón por la que acudió a carabineros:
 Denuncia Búsqueda de Información Otro: _____

Año que fue atendido: 2023

Acepta que sus respuestas puedan ser utilizados para fines académicos Sí NO

II. INDICACIONES:

Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" las caritas que indican el nivel de satisfacción que usted ha sentido.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3
1.	¿Cómo fue la atención del funcionario?			<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Las capacidades del funcionario(a). ¿Se encontraban acordes para atender a personas sordas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3.	¿La información entregada del funcionario logró resolver su problemática?			<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cómo calificaría su experiencia de atención a las personas con sordera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.	¿Cómo calificaría usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	¿Tienes alguna sugerencia o consejo para la unidad policial para mejorar la interacción con personas sordas? <u>Personal capacitado</u>			



ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>21</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>

II. INDICACIONES:
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		X
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?		X
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		X
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		X
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		X
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		X



2

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>39</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>



3

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>27</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		X
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	X	
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		X
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		X
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	X	
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		X



4

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>36</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>



5

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>32</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



6

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>43</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>



7

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>22</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input checked="" type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		<input checked="" type="checkbox"/>



8

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>35</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño:
	Directivo <input checked="" type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>

II. INDICACIONES:
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		X
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?		X
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	X	
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	X	
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		X
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		X



p

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>31</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?		X
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	X	
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?		X
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	X	
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?		X
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?		X



10

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>33</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño:
	Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



11

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>50</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño:
	Directivo <input checked="" type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



12

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>29</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino: <input type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



13

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i.	Edad <u>37</u> Años
ii.	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii.	Área de desempeño: Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



14

ENCUESTA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO	
i. Edad	24 Años
ii. Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino: <input checked="" type="checkbox"/>
iii. Área de desempeño:	Directivo <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Funcionario Público <input type="checkbox"/>
II. INDICACIONES:	
Lea atentamente y conteste con sinceridad las afirmaciones marcando con una "X" el casillero correspondiente.	

PREGUNTAS (Responder sólo una alternativa por cada pregunta)		SÍ	NO
1.	¿Se considera tener las competencias necesarias para brindar atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Ha brindado atención a personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Ha participado de alguna capacitación en su lugar de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Cuentan con interprete de señas en su lugar de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le afecta a usted la falta de interprete de lenguaje de señas en la atención pública?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	En su lugar de trabajo. ¿Existen herramientas tecnológicas que ayuden en la atención de las personas sordas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>