



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO
DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIOS PARA CONTRIBUIR A LA
INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

presentado por:

Lic. Jaramillo Benitez, Carmen Thais

para optar al título:

Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor

Dra. Salas Guzmán, Olimpia

Caracas, Julio de 2010



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO
DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIOS PARA CONTRIBUIR A LA
INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

presentado por:

Lic. Jaramillo Benitez, Carmen Thais

para optar al título:

Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor

Dra. Salas Guzmán, Olimpia

Caracas, Julio de 2010

DEDICATORIA

Dedicado muy especialmente a las personas con discapacidad, de quienes he aprendido que las limitaciones sólo están en la mente. Quiero dedicarlo a mí misma, por creer en mi capacidad para desarrollar un Trabajo Especial de Grado en un área de conocimientos opuesta a mis competencias y poco investigada, finalmente, he logrado un buen resultado. Hoy queda plasmado en papel, pero mañana puede ser el comienzo de la verdadera integración social de las personas con discapacidad en Venezuela.

AGRADECIMIENTOS

Durante la realización de este trabajo experimenté vicisitudes de índole personal y laboral generadoras de incertidumbre y desesperanza para seguir adelante. Sin embargo, hoy puedo disfrutar del fruto de mi esfuerzo, por esto quiero aprovechar este espacio para agradecer a:

Dios por bendecirme con cada nuevo día de vida a pesar de mi resistencia a aceptarlos; colmarme de sabiduría para encontrar la forma más asertiva de plasmar mis ideas; darme paciencia y serenidad para aceptar aquellas cosas que no puedo cambiar.

A la Doctora Olimpia Salas, por sus conocimientos, paciencia, exigencias y el empuje para culminar esta investigación con éxito.

A un gran amigo y compañero de trabajo, quien me recuerda mis virtudes y talentos en cada uno de mis decaimientos; por animarme a seguir adelante a pesar de las adversidades.

A mi familia, por su apoyo a pesar de no entender el por qué de este esfuerzo, en especial a mi hermano Ramón, mi inspiración para seguir superándome cada día, a quien quiero dejarle como aprendizaje que la mayor riqueza es el conocimiento.

A todos los que no creyeron en este trabajo, por convertirlo en un reto y quizás ayudarme a encontrar la razón de mi permanencia en este mundo.

A todos los que de alguna forma contribuyeron al desarrollo y conclusión de esta investigación.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIOS PARA CONTRIBUIR A LA INTEGRACIÓN
SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

Autor: Lic. Carmen Thais Jaramillo Benitez

Asesor: Dra. Olimpia Salas

Año: 2010

RESUMEN

En Venezuela, se aprecian avances en las bases legales para fomentar la integración de todos los venezolanos a la sociedad, es un mandato constitucional habilitar la disposición de recursos para garantizar el adecuado acceso a los entornos: físico, social, cultural, educativo, salud, entre otros; sin embargo, son pocas las mejoras que pueden evidenciarse al respecto. En este sentido, se ha emprendido esta investigación con el propósito de contribuir a la integración física y social de un colectivo que continúa excluido de una vida independiente en el país, las personas con discapacidad. A través de un modelo de servicios de calidad que facilite la incorporación de las personas con discapacidad a una vida social, fundamentado en las mejores prácticas técnicas y humanas existentes. El estudio es de tipo proyectivo, se ha desarrollado la propuesta del diseño del servicio para contribuir al aumento de la integración social, una vez analizadas las necesidades de la población del Barrio San Miguel de la Cota 905. En el desarrollo de este trabajo de investigación se ha aplicado un diseño de fuente mixta, este ha permitido la recolección de datos registrados en fuentes documentales como de fuentes vivas mediante la aplicación de las técnicas de revisión documental, observación y de entrevista.

Claves: Integración Social. Discapacidad. Calidad de Vida. Calidad de servicios.

Línea de investigación: Gerencia de Proyectos Sociales. Gerencia del conocimiento e innovación.

ACRÓNIMOS Y SIGLAS

AB: Arbeid med bistance.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CANTV: Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela.

COVENIN: Comisión Venezolana de Normas Industriales.

CIF: Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud.

EDT: Estructura desglosada de trabajo.

EML: Enfoque del marco lógico.

FEVEDI: Federación Venezolana de Asociaciones y Fundaciones de Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familiares.

FONDONORMA: Fondo para la normalización y certificación de la calidad.

FUNDACREDESA: Fundación Centro de Estudios sobre Crecimiento y Desarrollo de la Población Venezolana.

I+D+I: Investigación científica, desarrollo e innovación.

INE: Instituto Nacional de Estadística de la República Bolivariana de Venezuela.

IBV: Instituto de Biomecánica de Valencia.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONG: Organización No Gubernamental.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PCD: Personas con discapacidad.

PMBOK: Project Management Body of Knowledge.

SIDAR: Seminario Iberoamericano sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red.

TR: Tecnologías de Rehabilitación.

UCAB: Universidad Católica Andrés Bello.

UNA-CLA: Universidad Nacional Abierta Centro Local Aragua.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ACRÓNIMOS Y SIGLAS.....	vi
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	4
1. Planteamiento del Problema	4
2. Objetivos de la Investigación.....	11
2.1. Objetivo General	11
2.2. Objetivos Específicos	11
3. Justificación e Importancia de la Investigación	11
4. Alcance del Proyecto.....	13
5. Delimitación de la investigación.....	13
6. Limitaciones de la Investigación	13
7. Riesgos para la investigación	13
8. Código de Ética	14
CAPÍTULO II. MARCOS TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	15
1. Antecedentes	15
2. Bases Teóricas.....	20
2.1. Consideraciones Generales para el desarrollo de un Proyecto	20
2.1.1. Concepto de Proyecto.....	20
2.1.2. Ciclo de vida del Proyecto.....	20
2.1.3. Gerencia de Proyectos	21
2.1.4. Procesos de la Gerencia de Proyectos	22
2.1.5. Áreas del conocimiento presentes en la Gerencia de Proyectos	23
2.2. Enfoque del Marco Lógico (EML).....	24

2.2.1.	Análisis de la participación.....	25
2.2.2.	Análisis de los problemas.....	26
2.2.3.	Análisis de los objetivos.	27
2.2.4.	Análisis de las alternativas.....	28
2.2.5.	Matriz de planificación del proyecto.	30
2.3.	Calidad de Servicio	31
2.3.1.	Servicio al cliente	31
2.3.2.	Características de los Servicios	31
2.3.3.	Calidad en los Servicios	31
2.4.	Características de los servicios dirigidos a personas con discapacidad... 32	
2.4.1.	Accesibilidad.	32
2.4.2.	Diseño Universal o diseño para todos.....	32
2.5.	Consideraciones generales de la Discapacidad	33
2.5.1.	Discapacidad.....	33
2.5.2.	Personas con Discapacidad.....	34
2.5.3.	Tipos de Discapacidad.....	34
2.5.4.	Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía.....	34
2.6.	Inclusión Social	35
2.7.	Historias de éxito a favor de la inclusión de personas con discapacidad al ambiente laboral.	36
2.8.	La ONU y los derechos humanos.....	38
2.9.	Cultura Venezolana.....	40
3.	Bases Legales.....	42
3.1.	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	42
3.2.	Ley para personas con discapacidad.....	42
3.3.	Norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas.....	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		45
1.	Nivel de la Investigación	45
2.	Tipo de Investigación	45

3. Definición de los Eventos de Estudio e Indicadores	46
4. Delimitación, Selección y Descripción de las Unidades de Análisis	47
5. Diseño de la Investigación	47
6. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos para la Recolección de Datos	48
CAPÍTULO IV. MARCO ORGANIZACIONAL Y VENTANA DE MERCADO.....	49
CAPÍTULO V. DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIOS.....	52
1. Análisis de la participación.....	52
2. Análisis de los problemas.....	53
3. Análisis de objetivos.....	55
4. Análisis de alternativas.	58
5. Matriz de planificación.....	60
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	67
1. Observación.	67
2. Entrevistas.....	71
CAPÍTULO VII. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	76
CAPÍTULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
1. Conclusiones.....	81
2. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	92
ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR AL FAMILIAR DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	96
ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR A LOS ORGANISMOS Y/O VECINOS DE LA COMUNIDAD	100
ANEXO D: GUÍA DE OBSERVACIÓN	104

ÍNDICE DE CUADROS

N° 1. Población total y población discapacidad por entidad federal.	7
N° 2. Áreas del conocimiento Chamoun.	23
N° 3. Operacionalización de Objetivos.	46
N° 4. Muestra de la investigación.	47
N° 5. Densidad poblacional del Distrito Capital por parroquias.	49
N° 6. Análisis cualitativo de las alternativas.	59
N° 7. Análisis cuantitativo de las alternativas.	59
N° 8. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 1.....	60
N° 9. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 1. Continuación.....	61
N° 10. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 3.....	62
N° 11. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 3. Continuación.....	63
N° 12. Logro alcanzado según la operacionalización de los objetivos.	80

ÍNDICE DE FIGURAS

N° 1. Identificación de involucrados.....	52
N° 2. Árbol de Problemas.....	54
N° 3. Árbol de Objetivos.....	56
N° 4. Constitución del capital intelectual.....	65
N° 5. EDT del modelo de servicios propuesto.	66
N° 6. Escaleras del Sector El Nazareno del Barrio San Miguel de la Cota 905.	67
N° 7. Sector La Gallera del Barrio San Miguel de la Cota 905.	68
N° 8. Escaleras del Sector El Nazareno del Barrio San Miguel de la Cota 905.	68

INTRODUCCIÓN

Desde que se conoce la existencia de la humanidad, la sociedad culturalmente se ha encargado de clasificar a las personas en normales y anormales, sin que exista científicamente una definición exacta de lo que se considera normal o anormal en el ser humano. Biológicamente, existen diferencias entre una persona y otra, son estas las que deberían servir de base para rechazar pensamientos marginadores y excluyentes en la sociedad. La discapacidad es considerada como una característica de anomalía en los seres humanos, por ello, es posible observar un trato discriminatorio y desigual hacia las personas con discapacidad.

A partir del siglo pasado, con la formulación del principio de normalización, es cuando comienza a darse un cambio en la percepción de las personas con discapacidad. El propósito original de este principio era eliminar la exclusión de las personas con retraso mental en la educación, sin embargo este evolucionó y pasó a ser aplicable a cualquier persona con discapacidad, resaltando que no sólo es importante aplicarlo al sistema educativo, sino que deben existir principios que regulen todo el sistema de calidad de vida referido tanto a las personas con discapacidad como a la comunidad en general.

Hoy día este principio de normalización se mantiene vigente, con algunas debilidades, a pesar de que el entorno está más comprometido a brindar mejores condiciones de vida a las personas con discapacidad, el medio social los mantiene excluidos, en este sentido, es la persona con discapacidad quien debe esforzarse por acercarse a la sociedad y sus servicios, y no la sociedad la que abre los caminos para que la persona con discapacidad pueda integrarse con facilidad. Se evidencian avances en materia de inclusión social del colectivo discapacitado, sin embargo, falta mucho trabajo por hacer para lograr la sensibilización de todos los sectores de la sociedad con respecto a la problemática de exclusión.

Con esta investigación se ha emprendido una exploración para ubicar las mejores prácticas en materia de movilización de las personas con discapacidad, a fin de diseñar un modelo de servicios integral que no solo de respuesta a la necesidad de desplazamiento e integración existente en los sectores populares de Caracas, sino que contribuya a la sensibilización y capacitación de las comunidades en cuanto a temas de discapacidad, exclusión social y calidad de vida. Se espera que el desarrollo de este estudio, promueva más allá del diseño del servicio, un cambio de mentalidad en la forma como la sociedad percibe los problemas generados por la discapacidad.

La presentación de este Trabajo Especial de Grado se hace mediante el desarrollo de ocho capítulos, estos son:

- Capítulo I: Propuesta de la investigación, se facilita al lector la ubicación dentro del contexto de inclusión social y desarrollo humano, para luego darle a conocer la problemática que experimentan los sectores populares de la ciudad capital en cuanto a accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Capítulo II: Marcos teórico y conceptual: Se hace la presentación de las bases conceptuales en las cuales se apoya la investigación.
- Capítulo III: Marco metodológico, se exponen las características de la investigación en función del método a utilizar así como las técnicas a emplear en la recolección y análisis de los datos.
- Capítulo IV: Marco organizacional y ventana de mercado, en este apartado se da a conocer la unidad de análisis seleccionada como objeto de estudio de la investigación.
- Capítulo V: Diseño del modelo de servicio, haciendo uso del enfoque del marco lógico de los proyectos sociales, se desarrolla la alternativa de solución más viable al problema planteado.

- Capítulo VI: Análisis de los resultados, en este capítulo se expone de forma analítica la información obtenida de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- Capítulo VII: Evaluación del proyecto, se efectúa la comparación entre los objetivos propuestos y el desarrollo ejecutado para determinar el logro alcanzado.
- Capítulo VIII: Conclusiones y Recomendaciones, se exponen en forma de ítems las inferencias del investigador durante el desarrollo del trabajo, así como las sugerencias pertinentes para optimizar la propuesta de solución y la ejecución de Trabajo Especial de Grado en el postgrado en Gerencia de Proyectos.

CAPÍTULO I. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, temas como la inclusión social y los derechos humanos han venido ganando importancia en la agenda pública de muchos países a nivel mundial. Posas (2008) en su artículo titulado *Exclusión social, inclusión social y Desarrollo Humano* define inclusión social, como:

...el proceso mediante el cual los individuos y los grupos o colectivos sociales salen de la exclusión social y son integrados a la sociedad en que viven, tanto desde el punto de vista económico y social como político y cultural. En este sentido, la inclusión social se obtiene cuando los individuos y los grupos sociales dejan de sufrir de los efectos negativos del desempleo, del bajo nivel de instrucción, la vivienda precaria, delincuencia, mala salud, problemas familiares, limitado acceso a servicios, la superación del aislamiento social y espacial, se les reconoce como actores sociales y participan plenamente en las organizaciones sociales y políticas de una sociedad determinada.¹

Mediante el proceso de inclusión social se busca garantizar a cualquier persona, indistintamente de su origen, actividad, condición socio-económica o pensamiento, el acceso a los servicios necesarios para desarrollar un estilo de vida digno y estable, que permita potenciar sus propias condiciones de calidad de vida. La inclusión social se resume en la frase “Oportunidades para todos”, es decir, no hay cabida para la exclusión, discriminación o segregación de las personas. ¿Cómo se puede alcanzar la inclusión social? A través de la optimización del sistema educativo; de la disminución del desempleo; creación de nuevos empleos con mejores condiciones salariales y sociales; acceso a servicios sanitarios y de salud; acceso a las nuevas tecnologías y a la información; participación en organizaciones públicas y en la toma de decisiones.

En ese mismo sentido, el desarrollo humano plantea promover la formación de las capacidades y oportunidades para que las personas puedan optar por un estilo de vida digno de ser valorado y conservado. Así mismo,

¹ www.revistadesarrollohumano.org, consultado el 19 de abril de 2010.

El desarrollo humano exige la eliminación de todas las fuentes de privación de la libertad que restringen la participación de los individuos en la vida social, política y económica de la comunidad. Entre estas fuentes de privación de libertad, se encuentran la pobreza, el desempleo, la escasez de oportunidades económicas, las privaciones sociales sistemáticas, el abandono en que se encuentran los servicios públicos, la intolerancia y el exceso de intervención de los Estados represivos.²

Tanto la inclusión social como el desarrollo humano persiguen: la eliminación de las limitaciones económicas, sociales, políticas y culturales que impiden el total desarrollo de las capacidades de los seres humanos; y la transformación de los ciudadanos en agentes de cambio comprometidos a participar en el diseño, formulación y ejecución de planes sociales que tomen en cuenta sus necesidades y prioridades de desarrollo integral.

Un colectivo que ha experimentado la exclusión y discriminación durante largo tiempo, ha sido el conformado por personas con discapacidad. En muchas sociedades se consideraron inútiles, por tanto, eran excluidos y hasta eliminados, así nació el término “invalido” referido a carencia de valor social o profesional. Luego, se pasó de la exclusión a la segregación institucional, ya no eran descartados, sino que permanecían encerrados en grandes instituciones donde, recibían en condiciones mínimas, techo, ropa y comida. Más adelante, una vez rehabilitados física y profesionalmente, se inicia su retorno a la sociedad, pero, sólo a escuelas o trabajos “especiales”, destinados exclusivamente para ellos.

Es a partir del siglo pasado, cuando mediante la inclusión, se postula que la sociedad debe estar preparada para recibir y aceptar a todos sus integrantes, teniendo claro que siempre existirán características diferenciadoras entre los individuos, y, son precisamente las diferencias, las que deberían servir de base para aislar pensamientos marginadores y excluyentes en la sociedad. Igualmente, en la década de los 80, comienza a tomar mayor relevancia el tema de la discapacidad a nivel de los

² Amartya Sen, Desarrollo como libertad, Editorial Planeta, Bogotá, 2004, p. 19, citado por Posas en Exclusión social, inclusión social y Desarrollo Humano en la www.revistadesarrollohumano.org, consultado el 19 de abril de 2010.

organismos internacionales, así se declara el año 1981 como Año Internacional de los Impedidos, y el mayor logro durante ese año “fue el Programa de Acción Mundial para los Impedidos 5, aprobado el 3 de diciembre de 1982 por la Asamblea General en su resolución 37/52.”³

Este interés hace sentido al observar que “El número total de personas con discapacidad en el mundo es grande y va en aumento.”⁴ De acuerdo a la Federación Venezolana de Asociaciones y Fundaciones de Personas con Discapacidad Intelectual y sus familiares, FEVEDI, “10% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad...De este 10%, las organizaciones internacionales han informado que el 80% de estas personas viven en los países en vías de desarrollo.”⁵ “La pobreza crea las condiciones para la discapacidad y ésta refuerza la pobreza. La exclusión y la marginalización de las personas con discapacidad reducen sus oportunidades de contribuir productivamente a su hogar y comunidad, aumentando así su situación de pobreza.”⁶

Venezuela no escapa a esta realidad, el censo del año 2001 indicó que 4% de la población, sufría algún tipo de discapacidad severa, además, el 75% de ésta población es inactiva económicamente, y, 28% es analfabeta. En otro documento, publicado por la Fundación Centro de Estudios sobre crecimiento y desarrollo de la población venezolana, FUNDACREDESA, se afirma “la Prevalencia de Discapacidad en Venezuela está alrededor del 5.6% de la población venezolana para el año 2003, considerando sólo los 4 tipos tradicionales: fisicomotora, visual, auditiva e intelectual.”⁷ Así, la población con discapacidad va en aumento, más no los mecanismos para garantizar su total desenvolvimiento e incorporación a una vida autónoma, integral y productiva. Para visualizar con mejor precisión la relación entre la distribución de la

³ <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres1.htm#top>, consultado el 19 de abril de 2010.

⁴ Ib. Idem.

⁵ <http://www.fevedi.org.ve/leer.php/246>, consultado el 09 de marzo de 2010.

⁶ <http://www.redandi.org/node/27352>, consultado el 19 de abril de 2010.

⁷ <http://www.redespecialcr.net/>, consultado el 09 de marzo de 2010.

población y las personas con discapacidad en Venezuela, se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1. Población total y población discapacidad por entidad federal.

Entidad federal	Población Empadronada	Población con discapacidad	% de Personas con Discapacidad con respecto a la población del estado	% de Personas con Discapacidad con respecto a la población del país
Distrito Capital	1.836.286	64.745	3,53%	6,98%
Amazonas	70.464	3.589	5,09%	0,39%
Anzoátegui	1.222.225	43.099	3,53%	4,65%
Apure	377.756	11.983	3,17%	1,29%
Aragua	1.449.616	51.256	3,54%	5,53%
Barinas	624.508	25.713	4,12%	2,77%
Bolívar	1.214.846	42.581	3,51%	4,59%
Carabobo	1.932.168	62.167	3,22%	6,70%
Cojedes	253.105	10.434	4,12%	1,13%
Delta Amacuro	97.987	3.427	3,50%	0,37%
Falcón	763.188	34.636	4,54%	3,73%
Guárico	627.086	27.420	4,37%	2,96%
Lara	1.556.415	68.091	4,37%	7,34%
Mérida	715.268	31.331	4,38%	3,38%
Miranda	2.330.872	91.081	3,91%	9,82%
Monagas	712.626	23.749	3,33%	2,56%
Nueva Esparta	373.851	19.165	5,13%	2,07%
Portuguesa	725.740	27.923	3,85%	3,01%
Sucre	786.483	42.625	5,42%	4,60%
Táchira	992.669	49.860	5,02%	5,38%
Trujillo	608.563	25.914	4,26%	2,79%
Vargas	298.109	10.619	3,56%	1,15%
Yaracuy	499.049	18.123	3,63%	1,95%
Zulia	2.983.679	137.840	4,62%	14,86%
Dependencias Federales	1.651	26	1,57%	0,00%
Total	23.054.210	927.397	4,02%	100,00%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística de la República Bolivariana de Venezuela (INE), Censo 2001.

Como se puede observar los cinco estados con mayor densidad poblacional y a su vez con mayor porcentaje de personas con discapacidad son: Zulia, Miranda, Carabobo, Distrito Capital y Lara. De estas cinco entidades federales, el Distrito Capital se diferencia de las otras debido a las características propias de su urbanismo y que siendo la entidad que solo representa el 1% del territorio nacional, en ella se residencia una novena parte de la población total del país. Esto debido a que en el siglo XX muchos campesinos abandonaron el campo en busca de mejorar su calidad

de vida en la ciudad, generando el despoblamiento de las zonas rurales y la superpoblación de las ciudades. Esto a su vez trajo como consecuencia el crecimiento de las zonas marginales en la ciudad capital.

Por lo general, los habitantes de las zonas populares, son personas con escasos recursos económicos, circunstancia que limita el acceso a las más óptimas condiciones de vida, entiéndase: educación, salud, empleo, vivienda, comunicación, entre otros. En cuanto a vivienda, la mayoría ha optado por la construcción de viviendas de manera improvisada, sin respetar algún tipo de planificación oficial y menos han tenido en cuenta los atributos de los materiales a usar en la construcción. Obviamente, esta situación ha traído como consecuencia la carencia de urbanismo y vialidad que garanticen las mejores condiciones de acceso a las áreas populares de Caracas.

En línea con lo expuesto, la palpable realidad que muestra el cinturón marginal de la ciudad de Caracas, así como sus características demográficas, de urbanismo y vialidad; son unas de las razones que han dado origen a esta investigación. Analizando, si, la pobreza crea condiciones para la discapacidad, y esta refuerza a la primera, además si la discapacidad conlleva a la exclusión, vale la pena preguntarse ¿cuál es el porcentaje de discapacidad presente en las zonas populares de Caracas?, ¿cómo subsisten las personas con discapacidad en los barrios marginales de Caracas?

Por otro lado, si, el Distrito Capital cuenta con la mayor red vial del país, posee grandes autopistas y avenidas, conexión a las principales autopistas regionales del país, como son: Autopista Regional del Centro (occidente); Autopista Gran Mariscal de Ayacucho (oriente); Autopista Caracas La Guaira; además, desde el año 1983 tiene a su disposición un sistema de transporte subterráneo (El Metro), en la actualidad extendido a Los Teques y a los Valles del Tuy; significa esto que ¿está garantizada la accesibilidad para todos los habitantes de la ciudad? ¿Llegan las vías principales y/o alternas a todos los sectores de la entidad? ¿Se le facilita a una persona con

discapacidad salir de su vivienda y desplazarse hasta dónde requiera? ¿Cómo hace una persona con movilidad reducida para hacer uso del sistema de transporte público de Caracas? ¿Es conocido el número personas con discapacidad, residenciado en zonas populares, que han abandonado su salud, educación, trabajo y recreación al no contar con los medios para un adecuado desplazamiento?

En cuanto a la accesibilidad en las comunicaciones y señalización, las facilidades para acceder y hacer uso de tecnologías de información como: telefonía básica, celular, internet y otras aplicaciones derivadas, según el Instituto Nacional de Estadísticas de la República Bolivariana de Venezuela (2001), para el año 2001 de 5.243.288 hogares empadronados sólo el 4,38% tenía acceso a internet, de ese porcentaje 0,10% corresponde a apartamento en quinta, casaquinta o casa, y 0,01% a ranchos. En este mismo sentido, las cifras indicaron que el 31,67% de los hogares empadronados usaban telefonía celular, correspondiendo 0,60% a apartamento en quinta, casaquinta o casa, y 1,27% a ranchos. Los números afirman que las bondades de la tecnología de la información no abarcan todas las áreas de Venezuela, y los hogares con menor acceso están ubicados en los sectores populares del país.

En este mismo orden de ideas, CANTV (2006) señala que la penetración en comunicaciones por cada 100 habitantes en el año 2006 fue de: 15,5% en líneas fijas, 69,0% en líneas móviles y 15,2% en usuarios de Internet, las cifras evidencian que en Venezuela el alcance de la infraestructura tecnológica es en promedio 33,23%, se puede deducir entonces que la telefonía fija así como internet, no están habilitados en todos los espacios del país. Dadas estas características, es pertinente la siguiente interrogante ¿cuentan las personas con discapacidad habitantes de las zonas populares de Caracas con la tecnología de información y comunicación necesarias para contribuir a su integración social a una vida independiente y productiva?.

En vista de la existencia de dos realidades en el Distrito Capital, caracterizadas, una, por la ausencia de urbanismo y vialidad; y otra, por las condiciones favorables para acceder con mayor facilidad a algún lugar dentro y fuera de la ciudad, se decidió como

parte de la realización de estudio de investigación seleccionar como unidad de análisis el Barrio San Miguel de la Cota 905, sector popular ubicado en la Parroquia Santa Rosalía, Municipio Libertador del Distrito Capital. Para más detalles acerca de la unidad de análisis remitirse al Capítulo IV de esta investigación.

La realización de este trabajo investigativo procura: crear las bases conceptuales y de sensibilización social para mejorar la calidad de vida de los habitantes con discapacidad, residenciados en el sector seleccionado como objeto de estudio; su incorporación a una vida mucho más independiente e integral; aumento del autoestima de las personas en minusvalía; sensibilización de la comunidad en general en torno a los problemas generados por la exclusión debido a la discapacidad; y, a la formación de personal con nuevas habilidades y oportunidades para colaborar de forma humana a estos usuarios. En este sentido servirá de sustento bibliográfico, el avance que ha presentado Venezuela a nivel legislativo, en la búsqueda de la integración de las personas con discapacidad a una vida autónoma y productiva. Como lo expone el artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

“Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolana.”⁸

En base a lo expuesto, el investigador desea responder las siguientes incógnitas: ¿Es posible, a través de la gerencia de proyectos, diseñar un modelo de servicios para facilitar la integración física y social de las personas con discapacidad, sólo con utilidad social? ¿Facilita el área de conocimientos de la gerencia de proyectos las herramientas para la construcción de un modelo para sensibilizar a la comunidad y

⁸ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860

formar a las personas con discapacidad en zonas económicamente menos favorecidas? ¿Está el Especialista en Gerencia de Proyectos egresado de la UCAB preparado para dirigir este tipo de proyectos? ¿Cuenta Venezuela con las mejores prácticas, conocimientos y experiencias para ofrecer servicios de calidad a la comunidad con discapacidad y/o movilidad reducida? ¿Está preparado el país desde el punto de vista cultural, para aceptar la incorporación a mayor escala de personas con discapacidad a la vida cotidiana?

2. Objetivos de la Investigación

2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad, residenciadas en el Barrio San Miguel de la Cota 905, a una vida autónoma y productiva.

2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación en el Barrio San Miguel de la Cota 905.
- Conocer el estado del arte de las mejores prácticas a nivel mundial sobre calidad de servicios para personas con discapacidad.
- Evaluar las posibles alternativas para generar servicios de calidad dirigidos a integrar a la vida social a personas con discapacidad.
- Identificar factores culturales de la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905, que habiliten el diseño de campañas de sensibilización social.

3. Justificación e Importancia de la Investigación

En principio, el desarrollo de esta investigación busca satisfacer la necesidad intrínseca del investigador de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante

la Especialización de Gerencia de Proyectos; de su interés en desarrollar y potenciar sus habilidades en el área de gestión de proyectos, en especial en el ámbito de proyectos innovadores, cuyo resultado lleve inmerso utilidad social; y fortalecer su sensibilidad humana mediante el trabajo dirigido a dar un pequeño aporte a la comunidad en discapacidad y/o minusvalía.

Adicionalmente, con el desarrollo de este proyecto a través de la sensibilización comunitaria de busca contribuir a la mejora de la integración de las personas con discapacidad, a los ámbitos de salud, educación y ocio; mediante la aplicación de la tecnología, métodos y técnicas existentes. Es importante resaltar, que la accesibilidad considera la inclusión de todas las personas, por tanto, el proyecto se enfoca en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y de todos los habitantes de la comunidad.

De la misma manera, con esta investigación se persigue desarrollar un proyecto basado en el enfoque de Diseño para Todos o Diseño Universal, “*Se entiende por Diseño Universal al diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.*”⁹ Quiere decir entonces, que deberá hacerse un análisis concienzudo de las necesidades de la población con discapacidad para seleccionar la alternativa de solución que contribuya a disminuir la minusvalía –desventaja- de este grupo frente a los usuarios sin discapacidad, y a su vez mantenga y/o potencie las bondades de la accesibilidad y de las tecnologías de información que actualmente tiene el sector estudiado, a la comunidad sin discapacidad.

El resultado de esta investigación está constituido por el diseño de un modelo de servicios para optimizar la incorporación de las personas con discapacidad al ámbito educativo y/o laboral y aumentar la concientización de la comunidad en torno al tema. Este estudio podrá extrapolarse a otras comunidades dentro y fuera del país. Su

⁹ Instituto Universitario de Estudios Europeos. (2002). Libro Verde: La accesibilidad en España, Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras.

aplicación no se limita a necesidades de discapacidad sino que puede ser útil en cualquier otro ámbito donde se requiera integración de personas con movilidad reducida temporal o transitoria como: enfermos, embarazadas, personas de tercera edad, pacientes con cirugía, entre otros.

Finalmente, el proyecto beneficiará altamente a la comunidad con discapacidad y movilidad reducida, pues su aplicación, desarrollo y ejecución, resultará en un producto útil y necesario para ellos, además, de lograr su inserción a una vida autónoma, productiva e integral lo que a su vez redundará en el aumento de su autoestima.

4. Alcance del Proyecto

Esta investigación persigue el diseño de un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad, a una vida independiente y productiva, con base en el análisis de las necesidades de los habitantes de la Parroquia Santa Rosalía.

5. Delimitación de la investigación.

El área de estudio seleccionada para desarrollar la investigación ha sido el Barrio San Miguel de la Cota 905.

6. Limitaciones de la Investigación

- De tiempo: Referida a la disponibilidad de los entrevistados para responder a las entrevistas.

7. Riesgos para la investigación

- De información: Los datos estadísticas de densidad poblacional y discapacidad en Venezuela accesibles tienen como base el año 2001. Por otro lado, en cuanto a discapacidad no existe una base de datos centralizada y confiable para consultar la información.

- De acceso: debido a la inseguridad del sector se imposibilitó el desarrollo de un trabajo de campo detallado para identificar con mayor profundidad las características de accesibilidad y urbanismo del sector.

8. Código de Ética

- Durante el estudio se mantiene el anonimato y la confidencialidad de los datos de identidad de las personas consultadas.
- Se respeta el derecho de autor colocando las referencias bibliográficas cuando se hace uso de las ideas de terceros.
- Se protege la privacidad de las viviendas visitadas, por tanto, no se hicieron fotografías de las mismas.

CAPÍTULO II. MARCOS TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1. Antecedentes

En la búsqueda de trabajos de grados referidos al tema de discapacidad, es importante resaltar que sólo se ubicó uno en la UCAB, por tanto, se revisaron bibliotecas virtuales de otras universidades para complementar los antecedentes. Los trabajos tomados como referencia, son los siguientes:

Castillo (2004) en su tesis titulada “*Evaluación, análisis, propuestas de mejoras de las instalaciones de la UCAB, desde el punto de vista de accesibilidad, a personas con problemas de movilidad o percepción sensorial*” hizo una observación objetiva y detallada de las instalaciones de la UCAB con el propósito de determinar si está apta para garantizar la accesibilidad, en igualdad de condiciones, a todo el estudiantado así como al personal que labora en ella. Este trabajo se apoyó en los conceptos de accesibilidad y diseño para todos, como factores fundamentales en el diseño de productos dirigidos a garantizar el acceso al entorno físico, entendido este como: edificaciones, urbanismo, transporte, comunicación y servicios. Esta tesis, al igual que la investigación propuesta, se orienta a la búsqueda de soluciones y/o recomendaciones para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En la tesis desarrollada por Pérez (2004): “*Oportunidades, integración y desarrollo social para las personas con alguna discapacidad en la zona metropolitana de la ciudad de México*” el enfoque es social, se realizó un análisis de la cultura de México con respecto a la discapacidad, observando que es muy poco el apoyo y la atención que reciben estas personas por parte del Estado, a fin de rehabilitarse e integrarse de forma normal (dentro de sus limitaciones), a la vida productiva del país. Presenta un apartado donde establece la diferenciación entre: deficiencia, discapacidad y minusvalía, con la intención de enseñar a dar un correcto uso al significado de estas palabras evitando, en muchos casos, caer en la descalificación por desconocimiento. Este aspecto también se ha considerado en el marco teórico de esta investigación con

el propósito de fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mediante el correcto uso de los conceptos asociados.

Guzmán (2004), para la obtención del título como Ingeniero electrónico en la Universidad Simón Bolívar, realizó como proyecto de tesis el “*Diseño de prototipo de actuador robótico para alimentación de pacientes con discapacidad neuromuscular motora*”. El investigador se apoyó en la ingeniería de la rehabilitación para ofrecer una solución tecnológica al servicio de Terapia Ocupacional del Centro Nacional de Rehabilitación del Hospital Vargas de Caracas, donde muchos de sus pacientes son niños con discapacidades motoras que le impiden desarrollar con normalidad sus actividades diarias, y especialmente, dificultan el proceso de alimentarse por sí mismo. Fue seleccionado como muestra para el estudio un niño, quien sufría de artrogriposis múltiple congénita, cuya enfermedad comprometía su independencia para realizar sus actividades cotidianas.

La idea comenzó con el desarrollo de un sistema para alimentación de personas con discapacidad, siguiendo con el desarrollo de un prototipo de actuador robótico que facilitara el proceso de alimentación a aquellos pacientes que han perdido la movilidad de sus brazos. Esta herramienta técnica se suma como una contribución a los grandes esfuerzos económicos y humanos que hace la familia del niño, para lograr su integración al entorno. Los resultados de esta investigación no sólo contribuirían a minimizar la situación del niño seleccionado como caso de estudio, sino que se convertiría en el punto de partida para nuevas investigaciones dirigidas a beneficiar a niños y adultos con limitaciones similares. En este sentido, se espera que los resultados del trabajo en desarrollo se conviertan en un aporte para la integración de las personas con discapacidad y motiven nuevas investigaciones sobre el tema en la UCAB.

Rodríguez (2008) realizó una investigación documental titulada “*La integración de los estudiantes universitarios con discapacidad auditiva. Una reflexión para compartir. Caso: UNA-CLA*” con la intención de analizar si los estudiantes con discapacidad,

específicamente, auditiva, estaban integrados a la Universidad Nacional Abierta, caracterizada por el uso de un sistema de educación a distancia. En su marco teórico describe de manera concisa los avances que ha habido en materia legal, a favor de las personas con discapacidad, tanto, a nivel internacional como nacional, este es un gran aporte referencial a tener en cuenta en el desarrollo de esta tesis.

Rodríguez (2008) señala la diferencia entre integración educativa e inclusión educativa. La primera, se refiere a las facilidades brindadas a la persona con discapacidad para aprender de acuerdo a sus capacidades, incluyendo la posibilidad de intercambio con sus compañeros y el respeto a las diferencias; la segunda, se basa en la satisfacción de las necesidades de adaptación del sistema educativo a fin de que todos los estudiantes puedan dar continuidad a sus estudios y culminarlos exitosamente. Esta investigación es bastante valiosa y se compagina muy bien con los objetivos de la tesis en desarrollo, pues, su propósito es humanizar la percepción de las personas con discapacidad auditiva en el ámbito universitario, en especial, en las universidades con un sistema educativo a distancia. Rodríguez (2008) resalta que no es suficiente con matricular a las personas con discapacidad en las instituciones educativas sino que deben darse cambios profundos en el sistema a fin de atender eficientemente las necesidades de este colectivo.

Moreno (2003) desarrolló una tesis titulada "*Estudio de la accesibilidad arquitectónica en la capital del Municipio Barinas para promover la integración social de las personas con discapacidad*". Este trabajo comienza haciendo referencia al porcentaje de personas con discapacidad existentes a nivel mundial de acuerdo a las estimaciones de Organización Mundial de la Salud, según sus cálculos es 10% de la población mundial. La autora de la tesis manifiesta que a este porcentaje se debería sumar el número de personas cuyo desplazamiento y uso de las instalaciones (educativas, salud y recreación) está limitado como consecuencia de factores temporales como: embarazo, accidentes, obesidad y tercera edad. Moreno (2003) asegura que la cifra alcanzaría el 40% de la población a nivel mundial que no tienen asegurado el acceso adecuado a los medios físicos para realizar sus actividades diarias.

Moreno (2003) sostiene como parte de la justificación de su investigación

“La existencia de barreras, de obstáculos físicos que impiden el tránsito libre, cómodo y seguro de las personas con discapacidad, es una forma recurrente de discriminación. Es por ello que uno de los objetivos básicos de la integración social debería ser proporcionar a todo niño, joven o adulto su incorporación social, laboral y académica a la vida diaria anulando la segregación y promoviendo más que la integración, la participación activa en todas las actividades.” (pág. 12)

La investigación de Moreno (2003) se asemeja al estudio emprendido en esta tesis, primero, realizó el diagnóstico de las condiciones de accesibilidad del Municipio Barinas, y luego, señaló cómo la carencia de infraestructura adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad influye de forma negativa a la integración social de este colectivo. Estos aspectos constituyen parte de los objetivos de esta investigación, la diferencia está en que el objeto de estudio es una zona popular de Caracas.

Durante el desarrollo de esta investigación se encontraron algunas publicaciones que han dedicado espacio al tema de discapacidad. Entre ellas se señalan las siguientes:

Instituto Universitario de Estudios Europeos (2002), desarrollaron el libro verde de la accesibilidad en España donde resaltan el concepto de accesibilidad como elemento fundamental en el aumento de la calidad de vida de las personas así como las dimensiones donde debe ser considerada: edificación, urbanismo, transporte público, comunicación y señalización, turismo y ocio.

Comité Español de representantes de minusválidos (2003) presentan en su libro Blanco I+D+I al servicio de las personas con discapacidad y las personas mayores, las recomendaciones para hacer uso eficaz de la investigación científica, el desarrollo y la innovación (I+D+I) en las tecnologías de rehabilitación (TR) a fin de ofrecer soluciones tangibles como: ayudas técnicas para: la movilidad; tareas domésticas; comunicación, información y señalización; protección y cuidado personal; ocio y tiempo libre; entre otras.

Alfonso et al (2010), analizaron la situación laboral de las personas con discapacidad en Venezuela resaltando “las complejidades y tareas pendientes con respecto al proceso de inserción laboral de estos individuos” y el empleo como elemento fundamental en el proceso de integración.

En cuanto al tema de integración social, es importante señalar que el Banco Interamericano de Desarrollo (2007) en su informe 2008 sobre progreso económico y social, titulado “¿Los de afuera?, los patrones cambiantes de exclusión en América Latina y el Caribe”, presentó un análisis acerca de los cambios evidenciados en América Latina y el Caribe en cuanto al tema de exclusión e inclusión social. Señala BID (2007) que la inclusión además, de los correctivos en la asignación de recursos y programas de acción afirmativa, exige cambiar la forma de tomar las decisiones, asignar los recursos y ejecutar las políticas. “La exclusión social es la amenaza más peligrosa que enfrenta la democracia en América Latina y el Caribe” (pág. ix).

En este informe el BID (2007) da importancia a la promoción de la inclusión social, afirmando que depende de acciones conjuntas entre los gobiernos y la sociedad civil, a fin de fomentar entre los excluidos la exigencia de sus derechos. Sin embargo, siendo las personas con discapacidad un colectivo que ha estado excluido desde la existencia de la humanidad, no detalla este documento cómo gestionar su integración social. En contraparte, el informe aporta a la investigación información valiosa acerca de los aspectos a considerar para contribuir a la movilización social a través de la educación y el trabajo.

Siguiendo con el tema social, Bornstein (2005) a través de un compendio de proyectos desarrollados por emprendedores sociales, confirma como la iniciativa y la creatividad de una persona puede convertir ideas innovadoras en soluciones capaces de cambiar el mundo con impacto altamente positivo. Las experiencias relatadas en este libro pueden ser tomadas como guías en la construcción del diseño del servicio propuesto.

2. Bases Teóricas

2.1. Consideraciones Generales para el desarrollo de un Proyecto

2.1.1. Concepto de Proyecto

De acuerdo a lo expuesto en el PMBOK (2008), un proyecto es un conjunto de actividades realizadas para obtener un producto, entendiéndose por producto un bien, un servicio o un resultado. Estas actividades tienen fechas de inicio y fin establecidas, y se desarrollan progresivamente en el tiempo. Los proyectos son temporales, una vez cerrado no se dará continuidad a las actividades que lo conforman y su resultado será único. Todo proyecto nace de una necesidad que quiere ser satisfecha con el resultado final del proyecto.

2.1.2. Ciclo de vida del Proyecto

Palacios (2007) plantea todo proyecto puede experimentar una serie de 5 fases durante su ciclo de vida, estas son:

Fase Conceptual: "...nace la idea, se formula el proyecto al analizar los puntos claves, se toma la decisión favorable de iniciar las actividades del proyecto, se establecen las metas y se hacen los principales nombramientos y asignaciones de recursos." (pág. 37). En resumen, se puede afirmar durante esta fase se hace el enunciado preliminar del alcance; se autoriza la realización del proyecto; se nombra el gerente de proyecto y algunos de los integrantes del equipo del proyecto; se desarrolla el acta de constitución del proyecto. Tiene como entregable el Project Charter.

Fase Organizacional: "...planificar e idear la mejor forma de hacer realidad lo planteado en la fase conceptual. Se diseña la organización y se constituye el equipo del proyecto, se buscan los recursos y se hace el plan maestro y detallado de actividades." (pág. 37). En esta fase se define cómo se hará el proyecto; los objetivos del proyecto; actividades a desarrollar; y se hace la estimación de tiempo y costos. Su entregable es el plan de gestión del proyecto.

Fase Ejecutiva: Es el desarrollo propiamente dicho de todas las actividades del proyecto para obtener el producto definitivo. Tiene como entregable el producto, bien, servicio o resultado del proyecto.

Fase de Cierre: “...se terminan las actividades, se cierran los contratos, se transfieren los recursos y los compromisos a otras organizaciones... se hace la puesta en marcha” (pág. 38). Durante esta fase se hace el cierre total del proyecto; se entrega la documentación relativa al proyecto; y se deberían registrar las lecciones aprendidas de la ejecución del proyecto. Su entregable es el cierre administrativo del proyecto.

2.1.3. Gerencia de Proyectos

Para Palacios (2007) la gerencia de proyectos es la aplicación sistémica de un conjunto de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para alcanzar o exceder los requerimientos de todos los involucrados del proyecto. (pág. 47) La gerencia de proyectos está a cargo del líder o director del proyecto, quien es responsable de alcanzar los objetivos del proyecto. Gerenciar un proyecto incluye:

- Identificar los requerimientos y las expectativas alrededor al proyecto.
- Satisfacer las necesidades de la organización, de los clientes o consumidores, de los resultados obtenidos y del recurso humano utilizado para laborar en las actividades del proyecto.
- Determinar el alcance adecuado para el proyecto, en base a la situación y los objetivos del momento.
- Completar el proyecto en el tiempo establecido y lograr que termine con un desempeño aceptable, usando para ello los recursos dados.

2.1.4. Procesos de la Gerencia de Proyectos

Según Palacios (2007) en la gerencia de proyectos se aplican los procesos básicos de la gerencia operacional, estos son: planificación, ejecución y control. Dada la característica de temporalidad de los proyectos, se adicionan dos procesos más: iniciación y finalización. (pág. 55)

Proceso de Iniciación: “Es un proceso de reconocimiento, aprobación y compromiso hacia una actividad. Es verificar que ésta deba hacerse y generar la energía para su consecución.” (pág. 55). Durante este proceso el cliente presenta sus requerimientos y el equipo del proyecto procede a la interpretación de lo requerido, obteniéndose así el acta de constitución del proyecto y el enunciado preliminar del alcance del proyecto.

Proceso de Planificación: “Es un proceso de sistematización, ordenamiento y diseño de un esquema factible, para lograr los objetivos de una actividad.” (pág. 56). Abarca la planificación de todos los aspectos del proyecto. Objetivos, actividades, recursos, comunicaciones, riesgos y calidad. Permite general el plan maestro del proyecto, el cual guiará el desarrollo del proyecto.

Proceso de Ejecución: “Es un proceso de coordinación y realización de una actividad, que es consecuente al proceso de planificación.” (pág. 56). Durante este proceso se realizan cada una de las actividades definidas en el plan, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos. Se comienza a dar forma al producto final.

Proceso de Seguimiento y Control: “Es un proceso de búsqueda de información, medición y comparación de los hechos en relación a lo planeado. El proceso plantea la toma de decisiones con respecto a la situación evaluada.” (pág. 56). Se realiza la evaluación de lo ejecutado comparándolo con lo planificado, si existen diferencias se procede a diseñar las alternativas de corrección necesarias a fin de conducir el proyecto hacia la ejecución de los objetivos planteados.

Proceso de Finalización: “Es un proceso de formalización y entrega de la labor realizada hacia siguientes etapas en el ciclo de vida de la actividad, proyecto o idea.” (pág. 56). Se culminan las relaciones contractuales creadas, se hace el cierre del proyecto evaluando el aprendizaje obtenido a fin de registrarlo como experiencia para proyectos futuros.

2.1.5. Áreas del conocimiento presentes en la Gerencia de Proyectos

Chamoun (2007) explica que existen nueve áreas que afectan todo proyecto, estas son:

Cuadro N° 2. Áreas del conocimiento Chamoun.

1	Alcance	Establece lo que incluye y no incluye el proyecto.
2	Tiempo	Programa, calendario, entregas parciales y finales.
3	Costo	Estimados de costos, presupuesto, programa de erogaciones.
4	Calidad	Estándares relevantes, cómo cumplirlos y satisfacer los requerimientos.
5	Recursos Humanos	Equipo del proyecto que integra colaboradores tanto internos como externos y los roles y funciones de cada cual.
6	Comunicación	Información requerida presentada en reportes, informes, quién la genera, quien la recibe, con qué frecuencia la entregamos, juntas, medios de distribución, etc.
7	Riesgo	Amenazas por controlar, oportunidades que capitalizar y planes de contingencia.
8	Abastecimientos	Estrategias de contratación, cotizaciones, concursos, contratos y administración de contratos.
9	Integración	Administración de cambios, lecciones aprendidas e integración de todas las áreas.

Fuente: Chamoun, 2007. Pág. 33

Durante el desarrollo del modelo de servicios se abordarán las siguientes áreas de conocimientos de la dirección de proyectos:

Gestión del alcance del proyecto: Indica PMBOK (2008), “incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto incluya todo (y únicamente todo) el trabajo requerido para completarlo con éxito”. (pág. 103). Para desarrollar la propuesta del modelo de servicios se hizo la recopilación de los requisitos mediante el análisis de las necesidades de los beneficiarios potenciales del proyecto; luego, con esta información

se hace el enunciado preliminar del alcance, constituido por el modelo de servicios propuesto; finalmente, se presenta una EDT simplificada de las actividades a llevar a cabo.

Gestión de las comunicaciones del proyecto: De acuerdo al PMBOK (2008), “incluye los procesos requeridos para garantizar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos.” (pág. 243). De esta área se implementará el proceso de identificación de los interesados.

Gestión de los riesgos del proyecto: Según el PMBOK (2008), se debe ejecutar “la planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, así como su seguimiento y control en proyecto.” (pág. 273). Durante el desarrollo del modelo de servicios se hará la identificación y análisis de los riesgos.

2.2. Enfoque del Marco Lógico (EML).

El enfoque del marco lógico está constituido por dos fases: *identificación y diseño de los proyectos de desarrollo*. La fase de identificación es considerada como la etapa esencial del ciclo de gestión de los proyectos de cooperación al desarrollo. Es en ella donde se identifican los actores, afectados y/o protagonistas de la futura intervención así como las propuestas de solución. Durante el diseño se construye la matriz de planificación del proyecto, donde se especifican las acciones a seguir para llevar a cabo el proyecto. El EML está constituido por cinco pasos: análisis de participación, análisis de problemas; análisis de objetivos; análisis de alternativas o estrategias, y la construcción de la matriz de planificación del proyecto. Durante la ejecución de estos pasos se debe tener en cuenta lo siguiente:

Los pasos deben ser discutidos en equipo; la calidad de los resultados dependerá de las discusiones en equipo; el propósito de cada paso es alcanzar acuerdos, se debe evitar imponer posiciones, sino consensuar y convencer; la idea del trabajo en equipo es compartir información múltiple, estimular el trabajo en equipo, saber escuchar y

aprender de las opiniones ajenas; considerar que la planificación participativa está basada en un efectivo intercambio de información y en una real negociación de intereses, y que esa negociación implica siempre cierta cesión de poder y la capacidad de renunciar, al menos en parte, a nuestros propios planteamientos; no debe usarse la participación de los beneficiarios como una forma de aprobación de las propuestas por unanimidad o mayoría cualificada.

A continuación se exponen los pasos a seguir durante la aplicación del enfoque del marco lógico, basados en la información recogida en el libro: El ciclo del proyecto de cooperación al desarrollo, escrito por: Gómez Galán y Sainz Ollero (1999).

2.2.1. Análisis de la participación.

Se refiere a la realización de un diagnóstico de los agentes sociales asociados a la realidad sobre la cual se plantea intervenir, y a la definición precisa de la población a ser beneficiada por el proyecto y al resto de los afectados, tanto positiva como negativamente, por la intervención de desarrollo. Muchos proyectos fracasan por la imprecisión en la definición de la realidad social a ser intervenida. Durante el análisis de participación se busca construir una visión lo más completa posible de la realidad sobre la que se plantea intervenir. Entonces, deben ser descritos los siguientes: conjunto de agentes sociales que forman parte de la realidad; sus problemas específicos; sus intereses y las relaciones entre ellos. Los pasos a seguir en la elaboración del análisis de participación, son:

- Identificar a todos los agentes sociales, sean grupos, instituciones, autoridades; presentes en el área de intervención.
- Analizar si estos colectivos identificados forman cuerpos coherentes o existe algún tipo de unidades menores con particularidades específicas.

- Caracterizar y analizar a cada uno de los agentes identificados. Algunas técnicas empleadas son: análisis de vulnerabilidad y/o capacidad; análisis de stakeholders; diagramas de Venn; mapas sociales, y la planificación por niveles.
- Seleccionar a los colectivos beneficiarios y situar al resto de los agentes analizados, provisionalmente, en las categorías anteriormente propuestas, en función del análisis realizado.

2.2.2. Análisis de los problemas.

El resultado de este paso condiciona claramente el resto del proceso, por tanto, es importante prestar atención a la identificación y ordenación de los problemas. Consiste en el reordenamiento del material obtenido en el diagnóstico situacional realizado, pero, sobre la base de los problemas visualizados en la información recopilada. Se establecen relaciones entre los problemas, hallando sus causas y efectos. Con esta información se construye el árbol de problemas, mediante los siguientes pasos:

- Identificar todos los problemas considerados importantes y que afectan al colectivo a beneficiar. Escribir los problemas como situaciones negativas existentes.
- Seleccionar el problema central, apartar la tarjeta.
- Determinar las causas que generan el problema central, colocándolas en un nivel inferior. La pregunta clave de validación es ¿por qué? las respuestas a esta interrogación serán las tarjetas problemas a colocar por debajo del problema focal.
- Continuar preguntando para identificar nuevas causas que se colocarán en niveles inferiores.
- Se aplica el mismo método para identificar los efectos. Estos se colocan por encima del problema central.

- Construir un esquema de relaciones causa-efecto, donde la base estará constituida por los problemas concretos y en los niveles superiores por un conjunto de problemas de carácter general.
- Después de verificar la validez, se dibujan las relaciones entre los problemas y el resultado es el árbol de problemas.

2.2.3. Análisis de los objetivos.

Después de haber construido el árbol de problemas, sigue la descripción de la situación hipotética que se alcanzará al solucionar los problemas (situaciones negativas) planteados. Este paso consiste en plantear las soluciones a los problemas señalados previamente. Las “situaciones negativas existentes” deben ser convertidas en objetivos de desarrollo o en “estados alcanzados positivos”, constituyéndose estos en el resultado de la superación de los problemas anteriormente identificados.

Ahora la relación causa-efectos derivada del árbol de problemas se transforma en una relación medios-fines, donde las tarjetas ubicadas en los niveles inferiores constituyen los medios para alcanzar los superiores. La lógica empleada durante el análisis de objetivos es la aplicada en los proyectos de cooperación al desarrollo. Estos proyectos se basan en la creencia de que un conjunto de actividades concretas alcanzan un propósito más general que posibilita la modificación de una realidad indeseada. Es durante el análisis de los objetivos que se identifican incongruencias en la construcción del árbol de problemas, y necesario regresar al paso anterior para revisar sus relaciones. El árbol de objetivos se construye de la siguiente forma:

- Comienza con el traslado del contenido de las tarjetas problemas a tarjetas objetivos. Durante este paso se realiza la conversión de las situaciones negativas identificadas en estados alcanzados positivos. Se debe cuidar la redacción de los objetivos presentándolos lo de la forma más realista posible. Se usan los verbos en participio o en infinitivo. Es más recomendable escribir en participio considerando que un objetivo es la superación de una situación negativa existente.

- Debe tenerse claro que existen problemas que no tienen solución o son irresolubles, estos deben ser incluidos en el árbol de objetivos sin ninguna modificación.
- Al culminar la transformación de las tarjetas problemas en tarjetas objetivos corresponde efectuar la comprobación de la congruencia en la relación medios-fines. La palabra CLAVE empleada en la validación será ¿cómo?, y las respuestas a esta pregunta deben ser las tarjetas ubicadas en los niveles inferiores.
- En el árbol de objetivos está abierta la posibilidad de agregar nuevas tarjetas en los niveles inferiores para complementar la relación medios-fines. La idea no es recargar el árbol de objetivos de nuevas tarjetas, sino conocer y discutir con los participantes las distintas relaciones posibles que podrán contribuir al logro de los objetivos deseados.
- Finalmente, el árbol de objetivos pasa a ser una “copia en positivo” del árbol de problemas, manteniendo algunas tarjetas no modificadas, consideradas como los problemas desgracia y con nuevas tarjetas en los niveles inferiores del esquema. Como se ha dicho anteriormente, las relaciones causas-efectos se convierten en relaciones medios-fines. Se usa el ¿cómo? frente al ¿por qué? del árbol de problemas, para validar las relaciones planteadas. Si se observa incongruencia durante la comprobación, es preciso regresar al árbol de problemas para ubicar alguna relación incorrecta.

2.2.4. Análisis de las alternativas.

Este es el último paso de la fase de identificación del marco lógico. También es llamado discusión de estrategias. Consiste en comparar las distintas relaciones medios-fines del árbol de objetivos que pudieran convertirse en estrategias de un proyecto de intervención de desarrollo; se desechan las relaciones consideradas imposibles de realizar; se selecciona, de acuerdo a la alternativa planteada, la tarjeta

objetivo del futuro proyecto. Aquí se toma la decisión de lo que efectivamente se va a hacer, sobre la base de todas las opciones revisadas con anterioridad.

La toma de decisión para seleccionar la alternativa considerada óptima, debe estar caracterizada por la presencia de cierto grado de discrecionalidad, este debe estar por encima de los criterios técnicos. Es importante tener en cuenta que la alternativa seleccionada no necesariamente es la mejor solución frente a otras, sino que el nivel de acierto de la decisión dependerá en gran medida de las posiciones adoptadas por los responsables de la toma de decisiones, la decisión siempre debería estar avalada en criterios de transparencia y racionalidad.

Lo más importante en la selección de la estrategia de un proyecto de cooperación al desarrollo, es el consenso alcanzado entre los participantes, incluidos los beneficiarios de la solución. La continuidad y éxito de un proyecto dependerá del sentido de pertenencia de sus beneficiarios. Aunque no existen criterios prefijados para la selección de una alternativa de solución, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Valorar los recursos disponibles, esto incluye los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros; el tiempo de ejecución del proyecto, en función de urgencia de la necesidad del colectivo a beneficiar, es preciso determinar en cuánto tiempo el proyecto debe comenzar a dar resultados; evaluar el verdadero aporte de la intervención social; el ambiente político del sector, si este es hostil el proyecto pudiera estar condenado al fracaso; la identificación y evaluación de los riesgos que pudieran impactar positiva o negativamente en los objetivos del proyecto; la viabilidad de la intervención, referida a la evaluación de la posibilidad de permanecer en el tiempo. La elaboración del análisis de alternativas contempla los siguientes pasos:

- Identificar aquellas raíces medios-fines del árbol de objetivos, caracterizadas por su coherencia interna. La selección se hace en función de los recursos disponibles y de los intereses de los principales involucrados.

- El punto de partida para la selección de las alternativas es el problema central, observando las relaciones ubicadas por debajo de este, y obviando las superiores, en vista de lo ambicioso que resultaría la estrategia de solución.
- Finalizada la selección de alternativas, se da comienzo a la valoración de las mismas. Para ello, se pueden usar como criterios de valoración los señalados anteriormente u otros. Las ponderaciones pueden ser cualitativas o cuantitativas. Existe cierta preferencia por la valoración cuantitativa, en vista de cierto grado de seguridad que dan los números y la facilidad de comparación de estos.
- Luego de la etapa de ponderación, se toma la decisión acerca de cuál estrategia constituirá la base del futuro diseño del proyecto. Se selecciona dentro de la alternativa la tarjeta que pasa a convertirse en el objetivo del proyecto.
- Definido el objetivo del proyecto, se considera finalizados tanto el proceso de análisis de alternativas como la fase de identificación del método del enfoque del marco lógico.

2.2.5. Matriz de planificación del proyecto.

Es el esqueleto esencial del diseño del proyecto, donde establecen los medios necesarios para lograr el fin propuesto. Es una matriz conformada por 4 columnas y 4 filas (matriz 4 x 4). La primera columna se identifica como lógica de intervención, es la definición propia del proyecto. En la segunda columna se señalan los indicadores objetivamente verificables, es la descripción de eventos que pueden ser comprobados. La tercera columna es empleada para identificar las fuentes de verificación, se indican de donde provienen los datos a validar. La última columna, identificada como hipótesis o supuestos, son los factores externos que pudieran impactar el proyecto. Se asemejan a los riesgos del proyecto.

En las filas se indica: en primer lugar, el objetivo general (fin) que se persigue alcanzar con el desarrollo del proyecto; luego, en la segunda fila, se detalla el objetivo específico que contribuirá al logro del fin. Es importante señalar que por cada objetivo

específico debe crearse una matriz de planificación. En la tercera fila denominada resultados, se detallan los entregables del proyecto para el objetivo específico identificado. En la última fila se describen las actividades a ejecutar para la obtención de los entregables.

2.3. Calidad de Servicio

2.3.1. Servicio al cliente

Según Kafati (2001) servicio es una actividad o más actividades, por lo general, de naturaleza intangible realizadas a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o una necesidad.

2.3.2. Características de los Servicios

Los servicios son: intangibles aun cuando involucren productos tangibles; personalizados; involucran al cliente, a quien se dirige el servicio; producidos en función de la demanda; producidos y consumidos en el mismo momento de la entrega; no se exhiben antes de su entrega; perecederos no pueden ser guardados o almacenados; pueden ser inspeccionados o probados justo en el momento de la entrega; no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados; las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega; no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción; están basados en el uso intensivo de mano de obra; involucran la integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

2.3.3. Calidad en los Servicios

Se refiere a la satisfacción del cliente en función de sus requerimientos y necesidades. La calidad debe estar presente en todos los procesos de la cadena de valor de la empresa, no sólo en el producto final presentado al cliente.

Ruiz-Olalla (2001) lo define como: “conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.”¹⁰

2.4. Características de los servicios dirigidos a personas con discapacidad

2.4.1. Accesibilidad.

Para diseñar productos y servicios para personas con discapacidad, se debe tener clara la definición de accesibilidad, al respecto el Instituto Universitario de Estudios Europeos (2002), señala:

“La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.” (pág. 25)

La carencia de accesibilidad conlleva a la marginación y disminución de la calidad de vida de las personas, sin embargo, las personas con discapacidad es el colectivo más afectado ante la ausencia de accesibilidad. La accesibilidad debe ser garantizada en todos los ámbitos de desenvolvimiento del ser humano, entiéndase: edificaciones, vialidad, urbanismo, educación, salud, comunicación, señalización, turismo y ocio, con el propósito de contribuir a la integración social de las personas.

2.4.2. Diseño Universal o diseño para todos.

De acuerdo al Instituto Universitario de Estudios Europeos (2002), el diseño universal es “diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.” (pág. 31) Se considera discriminatoria una construcción cuyo diseño debe ser corregido para adaptarlo al uso de determinados colectivos, haciendo uso de más recursos y generando como resultado una solución peor a la inicial. Al respecto, el Instituto Universitario de

¹⁰ <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>

Estudios Europeos (2002), señala siete principios a seguir en el diseño de un servicio bajo este concepto. Estos son:

Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.

Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.

Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.

Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.

Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.

Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.

Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: Tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

2.5. Consideraciones generales de la Discapacidad

2.5.1. Discapacidad.

La Asamblea Nacional en el artículo 5 de la Ley para personas con discapacidad (2006) define discapacidad como:

...la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la

participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

2.5.2. *Personas con Discapacidad.*

El artículo 6 de la Ley para personas con discapacidad (2006), establece como definición de personas con discapacidad, la siguiente:

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

2.5.3. *Tipos de Discapacidad.*

De la misma forma el artículo 6 de la Ley para personas con discapacidad (2006), reconoce como personas con discapacidad a:

Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

2.5.4. *Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía.*

Es importante tener en cuenta que los conceptos previos no son sinónimos entre sí, entre ellos existe una diferenciación y debe estar claro su correcta aplicación al abordar temas sensibles a personas con discapacidad, por ello la Organización Mundial de la Salud (2001), expone en la Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud (CIF), las definiciones en el contexto de la salud:

Deficiencia:

“...son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida. Esta definición hace expresa referencia a las funciones y estructuras corporales. Por tanto, no es correcto referirse a una persona que tiene una deficiencia, con el nombre de la deficiencia en cuestión.”

Discapacidad:

“Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con una condición de salud dada y los factores contextuales (Ambientales y personales). Es un término genérico, que incluye deficiencias en las funciones y estructuras corporales, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Al igual que el funcionamiento, se entiende como una interacción dinámica entre la condición de salud y los factores contextuales.”

Con base a lo expuesto, es incorrecto usar la palabra discapacitado para referirse a personas con algún tipo de discapacidad.

Minusvalía:

“...es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales).

2.6. Inclusión Social

En el Diccionario Manual de la Lengua Española (2007), define inclusión como “proceso mediante el cual una persona o cosa pasan a formar parte de un conjunto.” Mediante la inclusión se busca sumar algo o alguien a un grupo ya existente, se busca eliminar cualquier acción exclusiva de algo o alguien por tener características distintas a las del conjunto existente.

En la definición de inclusión planteada en la página www.definicionabc.com se encuentra también un enunciado desde el punto de vista social:

tiene que ver con el trabajo que diferentes personas realizan a diario para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden por fuera de esta y entren entonces en una espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas

condiciones de vida. La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento.¹¹

Para lograr la inclusión social frecuentemente se recurre a métodos que permiten proveer a los sectores más desprotegidos, discriminados y marginados, todos los medios y condiciones para garantizar el desarrollo de un estilo de vida digno, estable, autónomo y productivo, esto significa asegurar empleo, salud, viviendas dignas y seguras, educación, seguridad, accesibilidad, entre otras; para así contribuir al desarrollo de la sociedad de forma orgánica y ordenada.

Al respecto Susanne Milcher y Andrey Ivanov (sin fecha) exponen en su artículo: *Inclusión y Desarrollo Humano*, “pone énfasis en el derecho de las personas de ‘tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad’”¹².

Con objeto de lograr estos derechos, las políticas de inclusión tienen que abordar las ineficiencias institucionales que se derivan de actos de exclusión por parte de agentes que se basan en el poder y en actitudes sociales y que resultan en desventajas basadas en género, edad, etnicidad, ubicación, situación o incapacidad económica, educativa, de salud, etc. Las políticas de inclusión social corrigen los resultados negativos de las políticas, sean éstos intencionales (discriminación sistemática) o no intencionales (fracaso en reconocer el impacto diferencial de las políticas sobre los individuos o grupos).¹³

2.7. Historias de éxito a favor de la inclusión de personas con discapacidad al ambiente laboral.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2007) durante las pasadas décadas se ha incrementado el interés por ofrecer mayores oportunidades de empleo a personas con discapacidad, debido al reconocimiento de la contribución de este colectivo en las economías nacionales. Prueba de ello son los siguientes casos referidos a continuación:

¹¹ <http://www.definicionabc.com/social/inclusion.php>, consultado el 19 de abril de 2010.

¹² <http://www.revistadesarrollohumano.org/temas93.asp>, consultado el 19 de abril de 2010.

¹³ Ib. Idem.

En 2006, el Gobierno del Reino Unido invirtió 360 millones de libras en el programa titulado "Itinerario hacia el trabajo" para respaldar el esfuerzo de las personas con discapacidad para regresar al mercado laboral. Con el objetivo de reducir la cifra de personas demandantes de beneficios por motivo de discapacidad - estimados en 2,7 millones - este programa comprende entrevistas de trabajo y la posibilidad de contar con consejeros laborales. Hasta la fecha, han sido más de 25.000 las personas con discapacidad que han vuelto al trabajo, contribuyendo así a incrementar el índice de empleo al 29 por ciento.

El programa de empleo "Arbeid med bistance" (AB) lanzado en Noruega en 1992 presta asistencia a las personas con discapacidad para encontrar y conservar el puesto de trabajo, mediante el recurso a asesores laborales así como apoyando a los compañeros para que les ayuden a entrar en el mercado laboral. Dicho programa ha ayudado al 35 por ciento de los 2.500 participantes a encontrar un trabajo estable y remunerado. De igual importancia es el hecho de que el 92 por ciento de los empleadores participantes cambiaron su percepción del riesgo asociado a la contratación de personas con discapacidades.

El proyecto de cooperación técnica de la OIT "Desarrollo de la cooperación entre las mujeres con discapacidades" va dirigido a las mujeres discapacitadas de Etiopía, Kenia, Tanzania, Uganda, y Zambia, y ofrece capacitación en la microempresa. Proporciona apoyo en el momento de iniciar las actividades de negociación a través de la asociación a ONG locales e instituciones de micro finanzas.¹⁴

En otro documento publicado por la OIT (2002) se hace referencia a la gestión de las discapacidades en el ámbito laboral, este libro tiene entre sus objetivos: garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en el trabajo; promover un lugar de trabajo accesible, seguro y saludable; incrementar sus expectativas en lo laboral, que no sólo sean contratados sino que se cree una estrategia que garantice su mantenimiento dentro de las empresas; maximizar el aporte de los empleados con discapacidad en la organización.

Por otro lado, este documento resalta que la gestión de las discapacidades en las organizaciones es una responsabilidad conjunta entre los empleadores, los representantes de los trabajadores y de las autoridades competentes. En este sentido,

señala que la estrategia de gestión de los temas relativos a la discapacidad debería ser una tarea prioritaria dentro de la empresa, debería ser vista como un factor coadyuvante al éxito de la organización y al desarrollo del talento humano en el lugar de trabajo. Es obvio, que la construcción de la estrategia debe estar apegada a las leyes, políticas y prácticas existentes al respecto.

La comunicación y sensibilización son considerados factores imprescindibles en la aplicación de la estrategia de gestión, por tanto, debe ser del conocimiento de todos los trabajadores, presentada de manera sencilla que facilite su entendimiento. En la comunicación debe informarse acerca de la discapacidad en la empresa; la estrategia que sigue la empresa para su gestión; los cambios, si son necesarios, en el ambiente laboral; los sitios y horarios de trabajo diseñados para que las personas con discapacidad puedan desempeñarse con mayor eficiencia.

2.8. La ONU y los derechos humanos.

En cuanto al tópico de las personas con discapacidad la Organización de las Naciones Unidas (2009) estima que alrededor de 500 millones de personas en el mundo, equivalente al 8% de la población mundial y cuyo 80% viven en países subdesarrollados, tienen algún impedimento físico, mental o sensorial. Muchas de ellas son excluidas de las actividades principales realizadas en la sociedad, mediante la negación de oportunidades de empleo, estudio y recreación, así como, la segregación y el aislamiento impuesto por las barreras físicas y sociales existentes. Las personas con discapacidad sufren el rechazo, pero, la sociedad también se afecta debido a la pérdida del gran talento humano que puede ser aportado por este colectivo al desarrollo de un país. La ONU siempre ha estado presta a elevar la posición y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En el decenio de 1970 el concepto de los derechos humanos de las personas con discapacidad gano más aceptación internacional. La Asamblea General

¹⁴ http://www.ilo.org/declaration/info/factsheets/lang--es/docName--WCMS_DECL_FS_110_ES, consultado el 30 de mayo de 2010.

aprobó en 1971 la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, y en 1975 la Declaración de los Derechos de los Impedidos, que fija las normas para el trato igual y el acceso igual a los servicios que aceleran la integración social de estas personas.

El Año internacional de los Impedidos (1981) condujo a la aprobación por la Asamblea General del Programa de Acción Mundial para los Impedidos, marco de política para promover los derechos de las personas con discapacidad. El Programa determina dos metas para la cooperación internacional: la igualdad y la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo.

Un resultado importante del Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983-1992) fue la aprobación por la Asamblea General en 1993 de las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Las Normas son un instrumento para la elaboración de políticas y sirven de base para la cooperación técnica y económica.

En 1991, la Asamblea aprobó un nuevo conjunto de normas para la protección de las personas con enfermedades mentales, los Principios para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de la salud mental.

En 1994 la Asamblea hizo suya una estrategia a largo plazo para fomentar la ejecución del Programa de Acción Mundial para los Impedidos, con la meta de "una sociedad para todos". La accesibilidad, el empleo y los servicios sociales y las redes de seguridad social son las cuestiones de política prioritarias enunciadas por la Asamblea en 1997.¹⁵

En este mismo sentido, un gran logro de las Naciones Unidas referente al tema de discapacidad es:

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y quedaron abiertos a la firma el 30 de marzo de 2007. Se obtuvieron 82 firmas de la Convención y 44 del Protocolo Facultativo, así como una ratificación de la Convención. Nunca una convención de las Naciones Unidas había reunido un número tan elevado de signatarios en el día de su apertura a la firma. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales

¹⁵ <http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/humanrights/disable.htm>, consultado el 04 de julio de 2010

de integración. Señala un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.

La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se aclara y precisa cómo se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos y se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos y las esferas en las que se han vulnerado esos derechos y en las que debe reforzarse la protección de los derechos.¹⁶

2.9. Cultura Venezolana.

De acuerdo a Arenas (2006):

La cultura venezolana está constituida por las maneras de pensar, de sentir y de actuar más frecuentes de la mayoría de los venezolanos. Con esto no se afirma que todos los venezolanos tienen todas las características de la “personalidad básica”, pero en cada uno se dan algunas o muchas de ellas y existen diferencias personales: “la excepción confirma la regla”.¹⁷

Arenas (2006) hizo un compendio de las características del venezolano identificadas por otros autores en estudios previos, resaltando como negativas: “no se compromete, inconstante, débil sentimiento de identidad, baja autoestima, sumiso, flojo e indolente, segundón, irresponsable, desorganizado, pasivo, pantallero, ..., inmaduro, inseguro”. Así mismo, Arenas (2006) señala que el venezolano es “ventajista, ingenioso, impuntual, anárquico, ineficiente, incoherente, no valora el trabajo”. Por otro lado, Barroso (2007) afirma que el venezolano carece de identidad, de ética, es: teórico, mentiroso, dual, corrupto, facilista, mediocre, individualista, cómodo, entre otras.

De acuerdo a Arenas (2006) la personalidad del venezolano es producto de la imitación, de factores culturales aprendidos mediante el propio sistema educativo, donde la tendencia es hacia lo teórico y no a la práctica ni al desarrollo de destrezas;

¹⁶ <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497>, consultado el 14 de marzo de 2010.

existe un bajo nivel académico, la mediocridad, el conformismo, la desmotivación y la irresponsabilidad. Los alumnos se reflejan en docentes caracterizados por ser: impuntuales, irresponsables, cumplen su función con poco ánimo, humillantes, irrespetuosos, y agresivos, agregando que no son motivadores ni dejan que los educandos opinen, creando actitudes que éstos arrastran toda su vida.

De esta manera se construye el venezolano:

un ser despreocupado, que no se esfuerza por hacer lo que puede hacer por sí mismo y por los demás, ni se las ingenia para buscar soluciones a los problemas, y que no anhela que las cosas sean de otro modo, acentuándose esas conductas en detrimento de otras áreas personales y laborales, entorpeciendo el crecimiento y el progreso en todo sentido, conformándose una sociedad de sumisos, desordenados, improvisados, conformistas, desanimados, desmotivados e incapaces de crear y de pensar por sí mismos, generándose un modelo caracterizado por un trabajo rutinario e ineficiente, donde se hace lo indispensable o lo menos posible y lo más lentamente, poco competitiva y productivamente.¹⁸

Afirma Arenas (2006), “al diseñar la implementación de un cambio en una organización en donde haya venezolanos, conviene considerar esta realidad (que la mayoría es así y que no todos se conducen de esa manera), porque esto determinará -en mucho- su respuesta al cambio”.¹⁹

De acuerdo a Granell (1996) el venezolano también es reconocido por sus virtudes, entre las cuales se resaltan: es abierto, alegre, jovial, familiar, le gustan las relaciones sociales, los grupos, las fiestas. Esta necesidad de contacto y calor humano está presente en todos los contextos y es parte fundamental de las relaciones de trabajo. Para el venezolano es difícil separar su vida personal de la laboral, convirtiendo sus relaciones de trabajo en una extensión de la familia. El venezolano trabaja en grupo, distinto a trabajar en equipo, hecho que dificulta la identificación de los roles y sus responsables, y puede ser interpretado como una forma para evadir responsabilidades y

¹⁷ <http://www.entorno-empresarial.com/?pag=articulos&id=22>, Consultado el 4 de Julio de 2010

¹⁸ Ib. Idem.

¹⁹ Idem.

escondese dentro del grupo. En consecuencia, si no se logra lo esperado, la culpa es también de todos y de nadie.

Continúa Granell (1996) afirmando que la manera como el venezolano atribuye la responsabilidad a sí mismos o a otros demuestra su fuerte tendencia a culpar a otros o atribuir el control de su conducta y su destino a agentes externos; pero el traspasar la culpa a otros puede ser un obstáculo para el reconocimiento de los errores y el aprendizaje del fracaso.

3. Bases Legales

3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En Venezuela, a nivel legislativo, se ha avanzado en la búsqueda de la integración de las personas con discapacidad a una vida autónoma y productiva. Así, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 81, sostiene:

“Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolana.”²⁰

3.2. Ley para personas con discapacidad.

En este mismo orden, La Ley para personas con discapacidad también exige la integración y el trato en igualdad de condiciones para las personas con discapacidad. A continuación se exponen algunos de los artículos que dan cuenta de ello:

“Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de

²⁰ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860

derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad, tienen el deber de planificar, coordinar e integrar en las políticas públicas todo lo concerniente a la discapacidad, en especial su prevención, a fin de promover, proteger y asegurar un efectivo disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, el respeto a la igualdad de oportunidades, la inclusión e integración social, el derecho al trabajo y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades, la seguridad social, la educación, la cultura y el deporte de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los tratados, pactos y convenios suscritos y ratificados por la República.”²¹

“Los principios que rigen las disposiciones de la presente Ley son: humanismo social, protagonismo, igualdad, cooperación, equidad, solidaridad, integración, no segregación, no discriminación, participación, corresponsabilidad, respeto por la diferencia y aceptación de la diversidad humana, respeto por las capacidades en evolución de los niños y niñas con discapacidad, accesibilidad, equiparación de oportunidades, respeto a la dignidad personal, así como los aquí no enunciados y establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los tratados, pactos, convenios, convenciones, acuerdos, declaraciones y compromisos internacionales e intergubernamentales, válidamente suscritos y ratificados o aceptados por la República.”²²

Adicionalmente, en esta Ley se encuentran aspectos que deberían ser tomados en cuenta en temas referidos a: salud; educación; deporte; cultura; accesibilidad y vivienda; transporte y otros. Por ejemplo, en accesibilidad y vivienda debería considerarse lo siguiente:

“Las áreas comunes de zonas residenciales, los diseños interiores para uso educativo, deportivo, cultural, de atención en salud, centros, establecimientos y oficinas comerciales, sitios de recreación, turísticos y los ambientes urbanos tendrán áreas que permitan desplazamientos sin obstáculos ni barreras y el acceso seguro a los diferentes ambientes y servicios sanitarios a personas con discapacidad.”²³

Así mismo, esta Ley establece normativas aplicables al sistema de transporte, destacando en el artículo 37 lo referente a los asientos destinados a las personas con discapacidad:

²¹ Artículo 2 de AN, Ley para las Personas con Discapacidad, nov. 15/06, GO 38598, ene. 5/06

“Las empresas públicas, privadas y los particulares que presten servicios de transporte colectivo de pasajeros y pasajeras, deben destinar en cada una de sus unidades, por lo menos un puesto, adaptado para personas con discapacidad con seguridad de sujeción inmovilizadora.

Tales puestos serán identificados con el símbolo internacional de discapacidad y podrán ser ocupados, mientras no haya alguna persona con discapacidad que requiera su uso.”²⁴

Sin embargo, al contrastar las leyes venezolanas existentes en materia de atención a la discapacidad, con la realidad, se observa que Venezuela se caracteriza por la presencia de un *entorno discapacitante*, no ofrece las condiciones necesarias para garantizar la adecuada accesibilidad al entorno físico, transporte, educación, comunicación e información, de sus habitantes, debido a la poca aplicación de la tanto de la legislación como de la tecnología en las soluciones arquitectónicas, urbanismo y transporte desarrolladas.

3.3. Norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas.

Está identificada como FONDONORMA 2733:2004, debería ser tomada en cuenta en la construcción de infraestructuras arquitectónicas en el país. Tiene por objeto:

Esta norma establece los principios generales para el diseño, proyecto, construcción, remodelación y adecuación de edificaciones y el medio urbanístico en el ámbito nacional, para evitar las barreras físicas y que dichos espacios sean completamente accesibles y transitables con autonomía, comodidad y seguridad por las personas.

La adecuación de las edificaciones existentes anteriormente mencionada, involucra el estudio y/o proyecto a ser implementado conforme a criterios de funcionalidad y viabilidad técnicos y económicos.²⁵

²² Artículo 4 de AN, Ley para las Personas con Discapacidad, nov. 15/06, GO 38598, ene. 5/06

²³ Artículo 31 de AN, Ley para las Personas con Discapacidad, nov. 15/06, GO 38598, ene. 5/06

²⁴ AN, Ley para las Personas con Discapacidad, nov. 15/06, GO 38598, ene. 5/06

²⁵ COVENIN. (2004), Norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas, N° 2733:2004.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan los métodos, procedimientos y técnicas a seguir para lograr los objetivos de la investigación.

1. Nivel de la Investigación

Arias (2006) expone que el nivel de investigación es el grado de profundidad a alcanzar en el estudio de un fenómeno u objeto. De acuerdo, a la clasificación que ella hace de los niveles de investigación, este estudio encaja dentro de la definición de la **investigación exploratoria**, aplicada a temas u objetos pocos estudiados, permitiendo una aproximación al objeto de estudio alcanzando un nivel superficial de conocimientos. Esta investigación tiene como tema de estudio la calidad de servicios dirigidos a integrar socialmente a personas con discapacidad en sectores populares de Caracas. Es un área poco estudiada en Venezuela, dificultando la ubicación de documentación al respecto, por lo que obliga al investigador a explorar los tópicos asociados como: discapacidad, inclusión social, calidad de vida, entre otros, para lograr abordar asertivamente su objeto de estudio.

Con base a la clasificación presentada por Hurtado de Barrera (2008) de los objetivos de la investigación y de los niveles de investigación derivados de estos, esta investigación tiene un nivel **compresivo**, porque se desea diseñar un modelo de servicios que contribuya a integrar física y socialmente a las personas con discapacidad a una vida autónoma y productiva, cimentado en las necesidades de traslado de los habitantes del Barrio San Miguel de la Cota 905, Parroquia Santa Rosalía.

2. Tipo de Investigación

De acuerdo a Hurtado de Barrera (2008), este estudio es una **investigación proyectiva**, propone una solución al problema de integración social de las personas con discapacidad después de realizar un proceso de indagación acerca de las

necesidades y características de este colectivo, específicamente de aquellos que habitan sectores populares de Caracas. Para ello, primero, se hizo una exploración de la situación actual del objeto de estudio permitiendo al investigador familiarizarse con el mismo; segundo, se emprendió una fase descriptiva con el propósito de exponer los rasgos característicos del objeto estudiado; tercero, se inicia la fase explicativa para encontrar las relaciones entre los elementos constitutivos del fenómeno de estudio, y las razones y mecanismos que generan la situación estudiada; por último, se presenta la posible alternativa de solución al problema sin llegar a la implantación de la misma.

3. Definición de los Eventos de Estudio e Indicadores

A continuación se presenta la operacionalización de los objetivos de la investigación siguiendo la metodología de Hurtado de Barrera (2008).

Cuadro N° 3. Operacionalización de Objetivos.

Evento	Sinergias	Indicios	Indicadores	Instrumento
Diseñar un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad, residenciadas en el Barrio San Miguel de la Cota 905, a una vida autónoma y productiva.	Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación en el Barrio San Miguel de la Cota 905.	Tipos de infraestructura Tipos de viviendas Tipos de transporte Formas de urbanismo Medios de comunicación y tecnología de información	Condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación	Análisis Documental Observación no estructurada Entrevistas
	Conocer el estado del arte de las mejores prácticas a nivel mundial sobre calidad de servicios para personas con discapacidad.	Ley para las personas con discapacidad Norma Venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo (ONU)	Mejores prácticas	Análisis Documental Entrevistas
	Evaluar las posibles alternativas para generar servicios de calidad dirigidos a integrar a la vida social a personas con discapacidad.	Tipos de servicios para personas con discapacidad	Alternativas de servicios de calidad para personas con discapacidad	Análisis Documental Observación no estructurada Entrevistas Marco Lógico
	Identificar factores culturales de la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905, que habiliten el diseño de campañas de sensibilización social	Factores culturales	Campañas de sensibilización social para la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905	Observación no estructurada Entrevistas

4. Delimitación, Selección y Descripción de las Unidades de Análisis

La unidad de análisis de esta investigación estará constituida por las personas con discapacidad residenciadas en el **Barrio San Miguel de la Cota 905**, sector popular ubicado en la Parroquia Santa Rosalía, Municipio Libertador del Distrito Capital, República Bolivariana de Venezuela. La selección de la muestra se hizo de manera intencional, ubicando los sujetos dentro de lo siguientes estratos:

- Personas con discapacidad.
- Familiares de personas con discapacidad.
- Miembros de organismos y/o prestadores de servicios existentes en el sector.

Debido a factores limitantes como tiempo e inseguridad en el sector, las entrevistas se aplicaron al siguiente número de personas clasificadas en estratos:

Cuadro N° 4. Muestra de la investigación.

Grupo de Interés	Muestra
Personas con discapacidad	5
Familiares de las personas con discapacidad	4
Miembros de organismos y/o prestadores de servicios existentes en el sector	3
TOTAL	12

5. Diseño de la Investigación

Señala Hurtado de Barrera (2008) que el tipo de investigación se define con base en el objetivo, el diseño con base al procedimiento a emplear para ejecutar la investigación. También explica el diseño hace referencia a dónde y cómo se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar a fin de responder adecuadamente a la pregunta de la investigación. Después de las consideraciones anteriores, se puede afirmar que en esta investigación se aplica el **diseño de fuente mixta**, es decir, abarca tanto fuentes vivas como documentales.

En principio, este estudio comienza con un **diseño documental**, según Arias (2006), se basa en la “búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”, esto con el fin de obtener conocimientos acerca del tema de la discapacidad, calidad de servicios dirigidos a estas personas, la inclusión social, mejora de calidad de vida, cultura y sensibilización social, entre otros. Luego, se hizo uso del **diseño de campo** para recolectar datos directamente de los sujetos que forman parte de la unidad de análisis de la investigación.

6. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos para la Recolección de Datos

Como se comentó en el punto anterior, esta investigación comenzó con la aplicación de un diseño documental, para esta fase se hizo uso de las **técnicas de revisión documental**, específicamente del **análisis documental**, empleando como instrumentos de recolección de datos, **la computadora** así como sus unidades (internas y externas) de almacenamiento de información.

Durante la ejecución del diseño de campo, se aplicaron las **técnicas de observación** y **técnicas de entrevistas**. Para la observación, se empleó: lista de cotejo, guía de observación, cámara fotográfica y/o video, grabador. Para las entrevistas, aplicó: guía de entrevistas, cámara fotográfica y/o video, grabador.

CAPÍTULO IV. MARCO ORGANIZACIONAL Y VENTANA DE MERCADO

En este capítulo se presenta la unidad de análisis a ser empleada como objeto de estudio de la investigación.

La Parroquia Santa Rosalía es una de las 32 parroquias pertenecientes al Municipio Libertador del Distrito Capital (Venezuela). De acuerdo al censo 2001²⁶ y una proyección hasta el año 2015²⁷, la parroquia representa en promedio el 5,67% de la población total del Distrito Capital, siendo la sexta parroquia con mayor densidad de población en el Municipio Libertador, con 117.192 para el año 2001, como puede observarse en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 5. Densidad poblacional del Distrito Capital por parroquias.

Años	2001		2005		2010		2015	
	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
Total	2.051.427		2.073.768		2.103.404		2.131.710	
Parroquia Sucre	393.619	19,19%	395.780	19,09%	398.635	18,95%	401.058	18,81%
Parroquia Caricuao	160.755	7,84%	164.822	7,95%	170.115	8,09%	175.384	8,23%
Parroquia El Valle	150.627	7,34%	152.031	7,33%	153.868	7,32%	155.556	7,30%
Parroquia Antimano	144.081	7,02%	148.624	7,17%	154.563	7,35%	160.556	7,53%
Parroquia La Vega	137.251	6,69%	140.890	6,79%	145.629	6,92%	150.360	7,05%
Parroquia Santa Rosalía	117.192	5,71%	117.935	5,69%	118.919	5,65%	119.777	5,62%
Parroquia EL Paraíso	110.930	5,41%	113.499	5,47%	116.836	5,55%	120.140	5,64%
Parroquia El Recreo	106.456	5,19%	106.841	5,15%	107.369	5,10%	107.777	5,06%
Parroquia San Juan	103.321	5,04%	102.279	4,93%	101.028	4,80%	99.678	4,68%
Parroquia La Pastora	89.284	4,35%	89.532	4,32%	89.878	4,27%	90.126	4,23%
Parroquia 23 de Enero	85.317	4,16%	84.971	4,10%	84.573	4,02%	84.082	3,94%
Parroquia San Pedro	62.408	3,04%	62.557	3,02%	62.768	2,98%	62.911	2,95%
Parroquia Candelaria	59.632	2,91%	61.431	2,96%	63.781	3,03%	66.149	3,10%
Parroquia Coche	56.837	2,77%	57.543	2,77%	58.461	2,78%	59.329	2,78%
Parroquia Macarao	48.555	2,37%	49.530	2,39%	50.795	2,41%	52.037	2,44%
Parroquia San Agustín	45.699	2,23%	46.396	2,24%	47.303	2,25%	48.174	2,26%
Parroquia Altavracia	43.435	2,12%	42.461	2,05%	41.290	1,96%	40.105	1,88%
Parroquia El Junquito	42.872	2,09%	44.535	2,15%	46.726	2,22%	48.967	2,30%
Parroquia San José	40.203	1,96%	39.524	1,91%	38.707	1,84%	37.863	1,78%
Parroquia San Bernardino	26.512	1,29%	26.365	1,27%	26.192	1,25%	25.991	1,22%
Parroquia Santa Teresa	21.050	1,03%	20.773	1,00%	20.443	0,97%	20.093	0,94%
Parroquia Catedral	5.391	0,26%	5.449	0,26%	5.525	0,26%	5.597	0,26%
Total	2.051.427	100%	2.073.768	100%	2.103.404	100%	2.131.710	100%

Nota: Proyecciones de población con base Censo 2001.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

La parroquia Santa Rosalía se divide geográficamente, en dos áreas, separadas por una formación montañosa. En la zona norte se encuentran dos urbanizaciones,

²⁶ <http://www.ine.gov.ve/>

²⁷ <http://www.cmppp.gob.ve/personal/docs/2at92tia3.pdf>

separadas por el río Guaire, al norte del río se encuentra el casco central de Santa Rosalía y al sur el sector Puente Hierro (Las Flores de Puente Hierro). Además del barrio de clase baja Buenos Aires. La zona sur es un valle rodeado de montañas al norte, sur y oeste integrada por las siguientes urbanizaciones: El Cementerio, Prado de María, Los Castaños, Los Cármenes y Gran Colombia; además, de los barrios pobres de *San Miguel*, El Peaje, Las Palmas, La Vereda, El León, Los Sin Techos, Los Mangos, Gran Colombia, La Cruz, El Caño; algunos incluyen las barriadas de 1º de Mayo y El 70 dentro de los límites de la parroquia.

Santa Rosalía está conectada a las principales avenidas de Caracas: Bolívar, Fuerzas Armadas, Lecuna, Nueva Granada, principal de El Cementerio, y Roosevelt, entre otras. Como parte de la Autopista Francisco Fajardo recorre las riveras del Guaire, cuenta también con conexión a la Autopista Valle Coche a la Autopista Francisco Fajardo, posibilitando así la comunicación con la Autopista Caracas La Guaira. Sin embargo, la mayor parte de estas vías están colapsadas durante el día por estar la parroquia ubicada en el centro de la ciudad capital, Caracas.

Desde el año 2006 la parroquia Santa Rosalía cuenta con su propia estación del sistema de transporte masivo subterráneo, la estación Nuevo Circo de la línea 4 del Metro de Caracas. Antes de construcción de la línea 4, los habitantes de esta parroquia contaban con la estación La Hoyada como el acceso más cercano al metro; a partir de 1992 los sectores cercanos a la urbanización El Cementerio, tienen en sus cercanías la estación la Bandera. Además dentro de los límites de la parroquia se encuentra el terminal Nuevo Circo, y colindando con la parroquia El Valle está el terminal La Bandera.

Ciertamente, si se hace una visualización general de la parroquia Santa Rosalía, sin escudriñar cada uno de los sectores que la integran, es muy factible llegar a la conclusión de que la parroquia en general proporciona accesibilidad en vialidad, urbanismo, transporte y comunicación a sus habitantes en igualdad de condiciones. Sin embargo, si se enfoca la mirada sobre los barrios constituidos en la parroquia, se

encontrará otra realidad bastante disímil de la anterior. Este escenario será estudiado mediante la observación y el análisis del objeto de estudio seleccionado para esta investigación, el **Barrio San Miguel de la Cota 905**.

CAPÍTULO V. DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIOS

Como se ha señalado en el título de la investigación y en el objetivo general, con el presente estudio se consideró el diseño de un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad del Barrio San Miguel de la Cota 905. Este modelo contribuirá a minimizar los inconvenientes implícitos en el desplazamiento, y, además coadyuvará a incluir socialmente a este colectivo. En la construcción de la propuesta se hace necesario emplear una metodología cónsona con el tipo de proyecto propuesto, en este caso el proyecto es de naturaleza social, por tanto, la metodología a seguir es el marco lógico.

1. Análisis de la participación.

En este ítem se identifican a los agentes sociales presentes en la realidad a intervenir.

En este caso son:

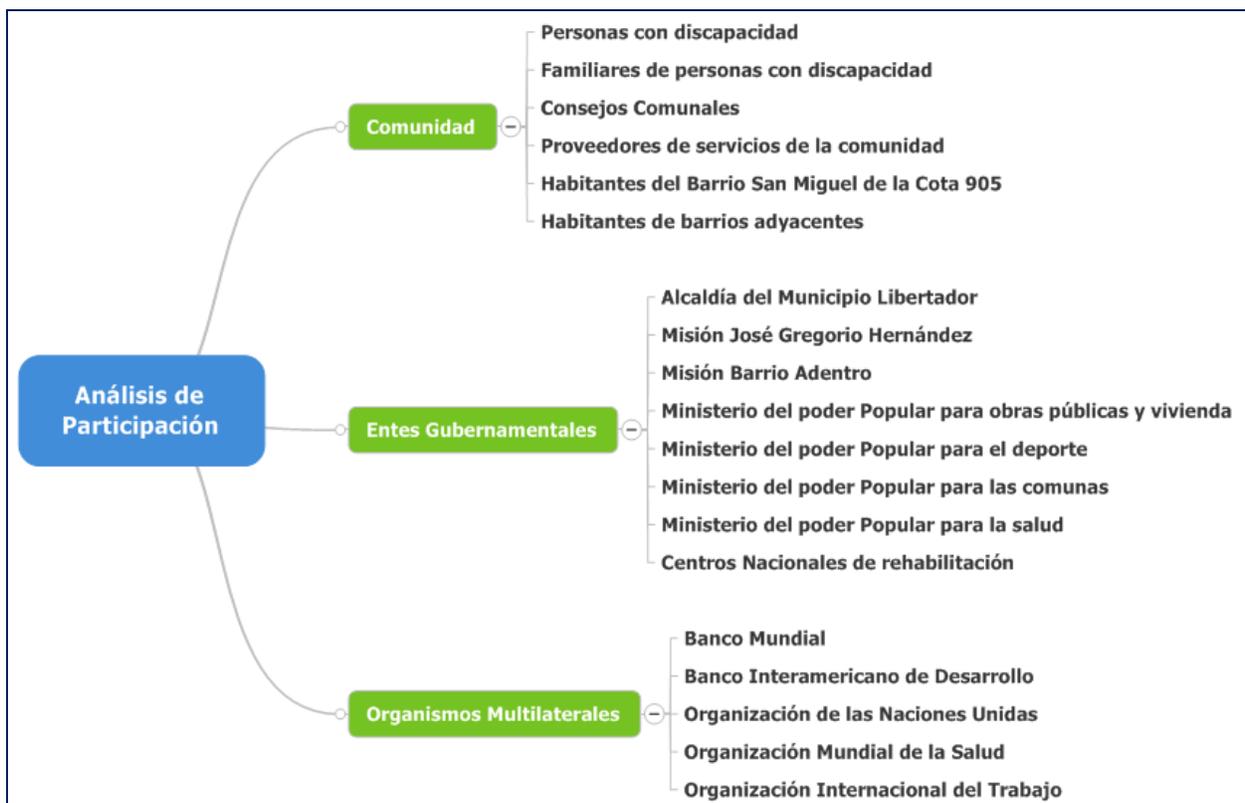


Figura N° 1. Identificación de involucrados.

2. Análisis de los problemas.

Durante este paso se efectuó la identificación de los problemas que afectan a la población a intervenir, seleccionando posteriormente el problema central y sus causas. Como problema central se consideró: **Poca integración social de las personas con discapacidad.** Las cuatro causas principales o los por qué generadores del anterior son:

- *Poco interés de la comunidad en integrar a personas con discapacidad.* Este a su vez es causado por: deficiente organización comunitaria y desconocimiento de las mejores prácticas para garantizar el desplazamiento adecuado de personas con discapacidad.
- *Altos costos para trasladar personas con discapacidad.* Generado por: condiciones de accesibilidad no aptas para personas con discapacidad. Esto se evidencia tanto en las vías y el urbanismo como en las viviendas del sector estudiado.
- *Servicios no adaptados para atender a personas con discapacidad.* Es causado por la existencia de servicios públicos deficientes.
- *Poco acceso a las tecnologías de información y comunicación.* Sus causantes son: altos costos del servicio de Internet; altos costos de los servicios informáticos personales y poca infraestructura tecnológica.

En la figura 2 presentada a continuación se muestra el árbol problemas resultantes del análisis, detallando las causas de cada uno de los problemas identificados.

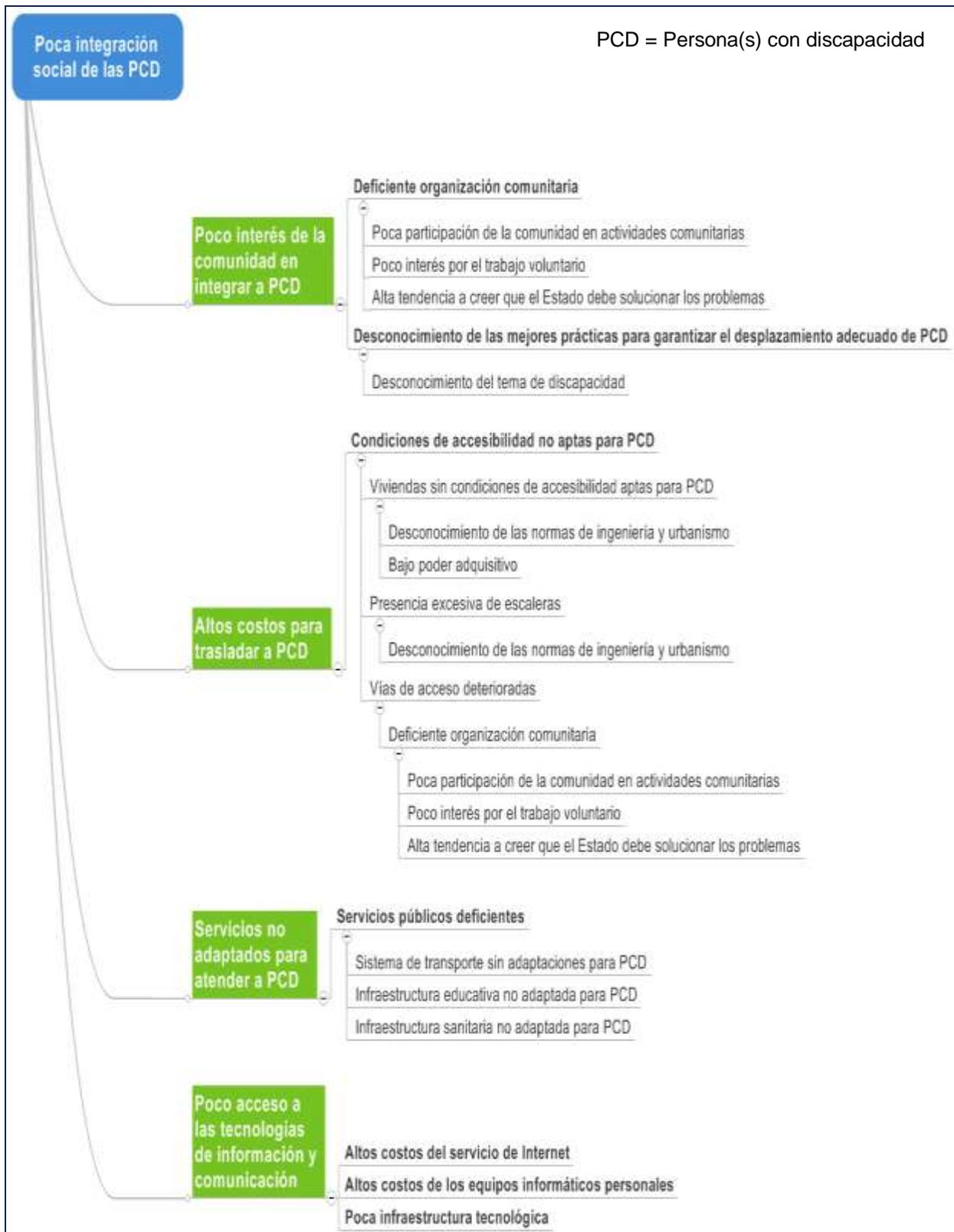


Figura N° 2. Árbol de Problemas.

3. Análisis de objetivos.

Ahora las situaciones negativas existentes se convierten en estados positivos alcanzados, de manera de esbozar como se desea modificar la realidad indeseada. Al concluir este paso se obtuvo como objetivo principal: **Aumentada la integración social de las personas con discapacidad.** Los objetivos (cómos) que contribuirán al logro del objetivo anterior son:

- *Incrementado el interés de la comunidad en integrar a personas con discapacidad.* Este se logrará cuando sea mejorada la organización comunitaria y el conocimiento acerca de las mejores prácticas para garantizar el desplazamiento adecuado de personas con discapacidad.
- *Altos costos para trasladar personas con discapacidad.* Este problema no se transformó en objetivo, se considera, según el EML, un problema desgracia, es irresoluble, escapa a la capacidad de actuación, tiene poca viabilidad a corto plazo.
- *Acondicionados los servicios para dar atención a personas con discapacidad.* Se espera será alcanzado una vez mejorada la eficiencia de los servicios públicos.
- *Mejorado el acceso a las tecnologías de información y comunicación.* Se alcanzará cuando se haya acordado un costo preferencial del servicio de Internet para la comunidad, donados los equipos informáticos a personas con discapacidad y mejorada la infraestructura tecnológica.

A continuación se muestra el árbol de objetivos construido al finalizar este paso.

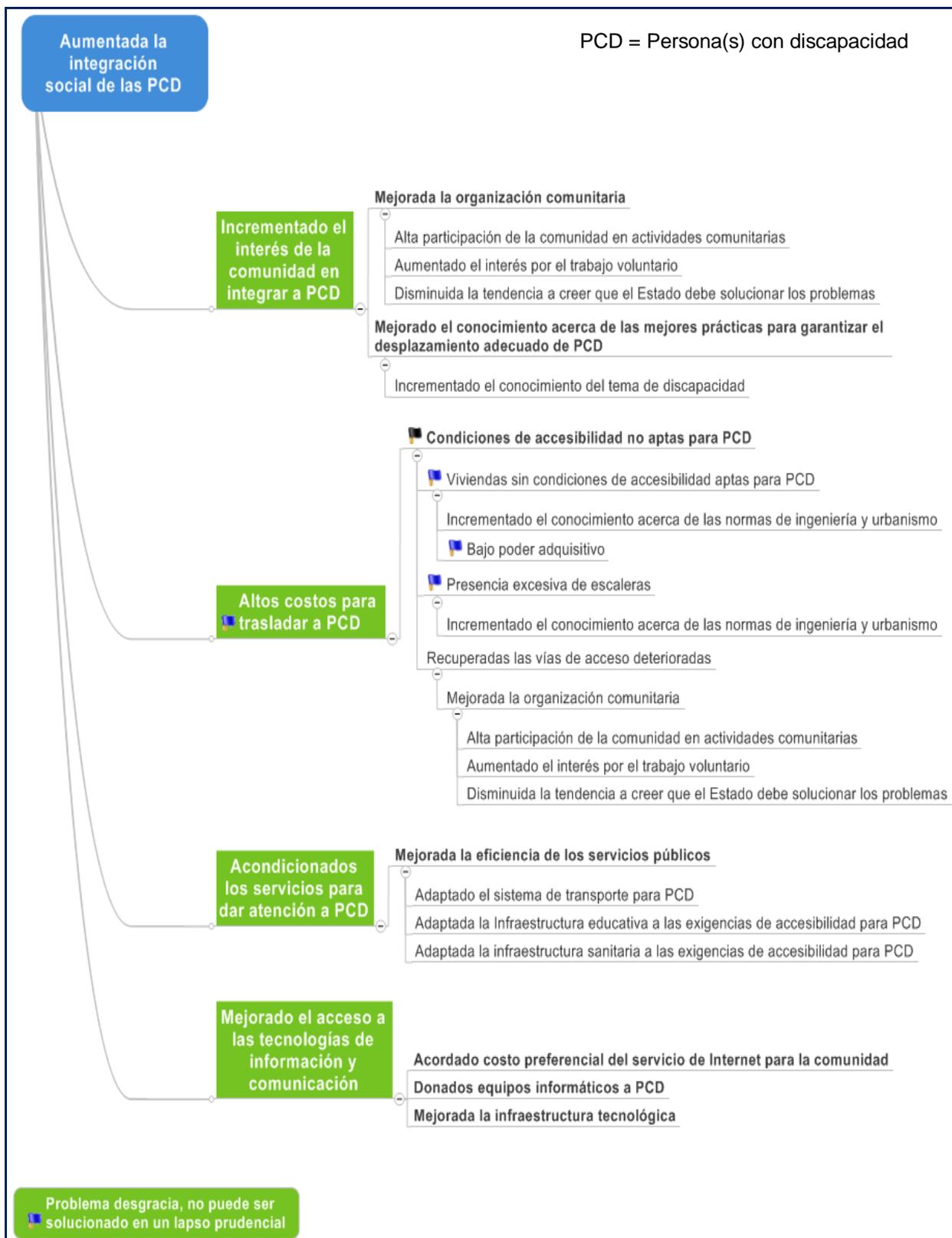


Figura N° 3. Árbol de Objetivos.

Antes de realizar el análisis de las alternativas es conveniente presentar un resumen de los dos pasos previos. Es preciso recordar que la realidad a intervenir está constituida por la población del Barrio San Miguel de la Cota 905. En el árbol de problemas se detalla como problema principal: ***Poca integración de las personas con discapacidad***, esto debido a cuatro problemas secundarios, los cuales de acuerdo al enfoque del marco lógico, constituyen los “por qué” generadores del problema central. Estos son: *Poco interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad; altos costos para trasladar a personas con discapacidad; servicios no adaptados para atender a personas con discapacidad, y, poco acceso a las tecnologías de información y comunicación.*

Al pasar a la construcción del árbol de objetivos, los problemas descritos son transformados de situaciones negativas a estados positivos alcanzados, quedando como objetivo principal: ***Aumentada la integración de las personas con discapacidad.*** Siguiendo el enfoque del marco lógico, los “cómos” (objetivos específicos) que contribuirán al logro del objetivo principal, son: *Incrementado el interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad; acondicionados los servicios para dar atención a las personas con discapacidad, y mejorado el acceso las tecnologías de información y comunicación.* Como se observa un problema secundario fue descartado, no puede ser convertido en objetivo específico, su solución es poco viable para el estudio.

En tal sentido, el análisis de las alternativas se enfocará en la evaluación cualitativa y cuantitativa de los tres objetivos específicos, considerados para el estudio, como soluciones posibles al problema principal, y, cuyo desarrollo puede ser convertido en un proyecto de cooperación de desarrollo para satisfacer la necesidad de integración social de los beneficiarios potenciales del proyecto, las personas con discapacidad habitantes del Barrio San Miguel de la Cota 905.

4. Análisis de alternativas.

Corresponde ahora la identificación de las estrategias a seguir para alcanzar los objetivos propuestos. La selección de las posibles alternativas se hace en función de del aporte social que dejará el proyecto, por tanto, no se desarrollan estrategias para todos los objetivos planteados. Las alternativas seleccionadas son:

- Alternativa 1: Incrementado el interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad
- Alternativa 2: Acondicionados los servicios para dar atención a personas con discapacidad
- Alternativa 3: Mejorado el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

La escala cualitativa para evaluar las alternativas consta de cuatro valores:

- Muy Alto. Equivalente a 4 puntos.
- Alto. Equivalente a 3 puntos
- Medio y Equivalente a 2 puntos
- Bajo. Equivalente a 1 punto

La ponderación cuantitativa de los criterios de valoración es la siguiente:

- Recursos disponibles. Su coeficiente es de 1 punto.
- Posibilidad de alcanzar objetivos. Su coeficiente es de 3 puntos.
- Riesgos. Su coeficiente es de 2 puntos.
- Impacto. Su coeficiente es de 2 puntos.
- Tiempo. Su coeficiente es de 1 punto.
- Viabilidad. Su coeficiente es de 3 puntos.

Cuadro N° 6. Análisis cualitativo de las alternativas.

Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
		Incrementado el interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad	Acondicionados los servicios para dar atención a personas con discapacidad
Recursos disponibles	Bajo	Bajo	Bajo
Posibilidad de alcanzar los objetivos	Alto	Medio	Alto
Riesgos	Medio	Alto	Medio
Impacto	Muy Alto	Alto	Alto
Tiempo	Medio	Alto	Medio
Viabilidad	Alto	Medio	Alto

Cuadro N° 7. Análisis cuantitativo de las alternativas.

Criterios de Valoración	Alternativa 1		Alternativa 2		Alternativa 3		
	Incrementado el interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad		Acondicionados los servicios para dar atención a personas con discapacidad		Mejorado el acceso a las tecnologías de información		
	Coeficiente	Puntos	Producto	Puntos	Producto	Puntos	Producto
Recursos disponibles	1	1	1	1	1	1	1
Posibilidad de alcanzar los objetivos	3	3	9	2	6	3	9
Riesgos	2	2	4	3	6	2	4
Impacto	2	4	8	3	6	3	6
Tiempo	1	2	2	3	3	2	2
Viabilidad	3	3	9	2	6	3	9
Resultado de la ponderación	12	15	33	14	28	14	31

De acuerdo al resultado de la ponderación, la alternativa seleccionada es la Alternativa 1. Sin embargo, las alternativas 2 y 3 son complementarias de la 1. Necesariamente debe lograrse la alternativa 1 para llevar a cabo las alternativas 2 y 3.

5. Matriz de planificación.

Cuadro N° 8. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 1.

	Lógica de la intervención	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de Verificación	Hipótesis/Supuestos
Objetivo General	Aumentada la integración social de las personas con discapacidad.	<p>1. Al menos el 50% de los jóvenes con discapacidad han sido integrados a la sociedad a través de actividades educativas y recreación.</p> <p>2. El 75% de las personas con discapacidad se reincorporan a terapias de rehabilitación.</p>	<p>1. Informes de las organizaciones comunitarias.</p> <p>1. Resultados de Observación y Entrevistas aplicadas a las personas con discapacidad.</p> <p>2. Informes de los centros de rehabilitación.</p>	Al inicio del proyecto el nivel de participación de la comunidad se mantiene.
Objetivo Específico	Incrementado el interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad.	<p>1. La comunidad organiza eventos recreativos y/o deportivos promoviendo la participación de las personas con discapacidad.</p> <p>2. La comunidad planifica, organiza y ejecuta trimestralmente campañas de sensibilización.</p>	<p>1. Informes periódicos de eventos recreativos y/o deportivos ejecutados en el sector.</p> <p>2. Informe trimestral del resultado de las campañas de sensibilización.</p>	La comunidad apoya la incorporación de las personas con discapacidad a la vida social.
Resultados	<p>1. Comunidad sensibilizada en cuanto al tema de discapacidad.</p> <p>2. Los habitantes del sector se agrupan en organizaciones comunitarias.</p> <p>3. Jóvenes del sector actualmente desocupados conforman voluntariado para asistir a personas con discapacidad.</p> <p>4. Las personas con discapacidad del sector conforman organización comunitaria para diseñar proyecto de mejora de accesibilidad del barrio.</p>	<p>1.1 El 60% de los habitantes del sector participan activamente en las campañas de sensibilización.</p> <p>2.1 En el primer año del proyecto se conforman 5 consejos comunales en el sector con participación pluralista.</p> <p>2.2 En el primer año del proyecto se conforma una asociación de familiares de personas con discapacidad.</p> <p>3.1 El voluntariado da asistencia diarias para trasladar a las personas con discapacidad.</p> <p>3.2 Técnicos de computación del sector se unen al voluntariado con el propósito de crear una página web para dar a conocer las actividades realizadas por la comunidad a favor de las personas con discapacidad y de fomentar la participación voluntaria.</p> <p>4.1 Al final del primer año del proyecto el Ministerio del Poder Popular para Obras Públicas y Viviendas evalúa en conjunto con la comunidad la viabilidad del proyecto de accesibilidad.</p>	<p>1.1 Informes de participación en las campañas.</p> <p>1.1 Resultados de observaciones aplicadas.</p> <p>2.1 Registro de los consejos comunales instalados.</p> <p>2.2 Registro de creación de la asociación.</p> <p>3.1 Informe de asistencias prestadas por el voluntariado.</p> <p>3.2 Dirección y dominio de la página web.</p> <p>4.1 Informe de resultados de la inspección y evaluación del sector.</p>	<p>La pluralidad política es gestionada con éxito.</p> <p>La organización comunitaria aumenta paulatinamente.</p> <p>El trabajo voluntario toma valor como parte del desempeño escolar.</p> <p>Los entes gubernamentales están interesados en asesorar y trabajar en conjunto con la comunidad.</p>

Cuadro N° 9. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 1. Continuación.

	Lógica de la intervención	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de Verificación	Hipótesis/Supuestos		
Actividades	1.1 Realizar campañas de sensibilización en el Barrio San Miguel de la Cota 905.	Recursos 1.1 Instructores + Comunidad en general + Infraestructura + Materiales	Costos	<p>La comunidad hará el aporte de los materiales.</p> <p>Se hará uso de papel reciclado durante las actividades a desarrollar.</p> <p>La infraestructura a emplear será facilitada por la comunidad.</p> <p>Se realizarán actividades deportivas (juegos de baloncesto, verbenas) para recolectar fondos para cancelar los honorarios de los instructores y el dominio de la página web.</p> <p>Se espera que el trabajo de los instructores sea voluntario.</p>		
	1.2 Realizar actividades para recrear la vivencia de la discapacidad en personas sin discapacidad.	1.2 Instructores + Personas con discapacidad + Habitantes seleccionados de la comunidad + Infraestructura + Equipos médicos como: Bastón, muletas, sillas de ruedas, tapa ojos, entre otros.				
	2.1 Normalizar la conformación e instalación de los consejos comunales.	2.1 Ley de Consejos comunales + Candidatos postulados al consejo comunal + Comunidad + Infraestructura + materiales				
	2.2 Registrar la asociación de familiares de personas con discapacidad.	2.2 Integrantes de la asociación + registro mercantil.				
	3.1 Crear el voluntariado en la comunidad.	3.1 Jóvenes del sector + infraestructura + materiales.				
	3.2 Diseñar e instalar página web de la comunidad.	3.2 Profesionales de computación + dirección web + dominio.				
	4.1 Realizar reuniones vecinales para discutir el proyecto de accesibilidad.	4.1 Comunidad + consejo comunal + diseño del proyecto				
	4.1 Dictar talleres de aplicación del marco lógico.	4.1 Instructores + Comunidad + infraestructura + materiales.				
	<p>Condiciones Previas La Alcaldía Mayor se compromete a dar aporte económico y asesoría en pro del desarrollo del proyecto.</p> <p>Las instituciones educativas del sector se comprometen a facilitar sus instalaciones para la realización de actividades de la comunidad.</p> <p>La comunidad se compromete hacer uso responsable de las instalaciones educativas facilitadas.</p>					

Cuadro N° 10. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 3.

	Lógica de la intervención	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de Verificación	Hipótesis/Supuestos
Objetivo General	Aumentada la integración social de las personas con discapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La comunidad organizada solicitan a una empresa de telecomunicaciones servicio de Internet a precio preferencial para la comunidad. 2. Habitantes de la comunidad solicitan a las empresas donde laboran donación de equipos de computación a través de la aplicación de la ley de responsabilidad social y empresarial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta de plan de servicio de Internet para la comunidad. 2. Cartas de solicitud de donación. 2. Cartas de aceptación de la empresa. 2. Inventario de equipos donados. 	La comunidad apoya la incorporación de las personas con discapacidad a la vida social.
Objetivo Específico	Mejorado el acceso a las tecnologías de información y comunicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El número de usuarios de Internet en el sector aumenta 30%. 2. El 75% de los jóvenes con discapacidad tienen computador y acceso a internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de la empresa de telecomunicaciones. 2. Resultados de observación y entrevistas en el sector. 	La comunidad se muestra interesada y comprometida en mantener el servicio preferencial de acceso a Internet.
Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. La comunidad organizada solicita a las docentes de las instituciones educativas adyacentes el diseño de actividades educativas virtuales dirigidas a formar a los niños y jóvenes con discapacidad desde sus domicilios. 2. La comunidad organizada solicita a las ONG asesoría para diseñar cursos formativos virtuales para las personas con discapacidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Docentes de las instituciones educativas del sector muestran interés en participar en el diseño de las actividades educativas. 1. De manera voluntaria, profesionales de la comunidad proponen dictar cursos de computación a domicilio. 2. ONG facilitan catálogos de los cursos virtuales disponibles para personas con discapacidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Número de actividades educativas propuestas. 1.2 Número de cursos de computación propuestos 2.1 Catálogos de cursos. 	A medida que avanza el proyecto otros docentes se incorporan voluntariamente a facilitar actividades educativas para las personas con discapacidad.

Cuadro N° 11. Matriz de planificación del proyecto. Alternativa 3. Continuación.

	Lógica de la intervención	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de Verificación	Hipótesis/Supuestos
Actividades	1.1 Diseñar el contenido de las actividades educativas dirigidas a niños y jóvenes con discapacidad a distancia.			
	1.2 Definir la asistencia del voluntariado para trasladar a los estudiantes con discapacidad a las instituciones educativas, si es necesario.	1.1 Docentes + Comunidad en general + ONG + Infraestructura + Materiales 1.2 Voluntariado + Comunidad + Docentes + Instituciones educativas + Materiales		La comunidad hará el aporte de los materiales. Se hará uso de papel reciclado durante las actividades a desarrollar.
	2.1 Realizar reuniones con los jóvenes con discapacidad y sus familiares para evaluar los cursos propuestos por la ONG .	2.1 Personas con discapacidad + sus familiares + Infraestructura + Materiales 2.2 Personas con discapacidad + sus familiares + ONG + Infraestructura + Materiales		La infraestructura a emplear será facilitada por la comunidad. Cada familia se compromete a pagar puntualmente el servicio de Internet.
	2.2 Seleccionar los cursos a recibir.	2.3 Docentes + ONG + Familiares de los estudiantes con discapacidad + Infraestructura + Materiales		Se espera que el trabajo de los docentes sea voluntario.
	2.3 Definir método para evaluar el desempeño escolar y/o formativo de los estudiantes con discapacidad.			
				<p>Condiciones Previas Las ONG aceptan el compromiso de asesorar a la comunidad.</p> <p>Los directores de las instituciones educativas autorizan el uso de sus instalaciones para dar formación a los estudiantes con discapacidad</p>

Finalizado el desarrollo del enfoque del marco lógico, es posible afirmar que el modelo de servicios propuesto, es un proyecto de inversión social dirigido a aumentar el bienestar de la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905, cuyo desarrollo social contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad residenciados en el sector. Por otra parte, esta propuesta está enmarcada dentro de la fase conceptual del ciclo de un proyecto, donde se recopilan los requisitos del cliente para ir construyendo el enunciado preliminar del alcance del proyecto; de la misma manera, este proyecto se apoya en varias de áreas de conocimientos de la dirección de proyectos:

- *Alcance*, mediante el análisis de los problemas y objetivos, es posible efectuar la recopilación de los requisitos del proyecto y construir una definición inicial del alcance. La matriz de planificación del proyecto constituye el insumo para construir la EDT del proyecto.
- *Comunicación*, se ejecutó la identificación de los interesados a través del análisis de participación del enfoque del marco lógico.
- *Riesgos*, aunque de forma muy somera, en el análisis de alternativas se consideran como posibles riesgos el poco interés de la comunidad en integrar a las personas con discapacidad, y el bajo poder adquisitivo de los habitantes del sector. De la misma forma, se considera que las alternativas 1 y 3 pudieran tener muy alto impacto de ser aplicadas, porque están dirigidas a despertar la sensibilidad y la participación de la comunidad en la solución de sus propios problemas.

En otro orden de ideas, en el desarrollo de la matriz de planificación del proyecto se identificaron algunos posibles habilitadores para un modelo de gestión del capital intelectual para gerenciar los conocimientos acerca del tópico de la discapacidad entre los distintos involucrados con el tema. Un habilitador es la cultura, el modelo se puede apoyar en características del venezolano como: su jovialidad y la disposición a colaborar mediante el trabajo en grupo. En contraparte la cultura también señala una barrera, el venezolano tiende a esperar por ayuda externa para solventar sus

problemas, no se compromete y pasa la responsabilidad a otros. Esta última puede ser minimizada a través de campañas de sensibilización y cursos de adiestramiento acerca de la importancia de la organización comunitaria y de integrar a las personas con discapacidad a la sociedad.

Otro habilitador es la tecnología de información y comunicación. Como se señaló en la matriz de planificación del proyecto se está considerando la incorporación del acceso a Internet y la dotación de equipos de computación personales para las personas con discapacidad. También se visualiza la creación de una página web para dar a conocer los avances de la comunidad en materia de discapacidad. Una vez lograda la implementación de esta plataforma tecnológica se abre la posibilidad de crear redes sociales de conocimientos que faciliten el intercambio de: experiencias, conocimientos, mejores prácticas y lecciones aprendidas de: las personas con discapacidad; sus familiares; la comunidad; educadores y profesionales del sector, entre otros.



Figura N° 4. Constitución del capital intelectual.

Al incluir la gestión del capital intelectual en el diseño del modelo de servicios propuesto, este quedaría constituido por tres procesos. A continuación se presenta una EDT simplificada del modelo de servicios.

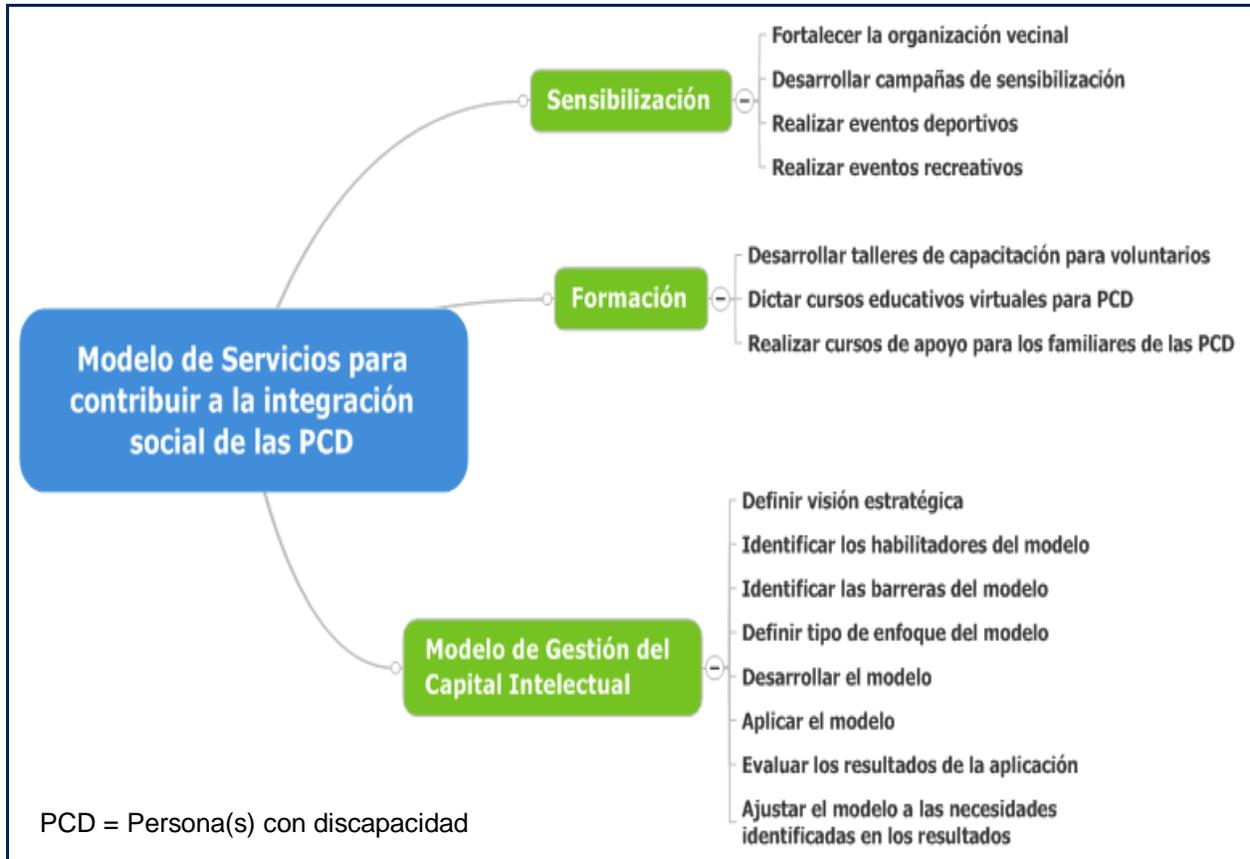


Figura N° 5. EDT del modelo de servicios propuesto.

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a través de un análisis descriptivo de la información y el conocimiento capturado durante la observación y las entrevistas.

1. Observación.

Durante el recorrido realizado para llegar a las viviendas donde habitan personas con discapacidad, se observaron los siguientes aspectos:

- Para llegar a cualquiera de las viviendas fue obligatorio subir escaleras, mientras más alejada están las casas de las calles mayor es la cantidad de escalones a subir. Una de las personas visitadas señaló que su hijo, quien sufrió de poliomielitis, y ahora, “camina” con la ayuda de sus rodillas y manos, debe subir y bajar diariamente 367 escalones desde y hasta el punto de conexión con el transporte más cercano a su vivienda.



Figura N° 6. Escaleras del Sector El Nazareno del Barrio San Miguel de la Cota 905.



Figura N° 7. Sector La Gallera del Barrio San Miguel de la Cota 905.

- Las vías de acceso propias del sector, escaleras y calles, están deterioradas, se pudo notar presencia de huecos y destrucción parcial de varios escalones.



Figura N° 8. Escaleras del Sector El Nazareno del Barrio San Miguel de la Cota 905.

- Generalmente, las entradas a las viviendas exigen subir otro grupo de escalones, y los accesos dentro de las casas se caracterizan por la presencia de escalones, además, los pasillos de comunicación internos, puertas e incluso los espacios como: sala, comedor, habitaciones y baños; no cumplen con las medidas mínimas para exigidas por la norma venezolana FONDONORMA 2733:2004 para garantizar la accesibilidad de sus habitantes.
- El trayecto se puede considerar accesible sólo en los casos donde las viviendas están ubicadas cerca de las calles con acceso a las avenidas. Cuanto más alejada está la vivienda de la avenida, es mucho más complicado e inseguro llegar al sector.
- Algunas calles del sector no tienen las medidas adecuadas, según la norma venezolana FONDONORMA 2733:2004, para movilizar con facilidad muebles o equipos de gran volumen así como personas en condiciones de movilidad reducida mediante el uso de equipos médicos destinados para ello como: camillas y sillas de ruedas.
- Durante todas las visitas efectuadas el trato recibido fue cálido y amable, característica común de las personas residenciadas en zonas populares. Sin embargo, se pudo notar en varios casos, la existencia de cierto grado de interés en participar en el estudio al creer que se trataba de investigaciones o censos provenientes de entes gubernamentales. Lamentablemente, ante las necesidades de recursos económicos, característica común de los habitantes de estos sectores, existe la tendencia a solicitar y esperar ayudas económicas provenientes del Estado. Como hecho anecdótico, tres de las personas entrevistadas solicitaron ayuda para adquirir una vivienda cuya ubicación este más cercana a las vías de acceso al tránsito vehicular.
- De la misma forma, el estudio fue tomado positivamente. Dos de los miembros del consejo comunal “Por la unidad de San Miguel” consideran que los proyectos dedicados a satisfacer necesidades de las personas con discapacidad en el ámbito

nacional, están tomando auge cada día, por tanto, se visualiza su desarrollo y ejecución a corto plazo.

- En este mismo orden de ideas, algunas personas con discapacidad entrevistadas, señalaron que los cambios a favor de las personas con discapacidad ya se están viendo, ejemplos, el Metro de Caracas; la Plaza Caracas, Chacao, entre otros. Tal vez es difícil materializarlos en los sectores populares, no pierden las esperanzas de que al menos se construyan rampas para personas con discapacidad en los barrios.
- En cuanto al sistema de transporte, se observó que el Barrio San Miguel de la Cota 905, es privilegiado en comparación con otros sectores populares de la Gran Caracas. A través de la Avenida Guzmán Blanco que recorre el sector desde la entrada conocida como El Peaje hasta La Vega, es posible conectarse a avenidas principales de las Parroquias Santa Rosalía, La Vega y El Paraíso. En tal sentido, el acceso de cualquier tipo de transporte es viable. Los tipos de transportes empleados con mayor frecuencia por las personas entrevistadas son: camionetas por puestos; jeeps y taxis.
- A pesar de la variedad en el tipo de transporte existente en el sector, las personas con discapacidad no pueden acceder con facilidad a ellos. El primer obstáculo a superar es el desplazamiento desde sus domicilios hasta el punto de conexión con el transporte, sino cuentan con una persona, por lo general, familiar, amigo o vecino, que lo asista en el desplazamiento, no pueden salir de su vivienda. Por otro lado, el transporte más económico (por puestos, jeeps) no está adaptado para atender a personas con discapacidad. Adicionalmente, la carencia de recursos económicos no les permite cubrir los altos costos asociados a la contratación de taxis.
- En cuanto a la tipología de discapacidad observada, se encontró que las personas ubicadas para el estudio, presentan discapacidad físico motora de las extremidades inferiores a consecuencia de: problemas congénitos y enfermedades como:

poliomielitis, diabetes y accidente cerebro vascular. Sólo una persona quedó en situación de discapacidad a raíz de quemaduras por explosión de cocina.

- En cuanto a la accesibilidad referida a medios de comunicación como: televisores y equipos de sonido, en todas las viviendas visitadas se observó la existencia de ellos, los cuales constituyen herramientas de utilidad tanto en la difusión de mensajes de sensibilización social y cursos virtuales como en el despliegue de material educativo.
- Por otro lado, en algunas casas se observaron equipos de computación, portátiles y de escritorio. Estas herramientas tecnológicas pueden contribuir a la formación a distancia de las personas con discapacidad.
- En este mismo sentido, los integrantes del consejo comunal “Por la unidad de San Miguel” consideran que deben unirse esfuerzos para aumentar el acceso de internet en el sector, la infraestructura tecnológica no llega a todos los puntos del sector.
- También se observó la presencia de los teléfonos celulares en todas las viviendas visitadas, no así los teléfonos de línea fija.
- La inseguridad es un elemento que impacta negativamente en la prestación de servicios personalizados y especializados en los barrios.

2. Entrevistas.

Este instrumento fue aplicado deliberadamente a personas con discapacidad, familiares de personas con discapacidad, y, habitantes del sector pertenecientes a alguna organización comunitaria y/o prestan algún servicio en la comunidad. El análisis de los resultados es el siguiente:

- El 100% de las personas invitadas a la entrevista accedieron positivamente a responder, sólo una persona con discapacidad no pudo responder la entrevista por

tener afectada su función de comunicación, sin embargo, remitió a la hija a la realización del estudio.

- El 70% de las personas con discapacidad entrevistadas necesitan asistencia para efectuar el desplazamiento desde sus casas al lugar donde pueden tomar el transporte, o continuar su recorrido sólo con la ayuda de sus equipos médicos, como: sillas de ruedas, muletas, bastones, entre otros.
- Generalmente, son asistidos en su desplazamiento por familiares o amigos.
- Las personas con discapacidades entrevistadas así como sus familiares, están abiertos a recibir ayuda de personas ajenas a su círculo familiar para realizar la movilización desde el domicilio al transporte. Sin embargo, son reacios a aceptar asistencia en actividades personales como: asearse, vestirse y alimentarse.
- Consideran que las características que deben tener los voluntarios para ayudar a personas con discapacidad, son: jóvenes, sanos, contextura física fuerte, amables, carismáticos, pacientes, solidarios, en pocas palabras “buenos vecinos”. Uno de los entrevistados, resaltó que cuando una persona está dispuesta a ayudar, los rasgos de personalidad anteriores están implícitos en el individuo. El porte físico no es una limitante para dar asistencia pues, su propósito es ayudar.
- En algunas oportunidades han pagado para recibir asistencia en el desplazamiento. El “ayudante” cobra por viaje (bajar o subir a la persona) 5 Bs, lo que suma 10 Bs por día de asistencia. Algunas personas han pagado entre 30 Bs y 50 Bs semanal, el monto varía en función de la frecuencia de salida de la persona.
- En cuanto a la disposición a pagar por el uso de un servicio creado para desplazar a las personas con discapacidad desde su domicilio al transporte, los usuarios potenciales dicen estar dispuestos a pagar. Sin embargo, es notorio que les gustaría ser mucho más independientes, por tanto, abogan más por la mejora de las condiciones de accesibilidad en el sector.

- Tanto los familiares de personas con discapacidad como otros habitantes de la comunidad entrevistados, dicen no estar de acuerdo en pagar por servicio de asistencia en el traslado, para ellos el servicio debería ser gratuito, por un lado, afirman que este colectivo no cuenta con los recursos económicos para cubrir el gasto, y por otro, piensan que si es un servicio comunitario debería ser financiado por el Estado.
- Igualmente, afirman que no pagarían por recibir entrenamiento y/o formación acerca de los procedimientos más idóneos para trasladar a personas con discapacidad. Sin embargo, algunos de ellos estarían dispuestos a realizar gestiones para invitar a aquellos organismos que dicten cursos gratuitos sobre el tema de discapacidad, al sector.
- El equipo médico de asistencia mayormente utilizado es la silla de ruedas. Otros, emplean andadera, muletas y bastón.
- El 100 % de las personas con discapacidad entrevistadas no reciben ayuda del Estado para cubrir sus gastos. Sus ingresos provienen de familiares y amigos.
- En los casos de discapacidad por nacimiento, las personas indican que nunca han tenido un empleo remunerado, no han sido insertados en el mercado laboral a pesar de que la ley exige que el 5% de la plantilla de trabajadores de una empresa debe estar constituida por personas con discapacidad.
- Igualmente, estas personas no han dado continuidad a sus estudios. Dos de ellos lograron completar los estudios de secundaria.
- El 100% de las personas entrevistadas coinciden en que el desplazamiento de las personas con discapacidad en el sector es muy difícil debido a la presencia de muchas escaleras. Mientras más alejada está la vivienda de la calle o avenida mucho mayor es la dificultad en el traslado.

- Algunos de los entrevistados señalaron que no existe posibilidad de mejorar las condiciones de desplazamiento de las personas con discapacidad en el sector. Se evidencia el poco compromiso de la comunidad en la visualización de soluciones en beneficio de sí mismos
- Sin embargo, otros señalan que el mejoramiento de las escalares contribuiría positivamente en el desplazamiento de todos los habitantes del sector. Como se señaló en la observación, muchos de los escalones están parcialmente deteriorados, situación que aumenta la probabilidad de accidentes al trasladarse.
- Otras personas, indican que otra posibilidad de mejora es la construcción de rampas en el sector, siempre y cuando la amplitud de la calle lo permita. En este sentido, las personas con discapacidad resaltan que la inclinación de la rampa debe facilitar no sólo la bajada del sector sino especialmente la subida, pues han visto rampas que son difíciles de subir hasta para los individuos sin discapacidad.
- Para convertir estas mejoras en proyectos comunitarios, los entrevistados consideran importante la participación de la comunidad, los consejos comunales y los organismos gubernamentales competentes.
- Las personas con discapacidad entrevistadas dicen que sí colaborarían en el desarrollo de proyectos a favor de ellos mismos y de la comunidad. Sin embargo, no les gustaría ser líderes del proyecto debido a la responsabilidad que implica y a la dificultad existente para salir de sus casas.
- Tanto los familiares como otros miembros de la comunidad, no participarían en el proyecto aludiendo que están ocupados con su trabajo, no tienen tiempo, están dedicados al cuidado de la persona con discapacidad, su edad no los ayuda, entre otros.
- De forma repetitiva, se nota como las personas entrevistadas tienden a evadir responsabilidad y participación en la solución del problema.

- Para las personas con discapacidad es primordial que ellos participen en la realización del proyecto, pues sólo ellos conocen sus necesidades y tienen el conocimiento y la experiencia de cómo es vivir con discapacidad.
- Las personas con discapacidad están abiertas a colaborar en proyectos en beneficio de sí mismos, pero aclaran que una barrera que inhibe su participación es la dificultad para trasladarse fuera de sus domicilios.
- En la comunidad no existen iniciativas de proyectos a favor de las personas con discapacidad. La referencia existente es la Misión José Gregorio Hernández, organismo que estuvo presente en el sector, realizando censo y dando ayudas médicas a este colectivo. Algunas personas son beneficiarias de sillas de ruedas.
- Las personas con discapacidad dicen que no son invitadas a participar en actividades comunitarias porque en el sector no se desarrollan actividades de ese estilo, la organización comunitaria es deficiente. Sin embargo, a ellos les gustaría participar en eventos deportivos, comités de mejoras de infraestructura y en actividades de apoyo psicológico a personas con discapacidad y sus familiares.
- Los familiares de las personas con discapacidad y otros miembros de la comunidad entrevistados, apoyan la creación de un voluntariado para asistir a personas con discapacidad. Sin embargo, muchos de ellos no participarían en el voluntariado.

CAPÍTULO VII. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En este apartado se presenta un análisis comparativo entre objetivos propuestos y resultados obtenidos.

Primer Objetivo Específico.

Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación en el Barrio San Miguel de la Cota 905: Este objetivo fue desarrollado en un 95% mediante las siguientes actividades:

- Observación de las condiciones de accesibilidad y urbanismo del sector.
- Observación de las características presentes en la infraestructura existente: residenciales, educativas, religiosas, de salud, entre otras.
- Observación de las condiciones de los tipos de transportes empleados con mayor frecuencia en el sector.
- Observación de la infraestructura tecnológica existente y su alcance en el sector.
- Registro fotográfico de las condiciones observadas.
- Entrevistas a los habitantes del sector para certificar los resultados de la observación efectuada por el investigador.

La desviación del 5% en la ejecución se debe a:

- Disponibilidad de tiempo limitada tanto del investigador y como de las personas del sector que prestaron asistencia para efectuar el recorrido del Barrio. El Barrio San Miguel de la Cota 905 es muy extenso, sería necesario dedicar al menos un mes adicional para completar un estudio exploratorio detallado de las condiciones de accesibilidad, urbanismo y transporte del sector.

- Como es conocido la inseguridad y la violencia son dos flagelos que reinan en los sectores populares de Caracas; estos factores inciden negativamente en la inserción en el sector para hacer observaciones y aplicar entrevistas.
- Se respetó la privacidad de los entrevistados y de los habitantes del sector en general, por ello, en ningún momento se empleó la cámara fotográfica para registrar las características de accesibilidad de las viviendas. Por tanto, es difícil precisar las necesidades de accesibilidad residencial del sector.

Segundo Objetivo Específico.

Conocer el estado del arte de las mejores prácticas a nivel mundial sobre calidad de servicios para personas con discapacidad: Este objetivo se alcanzó al 100% mediante las siguientes actividades:

- A través de la investigación documental se evidenció que en los países desarrollados son muchos los avances que se han dado para integrar las personas con discapacidad a la sociedad. Ellos se han preocupado y ocupado de garantizar las condiciones de accesibilidad hasta donde las condiciones de las construcciones lo permiten, por ello, es común observar en sus edificaciones comerciales, educativas e incluso en las residenciales, rampas de circulación, barandas, ascensores, pasos peatonales, baños, entre otras construcciones dirigidas a facilitar el libre desenvolvimiento de las personas incluyendo a aquellas con discapacidad.
- Desde el punto de vista social, se han dedicado a realizar campañas de sensibilización acerca de la discapacidad como condición de vida, en algunos países han optado por celebrar la semana de la discapacidad, haciendo desfiles musicales con participación de las personas con discapacidad, dictan talleres formativos acerca del tema e incluso realizan actividades dirigidas a experimentar la discapacidad temporalmente.

- Otra forma de integración social se aplica mediante las tecnologías de información y comunicación, sabiendo la dificultad que representa para la persona con discapacidad abandonar su domicilio con frecuencia, en los países desarrollados han diseñado modelos formación a distancia y/o virtuales para adiestrar y desarrollar competencias técnicas que faciliten la continuidad de sus estudios y la incorporación al ambiente laboral.
- En Venezuela, el mayor logro ha sido la promulgación de la Ley para personas con discapacidad. En cuanto a infraestructura y servicios, se han dado algunos cambios muy puntuales como la demarcación de los puestos azules en el Metro de Caracas, la inclusión de unidades de metrobús con plataformas hidráulicas, y la modificación de aceras para incluir rampas de acceso peatonal.

Tercer Objetivo Específico.

Evaluar las posibles alternativas para generar servicios de calidad dirigidos a integrar a la vida social a personas con discapacidad. Ejecutado al 100% mediante la aplicación del marco lógico. Se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Análisis de la información recolectada mediante la observación y las entrevistas.
- Evaluación de tres posibles alternativas de solución al problema de exclusión de las personas con discapacidad en los sectores populares de Caracas.
- Se seleccionaron las alternativas cuyos resultados se presume impactarán positivamente en la cultura de la comunidad, es necesario concientizar acerca del tema de discapacidad, de la importancia de integrar a este colectivo a la sociedad, y estar conscientes de que todos estamos propensos a formar parte de las estadísticas de personas con discapacidad, debido al incremento de accidentes de tránsito y situaciones de violencia donde las armas de fuego son protagonistas.

- La alternativa descartada, no es menos importante, sino que su desarrollo es a largo plazo y el éxito de la ejecución depende en gran medida de la comunidad, si como se evidenció durante las entrevistas, la organización comunitaria sigue siendo débil y se continua pensando que el Estado debe detectar y resolver todas las necesidades a expensas de la colaboración de la comunidad, es muy poco lo que puede hacerse. En este sentido, como parte de la sensibilización es necesario convencer a los habitantes del sector de la importancia de su activa participación en la resolución de sus problemas.

Cuarto Objetivo Específico.

Identificar factores culturales de la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905, que habiliten el diseño de campañas de sensibilización social. Este objetivo se desarrolló al 100%. Para su alcance se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de la información recolectada durante la observación y las entrevistas.
- Se determinó a través de las entrevistas que existe poca sensibilidad social, evidenciada en la escasa organización comunitaria; en la tendencia de la gente a solicitar ayudas sociales, a esperar que el Estado sea el gran solucionador de sus problemas; las acciones de las organizaciones comunitarias existentes son criticadas, pero, no emergen nuevos grupos organizados interesados en participar. La gente apoya la creación de un voluntariado, pero, no se compromete a trabajar en este. La tendencia es saber que la comunidad tiene problemas pero que los resuelva otro.

Objetivo General.

Diseñar un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad, residenciadas en el Barrio San Miguel de la Cota 905, a una vida autónoma y productiva. Este objetivo fue ejecutado en un 99% a través del cumplimiento de los objetivos específicos, de la siguiente forma:

- Compilación y análisis de la información obtenida durante el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos.
- Aplicación de la metodología del enfoque del marco lógico.
- Desarrollo de la matriz de planificación del proyecto.
- Diseño de la alternativa de solución más cónsona a las necesidades del sector analizado.

Cuadro N° 12. Logro alcanzado según la operacionalización de los objetivos.

Evento	Sinergias	Indicios	Indicadores	Instrumento	% Ejecutado
Diseñar un modelo de servicios para contribuir a la integración social de las personas con discapacidad, residenciadas en el Barrio San Miguel de la Cota 905, a una vida autónoma y productiva.	Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación en el Barrio San Miguel de la Cota 905.	Tipos de infraestructura Tipos de viviendas Tipos de transporte Formas de urbanismo Medios de comunicación y tecnología de información	Condiciones actuales de accesibilidad en: viviendas, urbanismo, transporte y comunicación	Análisis Documental Observación no estructurada Entrevistas	95%
	Conocer el estado del arte de las mejores prácticas a nivel mundial sobre calidad de servicios para personas con discapacidad.	Ley para las personas con discapacidad Norma Venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo (ONU)	Mejores prácticas	Análisis Documental Entrevistas	100%
	Evaluar las posibles alternativas para generar servicios de calidad dirigidos a integrar a la vida social a personas con discapacidad.	Tipos de servicios para personas con discapacidad	Alternativas de servicios de calidad para personas con discapacidad	Análisis Documental Observación no estructurada Entrevistas Marco Lógico	100%
	Identificar factores culturales de la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905, que habiliten el diseño de campañas de sensibilización social	Factores culturales	Campañas de sensibilización social para la comunidad del Barrio San Miguel de la Cota 905	Observación no estructurada Entrevistas	100%
TOTAL EJECUTADO					99%

CAPÍTULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones.

- Un modelo de servicios dirigido a fomentar la integración de las personas con discapacidad a la sociedad, es viable siempre y cuando la comunidad internalice que son los únicos capaces de generar el cambio en su sector. De acuerdo, al marco legal de Venezuela, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar las condiciones para que todos tengan acceso adecuado a los servicios, sin embargo, dada las características de los barrios, su construcción y consolidación de forma anárquica y desordenada, a los organismos del Estado se les dificulta llegar a todos los sectores.
- Es importante, que la comunidad se organice y participe activamente en la detección de sus necesidades; propongan y analicen alternativas de solución en función de sus conocimientos y experiencias en el sector; y finalmente, lleven a los organismos competentes el diseño de los proyectos que deberían ser instalados en el barrio, solicitando así los recursos humanos (si es necesario), técnicos, materiales y financieros requeridos para la ejecución de los mismos. El proyecto debe ir de la comunidad al Estado, y no al revés.
- Por otra parte, mejorar las condiciones del desplazamiento de las personas con discapacidad requiere de cambios de infraestructura radicales, que pueden incluir la remoción de viviendas para dar mayor amplitud a las calles. Es evidente que esto es un proyecto a largo plazo, debería formar parte del Plan de la Nación, que como es conocido no se sostiene por la alternabilidad del gobierno.
- Sabiendo que el desarrollo de proyectos de infraestructura son planificados a muy largo plazo, es preciso considerar proyectos de tecnologías de información como alternativa para integrar a las personas con discapacidad a la sociedad. La tecnología de información y comunicación es un habilitador para construir redes

sociales de intercambio de conocimientos y para adiestrar a la gente a través de la formación virtual.

- Antes de proponer o imaginar una solución a un problema de un colectivo, es imprescindible tomar en cuenta la perspectiva de los potenciales beneficiarios y los afectados del proyecto, para disminuir el riesgo de invertir tiempo y esfuerzos en una propuesta que la gente no considera prioritaria en un momento determinado.
- Por otro lado, es preciso superar barreras propias de la cultura del venezolano, evidenciadas en su poco interés por participar en proyectos sociales y actividades vecinales, para lograr compromiso y responsabilidad en el desarrollo de algún proyecto a favor de la comunidad. Este cambio de paradigma comienza con la sensibilización y motivación de las personas acerca de la importancia de exigir sus derechos y cumplir con sus deberes ciudadanos.
- En Venezuela se aprecian avances en el marco legal que sustenta la organización comunitaria, sin embargo, esta sigue siendo débil. Para lograr su fortalecimiento es imprescindible desarrollar acciones dirigidas a fomentar la organización vecinal, la autogestión financiera, la búsqueda del beneficio colectivo en vez de la satisfacción de los intereses personales.
- Los proyectos dirigidos a satisfacer necesidades sociales en los sectores populares tienen un alto riesgo de no encontrar financiamiento en la comunidad beneficiaria. Con base en la información obtenida durante la aplicación de las entrevistas, se puede inferir que los habitantes de estos sectores no están dispuestos a contribuir económicamente o a cancelar por el servicio a recibir como contraparte. Se observó una tendencia paternalista de creer que el Estado debe detectar las necesidades, facilitar los recursos humanos, técnicos y financieros, y, finalmente, aplicar la solución.
- Se observa una brecha entre el deber ser, de acuerdo a la Ley para personas con discapacidad y la realidad presente, este colectivo sigue excluido socialmente, son

pocos los cambios que se han aplicado para garantizar la accesibilidad a todos los servicios.

- Ante tal situación es necesario realizar campañas de sensibilización para promover la importancia de incluir a las personas con discapacidad en la sociedad a fin de logren una vida autónoma y productiva.
- En cuanto al tema de la discapacidad, se evidenció que es un tema poco investigado en la UCAB, de hecho sólo se encontró una tesis aplicada, proveniente de la escuela de Ingeniería Industrial, desarrollada en el año 2004.
- De la misma manera, en la Especialización en Gerencia de Proyectos, se mantiene la misma tendencia, se observa que el número de tesis desarrolladas en esta línea de investigación es menor en comparación a otras.
- En este mismo sentido, considero importante incorporar en las asignaturas regulares de la Especialización de Gerencia de Proyectos el análisis y desarrollo de casos de estudios de proyectos sociales con el propósito de facilitar a los futuros egresados las herramientas y el conocimiento necesarios para desarrollar proyectos dentro de esta línea de investigación.

2. Recomendaciones.

Como se observó en el diseño de la propuesta de servicios, específicamente en la construcción del árbol de objetivos, el problema: *altos costos para trasladar a personas con discapacidad*, se descartó por considerarse un problema irresoluble para el estudio, por tanto, no fue transformado en objetivo. Sin embargo, de acuerdo al planteamiento del BID (2007), este objetivo puede convertirse en un proyecto a favor de los excluidos, las personas con discapacidad, para ello se recomienda:

- Cambiar la forma como el Estado toma las decisiones, asigna los recursos y ejecuta las políticas a fin de contribuir genuinamente al aumento de la inclusión social de las personas con discapacidad.

- Proponer al BID posibles soluciones a los problemas irresolubles evidenciados en el estudio a fin de obtener los recursos para llevarlas a cabo, esto sabiendo que el BID (2007) a través de la iniciativa Oportunidades para la Mayoría, invierte recursos y esfuerzos significativos, con el propósito de “extender las oportunidades a las grandes masas hoy excluidas y mejorar su acceso a las instituciones y recursos para que puedan hacerse cargo de su propio destino y prosperar en una economía y en una sociedad...” (pág. x)
- Impulsar el proceso de inclusión social de las personas con discapacidad a través de un activo liderazgo social y político, es este punto tanto los políticos como la sociedad en general juegan un papel importante.

Para garantizar un cierto grado de éxito en el desarrollo de proyectos sociales dirigidos a colectivos de zonas populares de Caracas, previamente es necesario:

- Concientizar acerca del significado de vivir en verdadera comunidad y de la importancia de la organización comunitaria.
- Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la incorporación activa de la comunidad en la detección de sus necesidades, en la procura y diligencias para solventar sus problemas.
- Organizar programas de formación sobre autogestión comunitaria que contribuyan a disminuir la tendencia a creer que el Estado debe resolver los problemas de la comunidad.
- Sondear la disposición de los habitantes a cancelar por un servicio.

Para la Especialización de Gerencia de Proyectos, las recomendaciones son las siguientes:

- Revisar las bondades de la asignatura de Gerencia de Proyectos Sociales como materia obligatoria del pensum a fin de que los egresados desarrollen

competencias técnicas para gestionar proyectos sociales. En este sentido, sería recomendable incluir el enfoque del marco lógico como parte de las áreas del conocimiento de la gerencia del conocimiento, así como el desarrollo de casos de estudios de proyectos sociales como parte del trabajo de aula.

- Sensibilizar a los estudiantes acerca de la importancia de desarrollar proyectos sociales dirigidos a dar propuestas a problemas del país.

En cuanto al desarrollo del Trabajo Especial de Grado, se sugiere:

- La estandarización y presentación de los TEG debe optimizarse mediante una mayor coherencia entre los profesores que dictan la materia de seminario.
- Habilitar un área de reunión en la universidad dotada con las herramientas tecnológicas necesarias para que los tutores puedan reunirse con sus asesorados.
- De acuerdo a mi experiencia, las asesorías y acompañamiento del tutor durante el desarrollo del proyecto en la materia seminario permitió concertar tempranamente la visión del proyecto, desarrollar la investigación con resultados satisfactorios para ambos y terminar el TEG a tiempo. Con base a lo anterior, se recomienda la estandarización de esta práctica.
- Igualmente, las reuniones grupales colaborativas, tipo comunidad de asesorados, donde el aprendizaje fluye con el compartir de las experiencias y las lecciones aprendidas, resultó productivo para esta investigación, en aspectos como: la revisión de la guía de la entrevista y la operacionalización de objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FUENTES IMPRESAS

Libros

Arias, Fidas G. (2006). El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ª ed.). Caracas: Episteme.

Barroso, Manuel. (2007). Autoestima del venezolano: Democracia o marginalidad. (3ª ed.). Caracas: Galac.

Bornstein, David. (2005). Cómo cambiar el mundo. Los emprendedores sociales y el poder de las nuevas ideas. Barcelona: Debate.

Chamoun, Juan Yamal. (2007) Administración profesional de proyectos (La guía), una guía práctica para programar el éxito de sus proyectos. México: Mc Graw Hill.

Diccionario Manual de la Lengua Española. (2007). España: Vox.

Gómez Galán, Manuel y Sainz Ollero, Héctor. (1999). El ciclo del proyecto de cooperación al desarrollo. La aplicación del marco lógico. (2ª ed.). España: CIDEAL.

Granell, Elena. (1996). Éxito gerencial y cultura. Retos y oportunidades en Venezuela. Caracas: IESA.

Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2008). El Proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación. (6ª ed.). Caracas: Quirón.

Navarro, Livian. (2009). Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación. Caracas: Panapo.

Palacios A., Luis Enrique. (2007). Gerencia de proyectos: Un enfoque latino. (4ª ed.). Caracas: Publicaciones UCAB.

Project Management Institute, Inc (2008). Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos. (Guía del PMBOK®) (4^a ed.). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.

Velazco, Jorge y otros. (2010). Instructivo integrado para Trabajos Especiales de Grado (TEG). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Trabajos de Grado

Castillo Mendoza, Mariangela del Valle. (2004). Evaluación, análisis y propuestas de mejoras de las instalaciones de la UCAB, desde el punto de vista de accesibilidad, a personas con problemas de movilidad o percepción sensorial. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Guzmán, Julio (2004). Diseño de prototipo de actuador robótico para alimentación de pacientes con discapacidad neuromuscular motora. Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Moreno, Mónica (2003). Estudio de la accesibilidad arquitectónica en la capital del Municipio Barinas para promover la integración social de las personas con discapacidad. Universidad Nacional Abierta, Barinas.

Pérez, José. (2004). Oportunidades, integración y desarrollo social para las personas con alguna discapacidad en la zona metropolitana de la ciudad de México. Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, México.

Rodríguez, Isabel (2008). La integración de estudiantes universitarios con discapacidad auditiva. Una reflexión para compartir. Caso: UNA-CLA. Universidad Nacional Abierta, Maracay.

Legales

Asamblea Nacional. (2006). Ley para personas con discapacidad. Publicada en Gaceta Oficial el 15 de noviembre de 2006, N° 38.598.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860

COVENIN. (2004). Norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas. FONDONORMA N° 2733:2004.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Libros en Línea

Banco Interamericano de Desarrollo. (2007). Informe 2008 ¿Los de afuera? Patrones cambiantes de exclusión en América Latina y el Caribe. Washington: BID. Consultado el 17 de julio de 2010 en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1321881>

Comité Español de representantes de minusválidos. (2003). Libro Blanco I+D+I al servicio de las personas con discapacidad y las personas mayores. España: Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). Consultado el 14 de marzo de 2010 en: http://www.infodisclm.com/documentos/accesibilidad/lblanco_disc_mayores.pdf

Instituto Universitario de Estudios Europeos. (2002). Libro Verde: La accesibilidad en España, Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Consultado el 14 de marzo de 2010 en: <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/docu/LibroVerdeAccesibilidad.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2002). Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo. Consultado el 4 de julio de 2010 en: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2002/102B09_340_span.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. España: Imserso. Consultado el 15 de marzo de 2010 en: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/oms-clasificacion-02.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (2007): Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. 2006. Consultado el día 19 de marzo de 2010 en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Documentos en Línea

Alfonso, Leonardo, Gamarra, Germán y García Gustavo (2010). Notas sobre la vida laboral de los individuos con discapacidad en Venezuela. Revista de Negocios y Gerencia. N° 1, Abril, Año 2010. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Consultado el 30 de mayo de 2010 en: http://www.ucab.edu.ve/tl_files/Revista%20Postgrado/pdf/revista%20no%201%20abril%2029%202010.pdf

Arenas, Edgar. (2006). El Cambio y los Venezolanos. Consultado el 4 de julio de 2010 en: <http://www.entorno-empresarial.com/?pag=articulos&id=22>

CANTV. (2006). Reseña de Venezuela. Consultado el 18 de julio de 2010 en: <http://www.cantv.com.ve/seccion.asp?pid=1&sid=1501&id=1&und=1>

Gutiérrez y Restrepo. (Sin fecha). Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Madrid: Fundación SIDAR. Consultado el día 18 de abril de 2010 en: <http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/cif.php>

Kafati K, Adib. (2001). Calidad total en el servicio al cliente. Instituto Nacional de Formación Profesional. Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html>

Inclusión social y discapacidad. (2009). Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://www.redandi.org/node/27352>

Instituto Nacional de Estadística de la República Bolivariana de Venezuela. (2001). Censo de población y vivienda: Hogares en viviendas familiares por tipo de vivienda, según tipo de artefacto y/o acceso a internet, censo 2001. Consultado el día 18 de julio de 2010 en: <http://www.ine.gov.ve/demografica/HogaresVivFamTipVivienArtefInter.htm>

Milcher e Ivanov. (Sin fecha). Inclusión Social y Desarrollo Humano. PNUD: Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://www.revistadesarrollohumano.org/temas93.asp>

Organización Internacional del trabajo. (2007). Discriminación por razones de discapacidad. Consultado el 30 de mayo de 2010 en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_110_es.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2007). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Consultado el 14 de marzo de 2010 en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497>

Organización de las Naciones Unidas. (2004). La ONU y los derechos humanos. Consultado el día 4 de julio de 2010 en: <http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/humanrights/disable.htm>

Posas, Mario. (2008). Exclusión social, inclusión social y desarrollo humano. PNUD: Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. Boletín N° 46 - julio 2008. Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://www.revistadesarrollohumano.org/temas110.asp>

Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/INICIO.HTML>

United Nations. (2003). Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Consultado el día 19 de abril de 2010 en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres1.htm#top>

10% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad. Consultado el día 09 de marzo de 2010 en: <http://www.fevedi.org.ve/leer.php/246>

<http://www.definicionabc.com/social/inclusion.php>, consultado el 19 de abril de 2010.

<http://www.redespecialcr.net/>, Consultado el día 09 de marzo de 2010.

OTRAS FUENTES

Salas Guzmán, Olimpia. (2010). Gerencia del Conocimiento: Modelos de gestión de capital intelectual. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Viso Fajardo, Carlos. (2010). Gerencia de Proyectos Sociales: Enfoque del Marco Lógico. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

ANEXO A

GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Guía de entrevista a aplicar a la persona con discapacidad.

Entrevista N° _____. Columnas 1 y 2.

Buenos días, mi nombre es Carmen Thais Jaramillo, soy habitante del sector El Nazareno, detrás de la Capilla. Actualmente, estoy completando mis estudios de postgrado como Especialista en Gerencia de Proyectos en la UCAB. Como requisito para graduarme debo entregar una tesis, en este sentido, me animé a desarrollar una investigación que contribuya a recolectar información acerca de las características de accesibilidad (vialidad, urbanismo, transporte y comunicación) del sector, con el propósito de elaborar un diseño de un modelo de servicios para contribuir a la integración física y social de las personas que tienen algún tipo de discapacidad en el barrio. Cuando me refiero a discapacidad, estoy hablando de aquellas condiciones físicas que afectan el normal desenvolvimiento de las personas, como por ejemplo: bajar escaleras, cargar peso, alimentarse o asearse por sí mismo, entre otras. Para obtener información al respecto necesito de su colaboración para responder algunas preguntas. La información a recolectar sólo tiene fines académicos, es parte de un requisito formal para finalizar mi tesis de Especialización en Gerencia de Proyectos en la UCAB. La confidencialidad está garantizada.

1. ¿Estaría usted dispuesto a contestarme la entrevista? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

2. ¿Podría comentarme por qué no desea responder la entrevista?

3. ¿Cuántas veces sale del sector a realizar alguna actividad?

Si, la respuesta indica poca frecuencia, similar a Casi nunca o nunca, preguntar:

4. ¿Por qué sale tan pocas veces de su casa?

5. ¿Usted se vale por sí mismo para desplazarse? Sí___ No___.

6. ¿Quién lo ayuda?

7. ¿Aceptaría que personas distintas a sus familiares le ayuden a desplazarse? Sí___
No___.

En caso negativo, preguntar:

8. ¿Por qué no está dispuesto a recibir la ayuda?

9. ¿Cómo debería ser la persona de quién usted recibiría ayuda?

10. ¿Ha pagado para que lo ayuden a desplazarse? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

11. ¿Cuánto más o menos ha pagado semanalmente?

12. ¿Recibe ayuda de alguna organización para cubrir sus gastos? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

13. ¿Cuál organización?

En caso negativo, preguntar:

14. ¿Cómo hace para cubrir sus gastos?

15. ¿Qué tipo de transporte utiliza para desplazarse?

16. Si existiera en el barrio un tipo de servicio que lo ayude a desplazarse desde su casa a otro lugar, [como hospital, trabajo, escuela] ¿Pagaría por usarlo? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

17. ¿Por qué no pagaría? ¿Quién debería costear ese servicio?

18. ¿Cómo le parece que es el desplazamiento desde su casa al punto dónde puede tomar el transporte?

19. ¿Cómo piensa usted podrían mejorarse las condiciones del desplazamiento de la persona con discapacidad, en el barrio?

20. ¿Cree que esa solución pudiera convertirse en un proyecto comunitario? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

21. ¿Cómo?

22. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar en el desarrollo de un proyecto para mejorar el desplazamiento de las personas con discapacidad en el barrio? Sí___ No___.

23. ¿Le gustaría a usted liderizar el proyecto? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

24. ¿Por qué?

25. ¿Quiénes cree usted podrían participar o ayudarlo en la realización del proyecto?

26. ¿Ha escuchado si la comunidad ha iniciado algún proyecto a favor de las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

27. ¿Sabe quién lo ejecuta?

28. ¿Quiénes cree usted deberían ser los responsables/encargados del desarrollo del proyecto?

29. ¿En alguna oportunidad sus vecinos lo han invitado a participar en las actividades de la comunidad? Sí___ No___.

30. ¿Le gustaría participar en alguna actividad en especial? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

31. ¿En cuál actividad?

En caso negativo, preguntar:

32. ¿Por qué?

33. ¿Le gustaría participar en cursos de formación desde su casa?

34. ¿Dispone de equipo de computación personal?

35. ¿Tiene acceso a Internet?

36. ¿Qué podría hacer la comunidad para integrarlo a sus actividades?

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

ANEXO B

**GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR AL FAMILIAR DE LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD**

Guía de entrevista a aplicar al familiar de la persona con discapacidad.

Entrevista N° _____. Columnas 1 y 2.

Buenos días, mi nombre es Carmen Thais Jaramillo, soy habitante del sector El Nazareno, detrás de la Capilla. Actualmente, estoy completando mis estudios de postgrado como Especialista en Gerencia de Proyectos en la UCAB. Como requisito para graduarme debo entregar una tesis, en este sentido, me animé a desarrollar una investigación que contribuya a recolectar información acerca de las características de accesibilidad (vialidad, urbanismo, transporte y comunicación) del sector, con el propósito de elaborar un diseño de un modelo de servicios para contribuir a la integración física y social de las personas que tienen algún tipo de discapacidad en el barrio. Cuando me refiero a discapacidad, estoy hablando de aquellas condiciones físicas que afectan el normal desenvolvimiento de las personas, como por ejemplo: bajar escaleras, cargar peso, alimentarse o asearse por sí mismo, entre otras. Para obtener información al respecto necesito de su colaboración para responder algunas preguntas. La información a recolectar sólo tiene fines académicos, es parte de un requisito formal para finalizar mi tesis de Especialización en Gerencia de Proyectos en la UCAB. La confidencialidad está garantizada.

1. ¿Estaría usted dispuesto a contestarme la entrevista? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

2. ¿Podría comentarme por qué no desea responder la entrevista?
3. ¿Cuál es el tipo de discapacidad que tiene su familiar?
4. ¿Cuántas veces su familiar sale del sector a realizar alguna actividad?

Si, la respuesta indica poca frecuencia, similar a Casi nunca o nunca, preguntar:

5. ¿Por qué sale tan pocas veces de su casa?
6. ¿Usa su familiar algún tipo de equipo médico de apoyo para desplazarse? Sí___
No___.

En caso afirmativo, preguntar:

7. ¿Cuál?
8. ¿Requiere su familiar ayuda para desplazarse? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

9. ¿Quién le ayuda?

10. ¿En cuáles actividades ayuda a su familiar?

11. ¿Aceptaría que personas distintas a su entorno familiar le presten apoyo en el desplazamiento de su familiar? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

12. ¿Por qué no está dispuesto a recibir la ayuda?

13. ¿Cómo debería ser esa persona? ¿Cómo le gustaría que fuera la persona?

14. ¿Paga para qué apoyen a su familiar en el desplazamiento? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

15. ¿Cuánto más o menos paga semanalmente?

16. ¿Qué tipo de transporte utiliza su familiar para desplazarse?

17. Si existiera en el barrio un tipo de servicio que ayudara a su familiar a desplazarse desde su casa a otro lugar, [como hospital, trabajo, escuela] ¿Pagaría por usarlo? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

18. ¿Por qué no pagaría? ¿Quién debería costear ese servicio?

19. ¿Considera que las condiciones urbanísticas del sector facilitan el desplazamiento de las personas con discapacidad? Sí___ No___.

20. ¿Por qué?

21. ¿Cómo considera usted podrían mejorarse las condiciones urbanísticas para el desplazamiento de una PCD?

22. ¿Ha sido su familiar invitado a participar en las actividades de la comunidad? Sí___ No___.

23. ¿Qué podría hacer la comunidad para que su familiar participe en las actividades?

24. ¿Ha escuchado si la comunidad ha iniciado algún proyecto a favor de las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

25. ¿Sabe quién lo ejecuta?

26. ¿Ha planteado/presentado usted alguna solución al problema del desplazamiento de las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

27. ¿Podría hablarme de su idea?

28. ¿Quiénes cree usted deberían involucrarse en la ejecución de un proyecto para mejorar el desplazamiento de las PCD?

29. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar en el desarrollo de un proyecto para mejorar el desplazamiento de las personas con discapacidad? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

30. ¿Cómo?

31. ¿Ha recibido algún tipo de entrenamiento para atender a la persona con discapacidad? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

32. ¿Dónde y cómo aprendió?

33. ¿Le gustaría participar en un programa de formación y/o entrenamiento sobre los procedimientos más adecuados para movilizar a las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

34. ¿Pagaría? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

35. ¿Por qué no pagaría?

36. Si existiese la posibilidad de que algún organismo público o privado facilitara el entrenamiento, ¿usted estaría dispuesto a realizar gestiones para que el organismo venga a la comunidad a dar el programa? Sí___ No___.

37. ¿Apoyaría la creación en la comunidad de un voluntariado para ayudar a las PCD? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

38. ¿Por qué no apoyaría el voluntariado? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

39. ¿Participaría en el voluntariado? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

40. ¿Por qué no participaría?

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

ANEXO C

**GUÍA DE ENTREVISTA A APLICAR A LOS ORGANISMOS Y/O VECINOS DE LA
COMUNIDAD**

Guía de entrevista a aplicar a organismos y/o vecinos de la comunidad.

Entrevista N° _____. Columnas 1 y 2.

Buenos días, mi nombre es Carmen Thais Jaramillo, soy habitante del sector El Nazareno, detrás de la Capilla. Actualmente, estoy completando mis estudios de postgrado como Especialista en Gerencia de Proyectos en la UCAB. Como requisito para graduarme debo entregar una tesis, en este sentido, me animé a desarrollar una investigación que contribuya a recolectar información acerca de las características de accesibilidad (vialidad, urbanismo, transporte y comunicación) del sector, con el propósito de elaborar un diseño de un modelo de servicios para contribuir a la integración física y social de las personas que tienen algún tipo de discapacidad en el barrio. Cuando me refiero a discapacidad, estoy hablando de aquellas condiciones físicas que afectan el normal desenvolvimiento de las personas, como por ejemplo: bajar escaleras, cargar peso, alimentarse o asearse por sí mismo, entre otras. Para obtener información al respecto necesito de su colaboración para responder algunas preguntas. La información a recolectar sólo tiene fines académicos, es parte de un requisito formal para finalizar mi tesis de Especialización en Gerencia de Proyectos en la UCAB. La confidencialidad está garantizada.

1. ¿Estaría usted dispuesto a contestarme la entrevista? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

2. ¿Podría comentarme por qué no desea responder la entrevista?

3. ¿Conoce alguna persona o tiene algún familiar con algún tipo de discapacidad?
Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

4. ¿Cuál es el tipo de discapacidad que presenta la persona?

Si no es familiar, preguntar:

5. ¿Cómo conoció a la persona?

6. Si, se creara en la comunidad un servicio que facilite el traslado de las personas con discapacidad desde su domicilio hasta los puntos de conexión con el transporte ¿cuáles características cree deberían tener las personas encargadas de prestar el servicio?

7. ¿Qué tipo de servicio cree que sería el más adecuado para la comunidad?

8. ¿Podría ser un servicio por el cual se tenga que pagar? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

9. ¿Por qué?

10. ¿Considera que las condiciones urbanísticas del barrio facilitan el desplazamiento de las personas con discapacidad? Sí___ No___.

11. ¿Por qué?

12. ¿Cómo considera usted podrían mejorarse las condiciones urbanísticas para el desplazamiento de una PCD?

13. ¿Considera usted que en las actividades de la comunidad se deberían tomar en cuenta a las personas con discapacidad? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

14. ¿Cómo? ¿En cuáles actividades?

En caso negativo, preguntar:

15. ¿Por qué?

16. ¿Pertenece usted a algún tipo de organismo o presta algún servicio a la comunidad? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

17. ¿A cuál?

18. ¿Ese organismo o servicio atiende a personas con discapacidad? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

19. ¿Por qué no atienden a personas con discapacidad?

En caso afirmativo, preguntar:

20. ¿Le dan prioridad? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

21. ¿Por qué no le dan prioridad?

22. ¿Cuál es el tipo de discapacidad que usted mayormente ha observado en la comunidad?

23. ¿Sabe si en la comunidad se ha iniciado algún proyecto a favor de las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

24. ¿Me podría comentar al respecto?

25. ¿Ha planteado/presentado usted alguna solución al problema del desplazamiento de las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

26. ¿Podría hablarme de su idea?

27. ¿Quiénes cree usted deberían involucrarse en la ejecución de un proyecto para mejorar el desplazamiento de las PCD?

28. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar en el desarrollo de un proyecto para mejorar el desplazamiento de las personas con discapacidad? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

29. ¿Cómo?

30. ¿Apoyaría la creación de un voluntariado para ayudar a las PCD? Sí___ No___.

31. ¿Le gustaría participar en un programa de formación y/o entrenamiento sobre los procedimientos más adecuados para movilizar a las PCD? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

32. ¿Pagaría? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

33. ¿Por qué no pagaría?

34. Si existiese la posibilidad de que algún organismo público o privado facilitara el entrenamiento, ¿usted estaría dispuesto a realizar gestiones para que el organismo venga a la comunidad a dar el programa? Sí___ No___.

35. ¿Usted estaría dispuesto a ayudar a una PCD en cualquier oportunidad que se le presente? Sí___ No___.

En caso afirmativo, preguntar:

36. ¿Cómo?

37. ¿Le gustaría trabajar para personas con discapacidad de manera voluntaria? Sí___ No___.

En caso negativo, preguntar:

38. ¿Por qué?

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

ANEXO D
GUÍA DE OBSERVACIÓN

