

Informe descriptivo: Informantes claves.

Este es un informe puramente descriptivo de los datos obtenidos en las 20 entrevistas realizadas a Informantes clave. Los datos se exponen de manera totalmente objetiva y sin ningún tipo de valoración personal.

El formato del informe es el siguiente: Se exponen cada una de las preguntas de las entrevistas y a continuación indicamos los datos obtenidos en cada una, bien indicando todos los datos recogidos en esa pregunta, o bien indicando los más relevantes seguidos de un grafico en el que se exponen la totalidad de los resultados.

1- En el ámbito de su servicio, ¿piensa que hay categorías de gente que sufre discriminación?

Los entrevistados piensan que **“si hay categorías de gente que sufre discriminación en el ámbito de su servicio”** en un **100%** de las respuestas.

¿Por qué?

En la mayoría de servicios achacaban el problema de discriminación al grupo de pertenencia de sus usuarios. Realmente opinan que los servicios no están mal, el problema esta en pertenecer a un determinado grupo social (cualquiera de que los que a continuación se citan como principales grupos de discriminación, en la siguiente pregunta). Esto puede deberse a que las personas pertenecientes a estos grupos suelen ser de escasos recursos tanto económicos, culturales.....e.t.c.

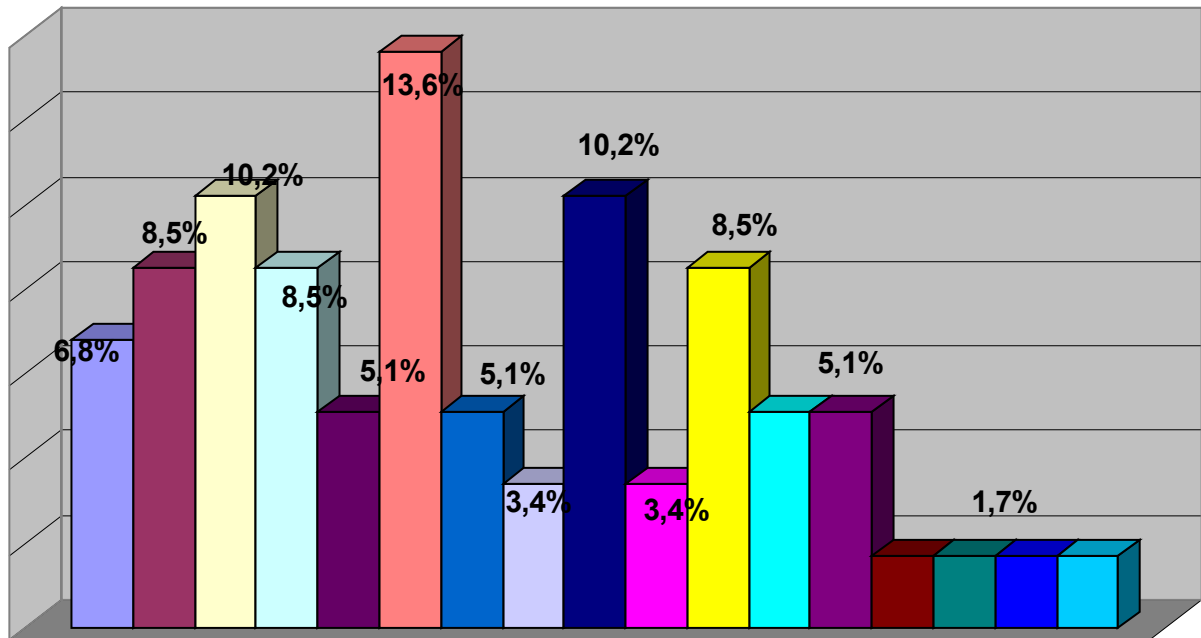
¿Cuáles son las principales causas de discriminación?

Los entrevistados han dado un total de 18 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 59 respuestas.

Los entrevistados opinan que la principal causa de discriminación es él **“pertenecer a otra cultura”** con un **13,6%** de las respuestas, le siguen **“estatus financiero”** y **“raza”** con un **10,2%** cada una de las respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Factores de discriminacion.



■ Genero	■ Edad	■ Raza
■ Caracteristicas fisicas	■ Idioma	■ Pertenecer a otra cultura
■ Comp.diferencias personales	■ Discapacitados	■ Estatus financiero
■ Ideologia	■ Nivel de estudios	■ Situacion familiar
■ Adiccion a drogas o alcohol	■ Lugar de residencia	■ Enfermedad
■ Cualquiera puede estarlo	■ Prostitucion	

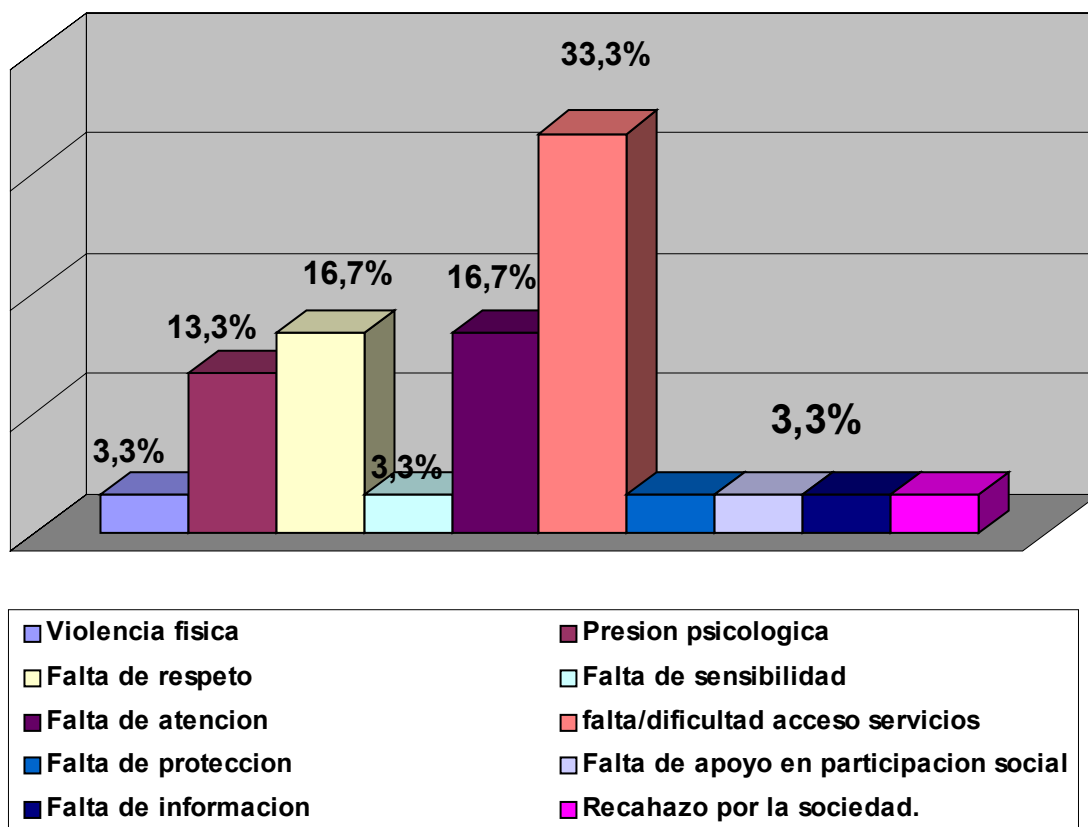
2-¿Cómo tiene lugar esta discriminación?

Los entrevistados han dado un total de 10 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 30 respuestas.

Los entrevistados opinan que el modo de discriminación más frecuente es **“la falta o dificultad de acceso a los servicios; Trabajo, vivienda...”** que ha obtenido un **33,3%** de las respuestas, le siguen **“la falta de atención”** y **“la falta de respeto”** con un **16,7%** de respuestas cada una, por ultimo **“presión psicológica”** con un **13,3%** de las respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Formas de discriminacion.



¿Puede poner algún ejemplo?

Los entrevistados han respondido numerosos ejemplos que muestran algunas de las maneras de discriminación citadas anteriormente, esta información la usaremos para ilustrar el informe analítico.

3-¿Hay otros contextos en la sociedad de hoy donde tenga lugar la discriminación?

El **95%** de los entrevistados opinan que **“si hay otros contextos donde tiene lugar la discriminación”** frente a un **5%** que opina que **“no saben si hay otros contextos donde tiene lugar discriminación”**.

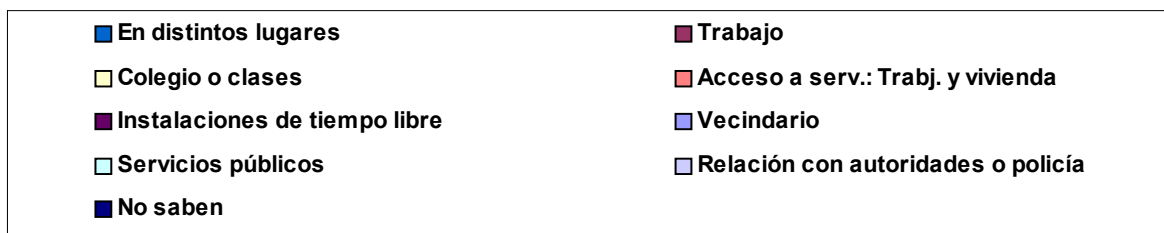
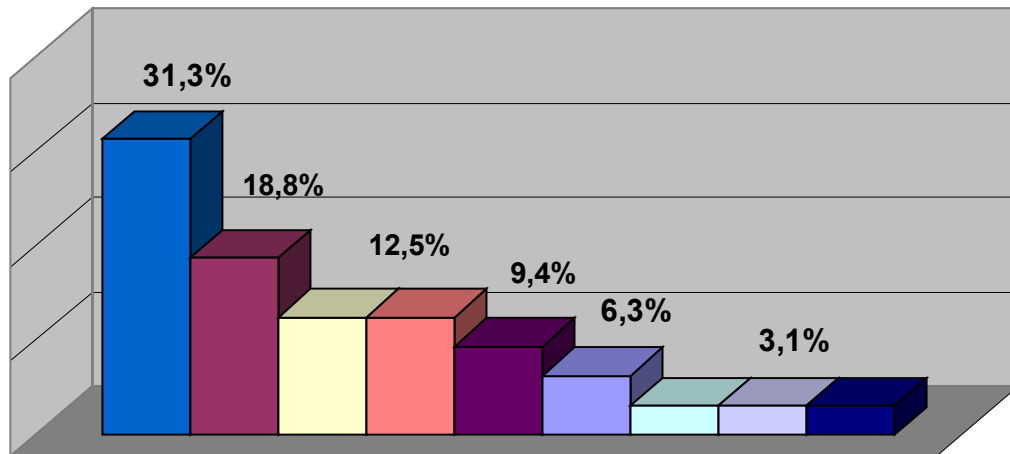
Si la respuesta es sí, ¿cuáles?

Los entrevistados han dado un total de 9 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 32 respuestas.

Los entrevistados opinan que la discriminación se puede dar en “**cualquier lugar**” en un **31,3%** de las respuestas, le sigue la opinión de que es en el “**trabajo**” con un **18,8%** de las respuestas y por ultimo encontramos “**en las clases o colegios**” y “**en el acceso a servicios; trabajo y vivienda**” que han obtenido cada uno un **12,5%** de respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Contextos de discriminación



¿Puede poner algún ejemplo?

La mayoría de los entrevistados han respondido ejemplos muy similares, destacan los que hacen referencia a la dificultad acceso o trato distinto en el trabajo (mujer e inmigrantes; distintos sueldos, diferentes tipos de contrato...) y los que hacen referencia al acceso a la vivienda (jóvenes e inmigrantes). Se hará una exposición más detallada de los ejemplos en el informe analítico.

4- ¿Hay otras personas en la sociedad que usted piense que están discriminadas?

El **100%** de los entrevistados opinan que si hay otros sujetos en la sociedad que están discriminados.

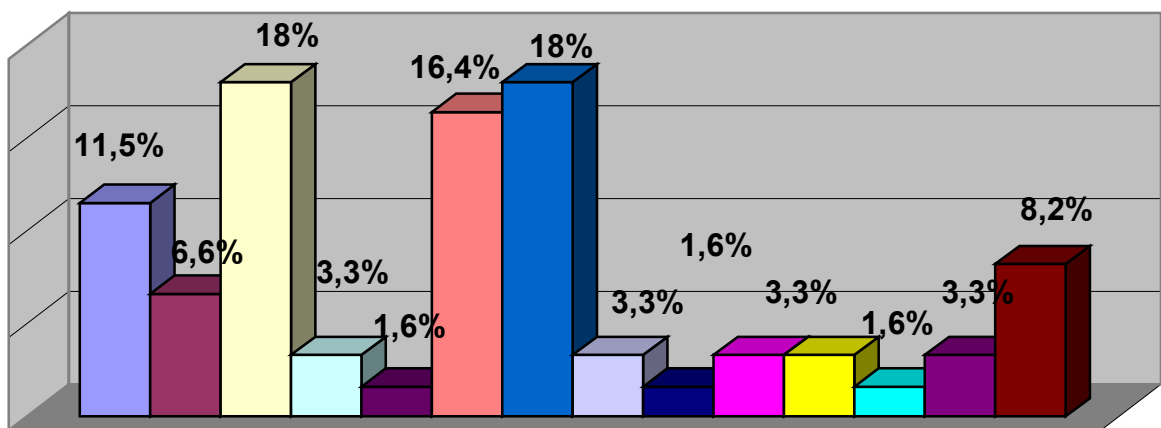
Si la respuesta es sí, ¿quiénes?

Los entrevistados han dado un total de 15 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 61 respuestas.

Los entrevistados opinan que son las personas de otra “**raza**” y las personas “**discapacitadas**” quienes más discriminados están con un **18%** cada una de las respuestas, le sigue “**la pertenencia a otra cultura**” con el **16,4%** de las respuestas, y por ultimo destacar él “**genero**” con un **11,5%** de las respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Otros sujetos discriminados en la sociedad.



■ Genero	■ Edad	■ Raza
■ caract.fisicas	■ Idioma	■ Pertener a otra cultura
■ Discapacitados	■ Estatus financiero	■ Otras Ideologias
■ Nivel de estudios	■ Adicciones	■ Lugar de residencia
■ orientacion sexual	■ todos pueden ser discriminados	

¿Por qué?

Por que los entrevistados opinan en mayoría que cualquier persona que posea algún tipo de desventaja social ya sean jóvenes, mujeres, inmigrantes, drogadictos, entre otros. pueden sentirse discriminados en cualquier momento.

5-¿Cuáles son las principales causas de la discriminación en la sociedad, en general?

Esta pregunta recibió las mismas respuestas que la pregunta numero uno, por lo tanto no es significativo volverla a redactar.

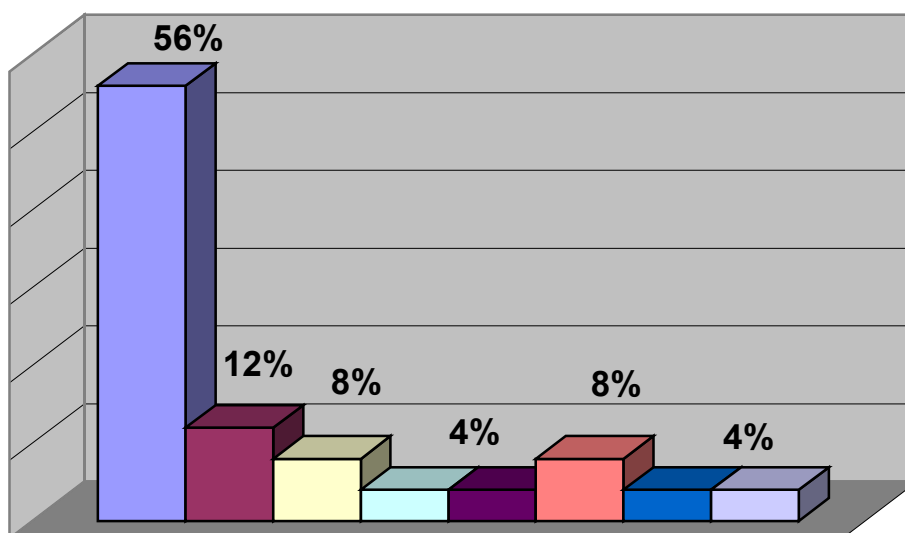
6- ¿Quién discrimina más a menudo o de un modo más severo en la sociedad de hoy?

Los entrevistados han dado un total de 8 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 25 respuestas.

Los entrevistados piensan en su mayoría que la discriminación se da por la **“sociedad en general”** con un **56%** de las respuestas, a esta opinión le sigue **“gente que esta por encima cultural o económicamente”** con un porcentaje bastante inferior del **12%** de las respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

¿Quién discrimina?



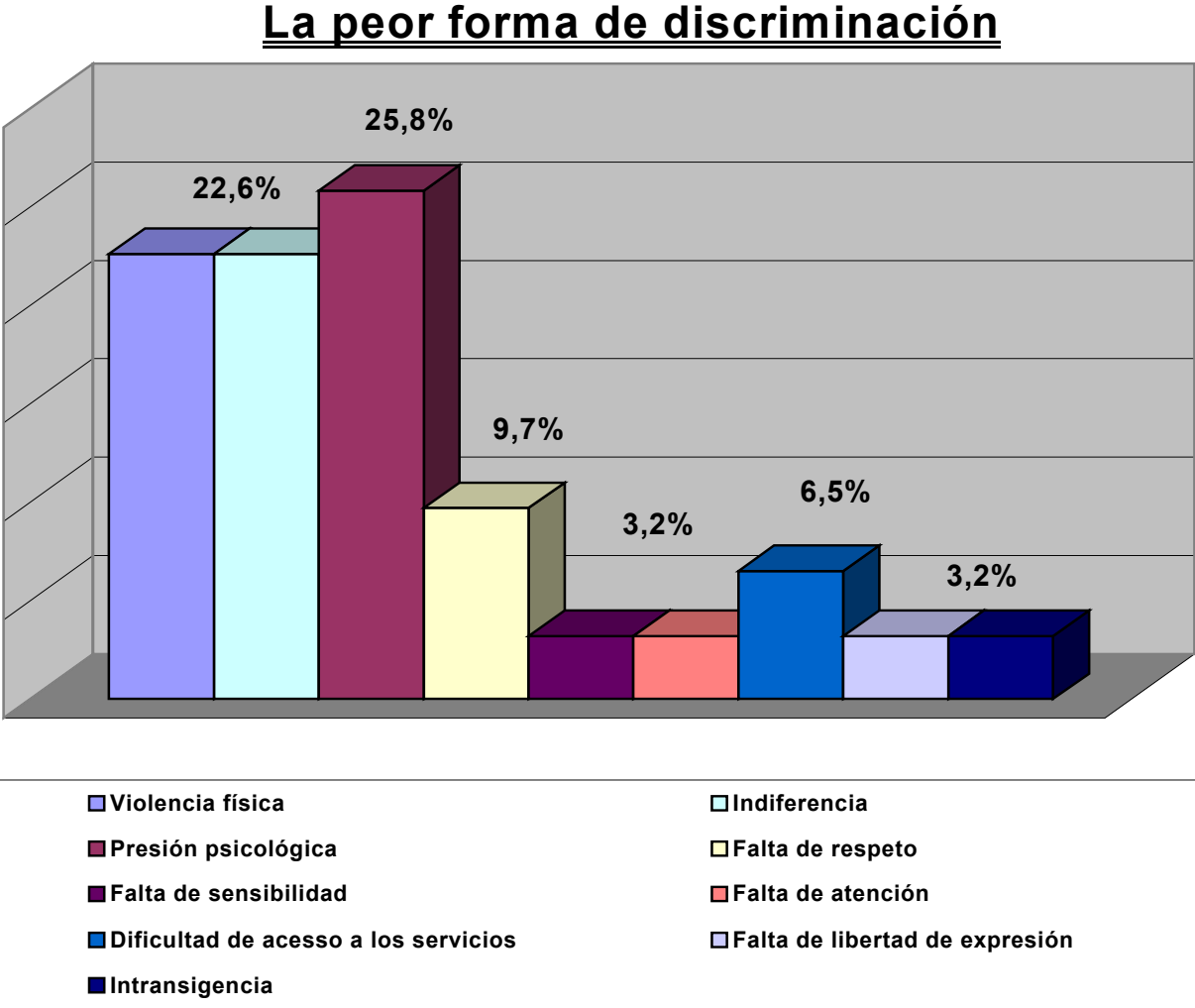
■ Sociedad en general	■ Los que estan por encima
■ Los que no le conocen en absoluto	■ Instituciones y proveedores de servicios
■ Los hombres	■ Bajo nivel cultural
■ Los de otra ideología	■ Los jovenes

7-- ¿Qué formas de discriminación percibe usted como las peores en la sociedad actual?

Los entrevistados han dado un total de 9 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 31 respuestas.

Según los entrevistados la peor forma de discriminación es “**la presión psicológica**” con un **25,8%** de las respuestas, le siguen la “**violencia física**” y la “**indiferencia**” con un **22,6%** de las respuestas cada una.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:



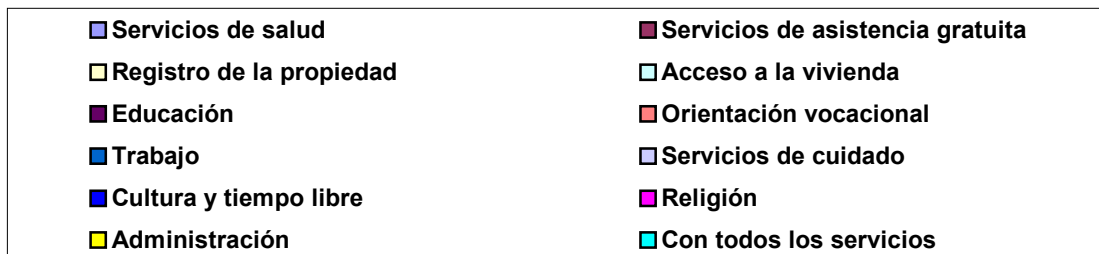
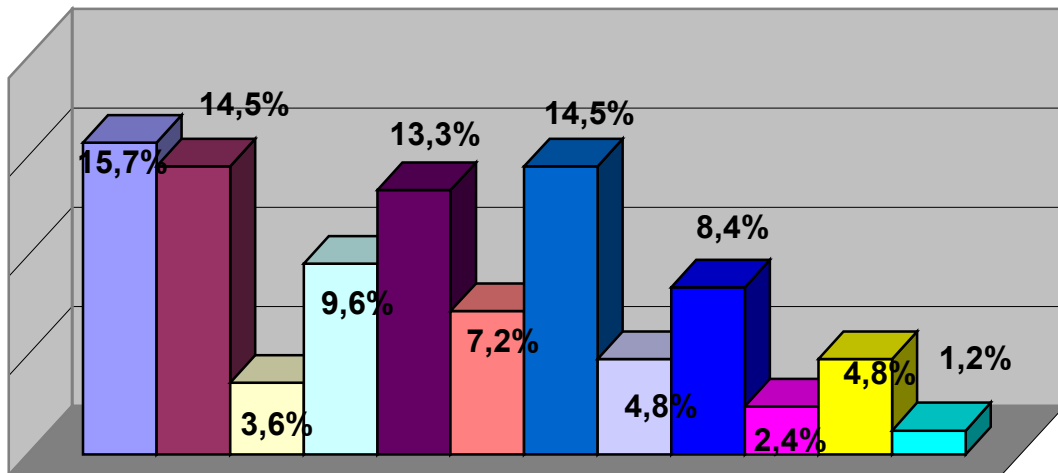
8-¿Con qué otros servicios, públicos, privados o voluntarios, está usted en contacto?.

Los entrevistados han dado un total de 12 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 83 respuestas.

Los entrevistados mencionan que los servicios con los que más relación tienen son “servicios de salud” con un 15,7% de las respuestas, le siguen “servicios de asistencia gratuita; asociaciones, voluntariado...” y “servicios de trabajo” con un 14,5% cada uno de las respuestas. Y por ultimo destacar “servicios educativos” con 13,3% de las respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Servicios



¿Cuáles son las más importantes en su servicio?

Esta pregunta no puede tener una respuesta generalizada ya que dependiendo del servicio tendrá sus prioridades en el ámbito de trabajo; ejemplo, los institutos tendrán mas necesidad de relacionarse con servicios de educación, cultura e información. Lo mismo ocurre con el resto de servicios a los que pertenecen los entrevistados.

9-¿Qué espera usted de estos servicios?

Los entrevistados han dado un total de 4 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 24 respuestas.

Los entrevistados esperaban de su relación con los servicios principalmente **“atención”** con un **37,5%** de las respuestas, **“resolución”** con un **29,2%**, **“interés”** con un **25%**, y por ultimo **“amabilidad”** con un **8,3%** de las respuestas.

¿Se han cumplido sus expectativas o no?

Para el **55%** de los entrevistados se cumplieron **“siempre”** las expectativas, a un **5%** no se le cumplieron **“nunca”** y al **40%** se le cumplieron **“a veces”**.

Si no se han cumplido, ¿cómo reaccionó?.

El **50%** de los entrevistados que no se le cumplieron sus expectativas opto por **“quejarse”**, el **30%** reacciona **“luchando”**, y por ultimo **“se enfadaron ”** o **“no hicieron nada”** con un **10%** cada uno de las respuestas.

Si se han cumplido, ¿cuáles han sido?

De los entrevistados que alguna vez vieron cumplidas sus **expectativas** el **36,4%** opino que fue la **“atención”**, el **31,8%** fue la **“resolución”**, el **22,7%** fue el **“interés”** y por ultimo mencionar el **9,1%** que fue la **“amabilidad”**.

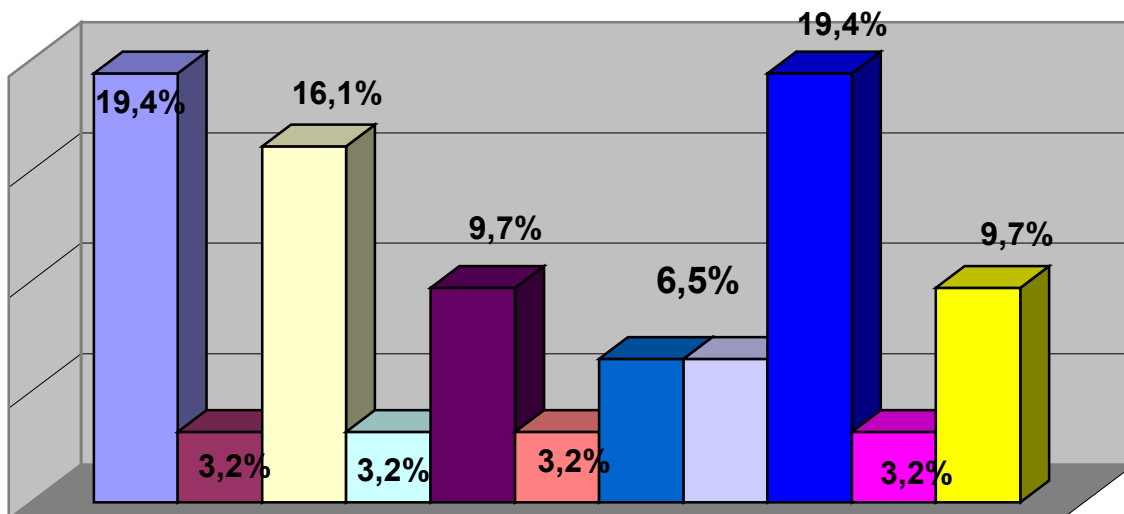
¿Qué tipo de dificultades ha experimentado?

Los entrevistados han dado un total de 11 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 31 respuestas.

Los entrevistados opinan que la mayor dificultad de los servicios son **“motivos económicos”** con un **19,4%** de las respuestas, otro **19,4%** opina que **“no hay dificultades en los servicios; la dificultad esta en los usuarios”**.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente gráfico:

Dificultades de los servicios



- | | |
|---|--|
| ■ Demasiado caros | ■ Requieren cierto nivel de conocimientos |
| □ Burocracia | □ Demasiado lejos |
| ■ Lentitud excesiva del servicio | ■ Imcompatibilidad de horarios |
| ■ Trato diferencial según características del usuario | □ Falta de disponibilidad del que los gestiona |
| ■ No hay dificultades | ■ Falta de información |
| ■ Mala gestión y carencia de recursos | |

¿Hay conflictos?

El 100% piensa que “no” existen conflictos en la relación con otros servicios.

Si la respuesta es sí, ¿qué tipo de conflictos? ; ¿cómo se establecen?

Como no existen conflictos, esta pregunta no ha sido contestada en ningún caso.

10-¿Considera que los diferentes servicios son igualmente accesibles para todos?

Los entrevistados opinan en un **75%** que los servicios **“no son accesibles para todos”**, frente a un **25%** que opinan que **“si lo son”**.

Si la respuesta es no, ¿cuáles no lo son y por qué?

Para los entrevistados que los servicios no son accesibles para todos, un **34,8%** cree que el **“trabajo”** es el menos accesible, seguido de **“acceso a la vivienda”** con un **30,4%** de respuestas, también encontramos la opinión de que el difícil acceso se da en **“todos los servicios”**, y por último los **“servicios educativos”** con un **13%** de respuestas.

¿Qué obstáculos hay para el cumplimiento de estos servicios?

Los trabajadores de los servicios identificaban dos factores claves como obstáculos para el cumplimiento correcto de los servicios en cuanto a la discriminación. Estos factores son la no aceptación de la diferencias por la sociedad y la falta de información. En el siguiente informe se extraerán las conclusiones de estas respuestas.

¿Son éstos una fuente de discriminación? ; ¿cómo? ; ¿Por qué?

En general todos pensaban que los obstáculos son fuente de discriminación, pero les costaba responder a las preguntas ¿de qué manera? y ¿por qué?. Aunque muchos no las respondieron podríamos decir que la tendencia de respuesta es que **“si los obstáculos dificultan el acceso a un servicio están produciendo discriminación por no dar igual oportunidad de acceso a todos”**

11-¿Piensa que sería posible mejorar la situación de los diferentes servicios (el suyo incluido)?

El **95%** de los entrevistados opinan que **“si se pueden mejorar los servicios”**, frente a un **5%** que opina que **“no se pueden mejorar”**.

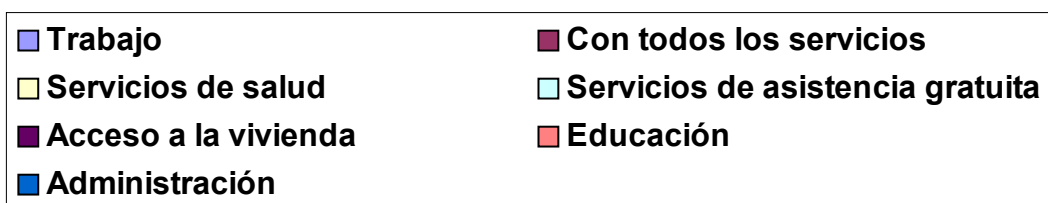
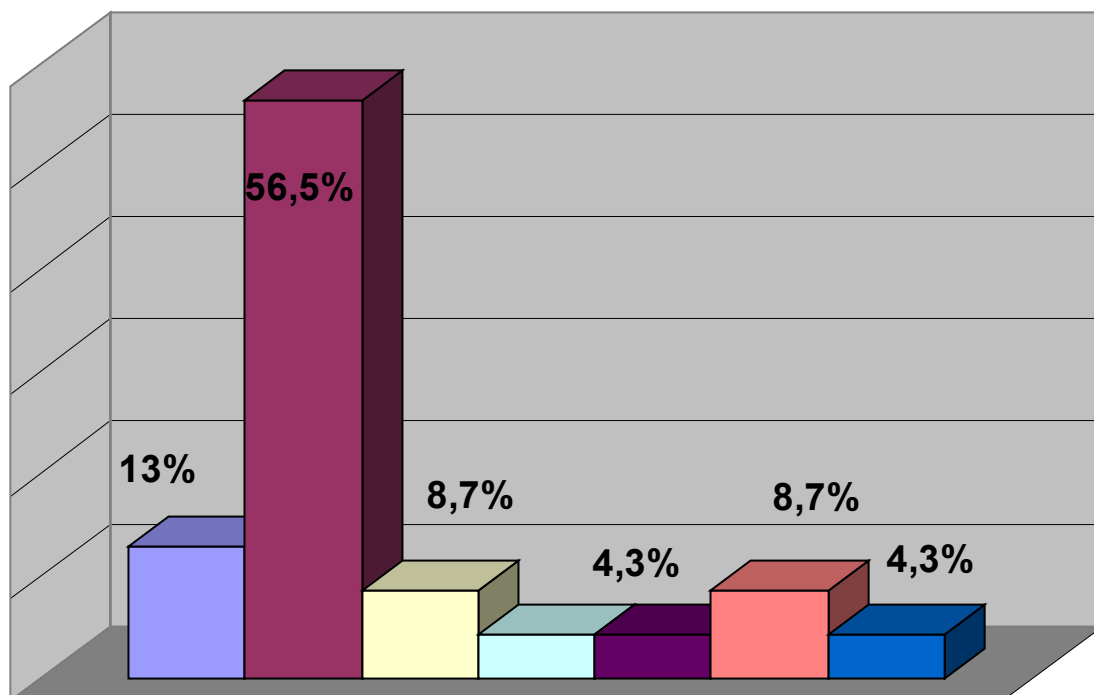
Si la respuesta es sí, ¿qué servicios?

Los entrevistados han dado un total de 7 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 23 respuestas.

De los entrevistados que opinan que si se pueden mejorar los servicios el **56,5%** de las respuestas indican que **“todos los servicios son mejorables”**, seguido del **13%** que opina que el **“trabajo ”** es lo que se podría mejorar

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Servicios mejorables



¿Cómo?.

En esta pregunta hay una gran diversidad de formas de mejorar los servicios, dado que nombrarla aquí sería una mera enumeración de ellas, preferimos realizar un análisis más cualitativo de estas en el que expondremos las conclusiones en el informe analítico.

Si la respuesta es no, ¿por qué?. (el término “mejorar” se refiere a la discriminación).

Solo existe una persona que opine que no se pueden mejorar los servicios, el motivo es el siguiente: “los servicios no están tan mal solo hay que querer adaptarse a ellos”.

12- ¿Piensa que hay hoy día protección específica contra la discriminación?.

El **70%** de los entrevistados opina que **“si existe protección específica contra la discriminación”** frente a un **30%** de los entrevistados que piensa que **“no la hay”**.

Si la respuesta es sí, ¿quién los lleva a cabo?

Según los entrevistados son **“instituciones; publicas y privadas, y los proveedores de servicios; trabajo, vivienda...”** los que llevan a cabo la protección contra la discriminación con un **52,9%** de las respuestas, a continuación encontramos **“asociaciones de voluntariado”** con un **23,5%** de las respuestas, le sigue **“por uno mismo”** con un **17,6%** de respuestas, y por ultimo **“sociedad en general”** con un **5,9%** de respuestas.

Si la respuesta es no, ¿por qué?

De los trabajadores que han contestado que no existe protección específica para la discriminación, los motivos son los siguientes: **“debería haber mas concienciación, educación sobre la discriminación”** y **“no existe ningún servicio donde acudir para recibir protección”**.

13-¿Piensa que puede usted hacer algo para luchar contra la discriminación?

El **95%** de los entrevistados piensa que “si puede hacer algo para luchar contra la discriminación” frente a un **5%** que piensa que “no puede hacer nada para contra la discriminación”.

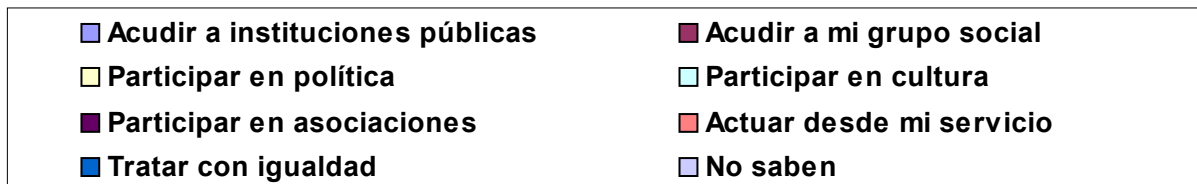
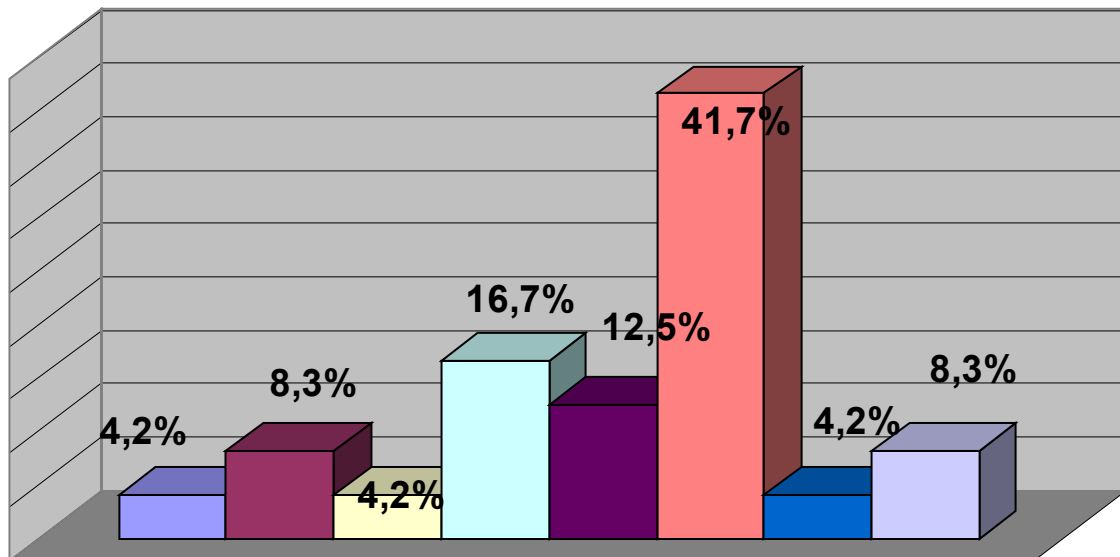
Si la respuesta es sí, ¿qué?

Los entrevistados han dado un total de 8 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 24 respuestas.

De los entrevistados que piensan que podrían hacer algo contra la discriminación, un **41,7%** opina que **“desde su trabajo”** podrían luchar, a continuación otras formas de luchar son **“participar en cultura”** y **“participar en asociaciones”** con **16,7%** y un **12,5%** de las respuestas respectivamente.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

¿Qué puedo hacer para luchar?



Si la respuesta es no, ¿por qué?

Solamente uno de los entrevistados piensa que no podría hacer algo para luchar contra la discriminación, el motivo es que **“sin una coordinación no serviría de nada el trabajo individual, se debe trabajar en conjunto”**.

14-¿Está usted actualmente haciendo algo para luchar contra la discriminación?

El 95% dice que “**si esta haciendo algo contra la discriminación**”, frente aun 5% que “**no esta haciendo nada contra la discriminación**”.

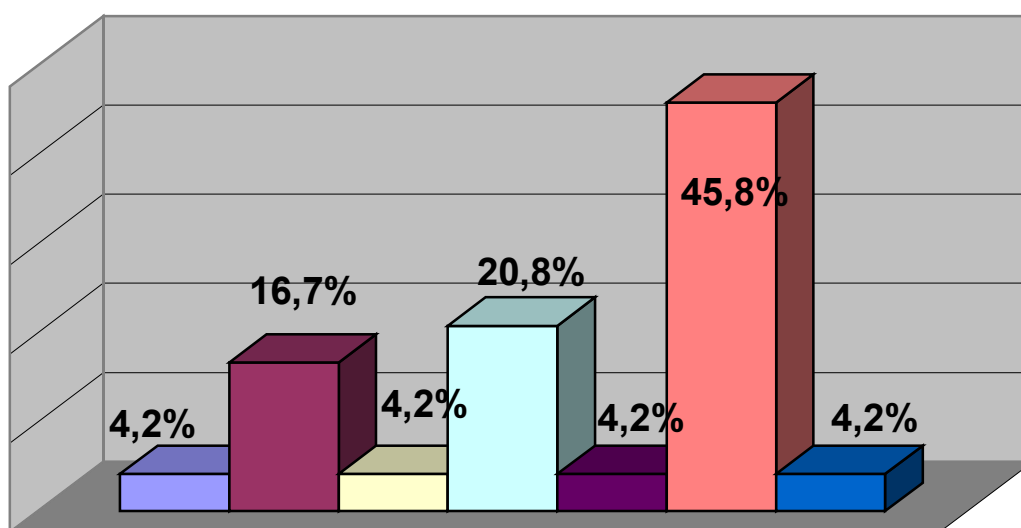
Si la respuesta es sí, ¿qué?

Los entrevistados han dado un total de 8 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 24 respuestas.

Los entrevistados opinan que “**desde su trabajo**” es donde pueden hacer algo contra la discriminación con un **45,8%** de las respuestas, también opinan que “**participar en asociaciones**” y “**participar en cultura**” son otras buenas formas de luchar con **20,8%** y un **16,7%** de respuestas respectivamente.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Formas de luchar contra la discriminacion



Si la respuesta es no, ¿por qué?

El motivo por el que el 5% no lucha, es por que “se siente impotente; no puede hacer nada desde su posición”.

15-¿Pueden otras personas, instituciones, grupos, etc. hacer algo para luchar contra la discriminación?

El 100% de los entrevistados opina que otras persona, grupos.... “si pueden hacer algo para luchar contra la discriminación”.

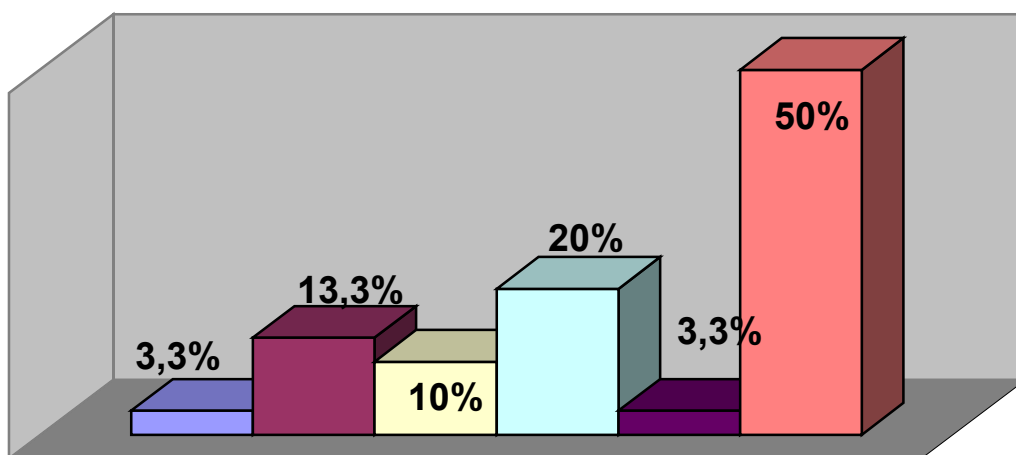
Si la respuesta es sí, ¿qué?

Los entrevistados han dado un total de 6 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 30 respuestas.

Los entrevistados opinan que “cada uno desde su servicio puede hacer algo” con un 50% de respuestas, le sigue “ayuda altruista” con un 20% y por ultimo destacar “dando información” con un 13,3% de respuestas.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Que pueden hacer otros contra la discriminacion.



- Haciendo leyes que defiendan a los discriminados
- Dando informacion en los medios de comunicacion
- Educando,concienciando
- Ayudar sin recibir nada a cambio
- Apoyo de los que me rodean
- Todos pueden hacer algo desde su servicio.

Si la respuesta es no, ¿por qué

Ninguna persona respondió que “no” por lo que esta pregunta quedo en blanco en todas las entrevistas.

¿Hay otros haciendo algo actualmente?

El **100%** de los entrevistados opina que **“hay otros haciendo algo actualmente”**.

16-¿Piensa usted que ser diferentes de otros significa automáticamente estar discriminado?

El **63%** de los entrevistados opina que sé diferente **“no significa estar discriminado automáticamente”**, frente a un **35%** que opina que ser diferente si significa estar discriminado.

Si la respuesta es sí, ¿por qué?.

Los entrevistados opinan que el principal motivo es que **“hay muchos prejuicios a la diferencias”** con un **57,1%** de respuestas, le sigue **“miedo a lo desconocido”** con un **28,6%**, y por ultimo **“la intolerancia”** con un **14,3%** de respuestas.

¿Piensa que la diferencia entre las personas es positiva, negativa o que depende del tipo de diferencia?

El **60%** de los entrevistados opina que **“las diferencias son positivas”**, frente a el **40%** que opina que **“depende de la diferencia”**.

¿Por qué?

De los que piensan que las diferencias son positivas el **100%** opina que **“la diversidad es buena y enriquece”**.

De los que opinan que depende de la diferencia el **37,5%** de las respuestas indican que **“algunas diferencias no son socialmente aceptables; se salen de la norma”**, el **25%** opina que depende de **“si la diferencia nos hace sentir mal”** ,y por ultimo opinan que **“depende del contexto”** ,cuando **“pueden dañar a los demás”**, y **“no saben”** con un **12,5%** cada una de respuestas.

¿Piensa que hay diferencias que son aceptables y otras que no lo son?

El **50%** de los entrevistados opina que **“hay diferencias aceptables y otra que no lo son”**,frente al **50%** que **“aceptaría cualquier diferencia”**.

Si la respuesta es sí, ¿cuáles son aceptables y cuales no lo son?

De los que opinan que hay diferencias aceptables y otras que no lo son, el **100%** aceptaría todo menos “**las diferencias que dañen a los demás o rompan su libertad**”.

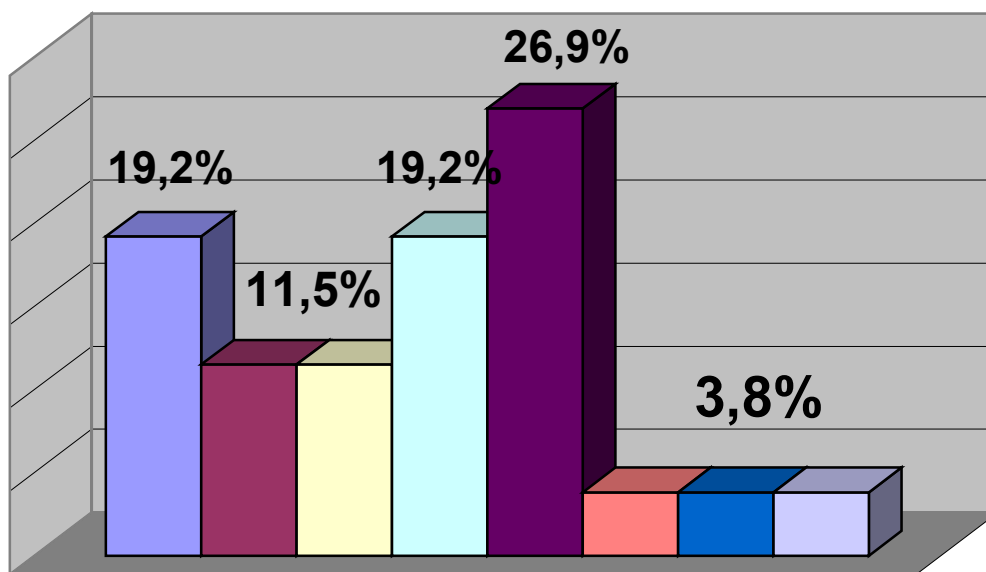
¿Cómo debería tratar la sociedad estas diferencias?

Los entrevistados han dado un total de 8 respuestas diferentes, pero debido al carácter abierto de la entrevista hemos obtenido una frecuencia absoluta de 26 respuestas.

La mayoría de los entrevistados opinan que “**educar y concienciar**” es la mejor solución con in **26,9%** de las respuestas, le siguen “**ser respetuosos**” y “**poner de nuestra parte**” con un **19,2%** cada una respectivamente.

A continuación exponemos la totalidad de los resultados en el siguiente grafico:

Como deberia la sociedad tratar las diferencias.



- Con respeto
- Ayudando a la reirseccion, rehabilitacion.
- Con igualdad
- Poniendo de nuestra parte
- Educando, concienciando
- Ayudar segun las necesidades de cada grupo
- Trabajar sobre la causa y no sobre la discriminacion
- no sabe.

