



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
MENCIÓN COMUNICACIONES PUBLICITARIAS  
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO  
AÑO ACADÉMICO 2014 - 2015

**Diseño de una estrategia comunicacional para fortalecer el uso  
consciente de los espacios destinados a personas con discapacidad  
físico-motora en la Gran Caracas.**

CANELÓN VÁZQUEZ, Kelly Andreina

Tutor:  
ZAMBRANO, Xiomara

Caracas, septiembre 2015

# Formato G:

## *Planilla de evaluación*

Fecha: \_\_\_\_\_

Escuela de Comunicación Social

Universidad Católica Andrés Bello

En nuestro carácter de Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

dejamos constancia de que una vez revisado y sometido éste a presentación y evaluación, se le otorga la siguiente calificación:

**Calificación Final:** En números \_\_\_\_\_ En letras: \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

Firma:

\_\_\_\_\_

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

## DEDICATORIA

Por su ayuda y dedicación durante todos estos años, por ser desde siempre mi patrón a seguir, por ser ejemplo de esfuerzo y perseverancia, porque gracias a ella he llegado hasta aquí, por siempre estar ahí, por que este es uno de muchos éxitos que te regalaré, porque no existen palabras que pueda decir para retribuirte tu labor, que sin duda, ha sido la mejor a ti mamá te dedico este triunfo.

Por su apoyo y colaboración, porque sencillamente ustedes son parte esencial de nuestra vida, por verme crecer y hacerme entender que no todo siempre será tan fácil, por el simple hecho de estar a siempre a mi lado y aconsejarme cuando lo necesito, un segundo aliento, para ustedes Mimo, hermanaeste logro.

A ti, mi amor que siempre me has brindado tu apoyo y confianza, por ser mi cómplice y hacerme ver que siempre mis esfuerzos valdrán la pena hoy les brindamos esta victoria.

A mi familia por nunca faltarnos, a mis amigas por celebrar nuestros éxitos a todos ustedes le dedicamos este triunfo, este logro, esta victoria, este éxito.

## **AGRADECIMIENTOS**

A esa presencia que no vemos pero que todos en algún momento hemos sentido.

A la siempre presente, siempre dispuesta, al abrazo que siempre espero, a la más incondicional Yurima.

A La UCAB, mi alma mater por abrirme las puertas, por creer en mi y en todos nosotros, por darnos ese voto de confianza y permitir que este y todos los proyectos y sueños de cada uno de sus estudiantes se conviertan en una gran hazaña.

A Xiomara Zambrano orientadora por excelencia, guía incondicional, agradecer no es suficiente.

A Norita por orientarme, por dedicar su tiempo y esfuerzo, por ser una asesora incondicional.

Y por último a los verdaderos héroes, a quienes me inspiraron por hacer este proyecto, a los ángeles terrenales, a mis grandes maestros: Leo, Domingo, Mario, José Antonio; a ustedes guerreros de la vida, por su compromiso, por su entrega, por integrarnos e integrarse, por exigirnos y exigirse, por vencer sus propias limitaciones y enseñarnos que querer es poder.

A todos ustedes mi eterno agradecimiento.

## INDICE

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULOS</b>	
<b>I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema .....	4
1.2 Formulación del problema .....	7
1.3 Objetivo general.....	7
1.4 Objetivos específicos.....	7
1.5 Justificación .....	8
1.6 Delimitación .....	9
<b>II MARCO CONCEPTUAL</b>	
2.1 Discapacidad.....	11
2.1.1 Enfoque social.....	12
2.1.2 Enfoque medico .....	13
2.2 Tipos de discapacidad .....	14
2.2.1 Discapacidad físico-motora o musculoesquelética.....	15
2.2.2 Discapacidad sensorial.....	16
2.2.3 Discapacidad cognitiva.....	17
2.3 Deficiencia.....	17
2.3.1 Deficiencias físicas .....	18
2.3.2 Deficiencias sensoriales .....	18
2.3.3 Deficiencias psíquicas .....	18
2.3.4 Deficiencias de relación.....	18
2.4 Accesibilidad.....	18
2.5 Ajustes razonables.....	19
2.6 Barreras .....	20
2.6.1 Barreras arquitectónicas.....	21
2.6.2 Barreras de comunicación.....	21
2.6.3 Barreras sociales.....	21
2.7 Diseño universal.....	21
2.7.1 Igualdad de uso .....	22
2.7.2 Flexibilidad .....	22
2.7.3 Uso simple y funcional.....	22
2.7.4 Información comprensible.....	22
2.7.5 Tolerancia al error.....	23
2.7.6 Bajo esfuerzo físico .....	23
2.7.7 Espacio y tamaño para el acercamiento y uso.....	23
2.8 Discriminación por motivos de discapacidad .....	23
2.9 Espacios públicos.....	24
2.10 Comunicación .....	24
2.11 Responsabilidad social empresarial.....	24
2.11.1 Principios de la responsabilidad social empresarial .....	25
2.11.2 Responsabilidad social empresarial y discapacidad.....	26
2.11.3 Experiencias aplicadas al caso venezolano.....	27
2.12 Estrategia comunicacional.....	28

2.12.1	Pasos para la creación de una estrategia comunicacional.....	29
2.12.2	Grupo objetivo.....	31
2.12.3	Identificación de los objetivos.....	32
2.12.4	Enfoques de la comunicación.....	33
2.13	Brief .....	34
2.14	Planificación de la comunicación	34

### **III MARCO REFERENCIAL**

3.1	Antecedentes .....	36
-----	--------------------	----

### **IV MARCO LEGAL**

4.1	Marco legal.....	38
-----	------------------	----

### **V EL METODO**

5.1	Modalidad.....	40
5.2	Tipo y diseño .....	40
5.3	Diseño de las variables .....	41
5.4	Definición de las variables.....	41
5.5	Operacionalización de las variables .....	41
5.6	Población o unidad de análisis .....	43
5.7	La muestra.....	44
5.8	Tipo de muestreo .....	44
5.9	Tamaño muestral .....	44
5.10	Diseño del instrumento .....	45
5.10.1	Validación del instrumento .....	47
5.10.2	Ajustes al instrumento .....	47
5.10.3	Procesamiento .....	47
5.11	Limitaciones .....	48

### **VI DESARROLLO DE LA INVESTIGACION**

6.1	Recolección de los datos.....	49
6.2	Codificación y vaciado de los resultados .....	49
6.3	Discusión de los resultados.....	61

### **VII ESTRATEGIA COMUNICACIONAL**

7.1	Emisor de la campaña .....	64
7.2	Descripción del publico.....	64
7.2.1	Target .....	64
7.2.2	Geográfica .....	64
7.2.3	Demográfica .....	65
7.2.4	Psicografica .....	65
7.2.5	Conductual .....	65
7.3	Objetivo general.....	65
7.4	Objetivos específicos .....	65
7.5	Eje del mensaje .....	66

7.5.1	Concepto creativo .....	66
7.5.2	Mensaje clave .....	66
7.5.3	Selección de medios .....	66
7.5.3.1	Medios OTL .....	66
7.5.3.2	Medios ATL.....	67
7.5.4	Propuestas para el diseño de las piezas .....	69
7.5.4.1	Medios ATL .....	78
7.6	Decisión de la realización de la campaña .....	78
7.7	Responsable .....	78
7.8	Recursos necesarios .....	78
7.9	Presupuesto .....	79
7.10	Cronogramas .....	79
7.10.1	Ejecución de la actividad .....	79
7.10.2	Cronograma estrategia comunicacional.....	80
7.11	Indicadores de éxito .....	80

## **VIII CONCLUSIONES**

8.1	Interpretación de los resultados .....	81
8.2	Extracción de conclusiones .....	81
8.3	Verificación del logro de los objetivos.....	82
8.4	Recomendaciones .....	82
<b>FUENTES DE INFORMACION Y BIBLIOGRAFIA.....</b>		<b>84</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>87</b>

## INDICE DE GRAFICOS

	<b>pág.</b>
<b>Grafico 1</b> Edad.....	<b>50</b>
<b>Grafico 2</b> ¿Conoce el concepto discapacidad? .....	<b>51</b>
<b>Grafico 3</b> ¿Qué tipo de discapacidad conoce? .....	<b>52</b>
<b>Grafico 4</b> ¿En cuál de estas situaciones se encuentra con respecto a la ..... discapacidad? .....	<b>53</b>
<b>Grafico 5</b> ¿Conoce cuáles son los espacios destinados y adaptados a personas con discapacidad? .....	<b>54</b>
<b>Grafico 6</b> Del 1 al 5 ¿En qué medida cree usted que hay suficiente información sobre el tema? .....	<b>55</b>
<b>Grafico 7</b> ¿Quién debe suministrar esta información? .....	<b>56</b>

## INTRODUCCIÓN

Todo aquello cuanto limita físicamente al hombre, ejerce un poder infinito en su psiquis, logrando que desarrolle otras habilidades, que fortalezca otras áreas y que utilice de mejor manera los sentidos que posee. Logrando así de alguna manera interactuar con su entorno social, superar sus propios límites y formar parte de un mundo excluyente que finalmente termina admirando la capacidad de no limitarse.

Podrían tomarse varios ejemplos, pero ninguno tan adecuado como la de aquel bien conocido Austríaco de principios del siglo XIX. Este famoso cambió su dificultad auditiva por 9 sinfonías trascendentales, que no pudo escuchar, pero si percibir mediante el tacto y el rostro de quienes tuvieron el enorme placer de disfrutar un concierto en vivo de Ludwig van Beethoven.

En la sociedad venezolana actual existe una carencia de educación en cuanto al trato y la inclusión de personas con discapacidad. Esto, debido a la falta de enseñanza y promoción de los valores de solidaridad y respeto.

Muchas son las barreras que enfrentan a menudo las personas con diversidad funcional en el país. Aún cuando existe una ley que los protege, las personas con discapacidad son discriminadas y diariamente deben enfrentar cientos de obstáculos que afectan su cotidianidad.

Barreras actitudinales, comunicacionales, físico-arquitectónicas y culturales son las más vistas. En repetidas oportunidades he notado como el venezolano común siente poco respeto por los espacios públicos destinados a las personas que padecen alguna diversidad funcional, por lo que hacen uso desinteresado de estos, sin importar realmente que su condición físico-motora se encuentre en perfecto estado.

Este poco sentido del respeto y la falta de deseo y solidaridad de una persona en ayudar y brindar colaboración a una persona con discapacidad

debe tratarse desde la infancia y reforzarse en todas las etapas de la vida.

De allí parte la idea de escoger como tema para desarrollar este proyecto, la creación de una estrategia comunicacional que eduque y refuerce a la sociedad venezolana para evitar la discriminación, el maltrato verbal, psicológico y físico hacia las personas con discapacidad.

Esta concientización se quiere lograr a través de campañas educativas que enseñen sobre el uso sensato que se le deben dar a los espacios públicos destinados a personas con discapacidad.

La realización de la estrategia comunicacional, se compuso por varias etapas, la primera fue la fase de investigación que está compuesta por fuentes bibliográficas que abordan la utilización de estrategias y planificaciones comunicacionales para personas con discapacidad.

Para obtener un mejor conocimiento sobre el problema planteado, se procedió a realizar el diseño del instrumento metodológico a través del cual se dio respuesta a los objetivos y preguntas de investigación.

El instrumento que se utilizó, estuvo compuesto una encuesta estructurada realizada a personas convencionales y una serie de entrevistas realizadas a una muestra de las personas con discapacidad y las autoridades encargadas del tema. Con estos dos instrumentos se recopiló información y datos de gran importancia, que resultaron determinantes al momento de la creación y el diseño de la estrategia comunicacional.

La investigación se centró en conocer la noción que las personas convencionales tienen sobre las personas con discapacidad, y los espacios que se encuentran adaptados dentro de la ciudad para ellos.

La estrategia comunicacional está orientada en concientizar a la sociedad venezolana sobre cómo debe ser el uso correcto de los espacios destinados a personas con discapacidad. Los mensajes de la estrategia buscan

educar y sensibilizar y concientizar a la sociedad sobre la necesidad que tienen las personas con discapacidad de dar uso de estos espacios.

De esta manera, se pretende mostrar que los espacios destinados a personas con discapacidad no son puestos privilegiados que pueden ser utilizados por cualquier individuo, sino que realmente son espacios necesarios para su mejor desenvolvimiento en su vida cotidiana.

Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones que son el resultado de las principales ideas desarrolladas durante el trabajo de grado.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del Problema o Situación

La Organización Mundial de la Salud en su informe sobre la discapacidad 2011 afirma que cerca de 650 millones de personas en el mundo padecen alguna discapacidad, careciendo en la práctica, de las mismas oportunidades que tiene el resto de la población. Las dificultades a las que se enfrenta una persona con discapacidad en su vida cotidiana implican situaciones de discriminación que van desde su acceso a los servicios básicos de información, así como la educación, la salud y el empleo.

A nivel mundial casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. Sin embargo en países con mayor grado de desarrollo, padecer una discapacidad no es limitante, y existen multiplicidad de tareas y profesiones adaptadas a personas cuyo único impedimento es la incapacidad de la sociedad de adaptarse a una forma diferente de vida, alejándolas así al mundo común.

La Organización Panamericana de la Salud en su informe sobre la discapacidad en América Latina, asegura que las personas que presentan algún tipo de discapacidad —sin distinción de clase social, raza, cultura, género, edad y condición económica— exigen a la sociedad el derecho a una vida inclusiva en igualdad de condiciones.

Según el Banco Mundial (2004), en América Latina, se estima una población que asciende a 300 millones de personas y de esa cantidad, al menos 30 millones poseen una discapacidad.

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan la personas con discapacidades el estigma social y la inexorable violación de sus derechos económicos, sociales y culturales (así como de los civiles), que lo limitan para alcanzar sus máximas posibilidades.

En América Latina, los derechos de las personas con discapacidad han tenido muy poca atención. Esto se ve reflejado en la ausencia de datos estadísticos sociales y demográficos sobre la población de personas con discapacidad. Lo que ha causado que las personas con discapacidad de América Latina enfrenten muchas barreras impuestas por la sociedad misma.

Sin embargo, el 13 de diciembre de 2006 la **Asamblea General de las Naciones Unidas**, aprobó La **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** (CRPD, por su sigla en inglés). Este instrumento de carácter internacional, está destinado a promover, proteger y garantizar los derechos humanos y la dignidad de las personas con discapacidad.

A partir de ese momento, se inició un creciente desarrollo de los movimientos por los derechos de las personas con discapacidad en América Latina y el mundo inyectando un estímulo a la labor que se desarrolla a nivel nacional e internacional en el proyecto integral de derechos económicos, sociales y culturales de las personas con discapacidad.

Es así como actualmente en los países de América Latina están realizando un gran esfuerzo para integrar las decenas de millones de personas que presentan alguna discapacidad. Se puede afirmar que, en este campo, hubo un gran avance con la creación de las leyes nacionales y la adopción de las Normas Internacionales del Trabajo, pero todavía existen dificultades en su aplicación y en la superación de problemas relacionados con la inserción real de personas con discapacidad en la sociedad.

En el 2007 en Venezuela se creó la Ley para personas con discapacidad “con el objeto de regular los medios y mecanismos para garantizar el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades. Así mismo, la norma busca lograr la integración de las personas discapacitadas a la vida familiar y comunitaria. Según la ley, las disposiciones de dicho texto normativo son de orden público”.

Dicha ley está basada en el artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) donde se establece que: toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria, también el estado debe garantizar el respeto a la dignidad humana, equiparación de oportunidades y condiciones laborales satisfactorias; promoviendo formación, capacitación y acceso al empleo.

Venezuela es uno de los países que posee desactualizados los datos demográficos de personas con discapacidad. El último censo realizado por el instituto Nacional de Estadísticas en el 2011 arrojó que el 5,38% de la población sufre de alguna discapacidad total o parcial.

Según el censo, las principales discapacidades que se reflejan son: visual y músculo-esquelética con un porcentaje de 1,7 y 0,9% respectivamente.

#### LA POBLACIÓN CON AL MENOS UNA LIMITACIÓN SEGÚN LAS TRES PRINCIPALES DISCAPACIDADES,

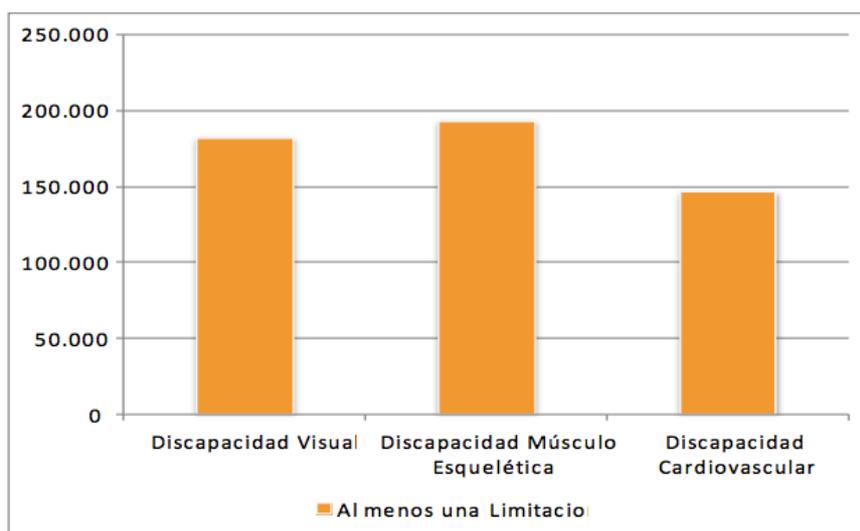


Figura 1. Gráfico de estadísticas Censo demográfico, población con al menos una discapacidad. Instituto Nacional de Estadísticas (2011)

Esto ha generado una reflexión en cuanto a las políticas de inclusión e integración a la sociedad que conlleven a proteger los derechos humanos de las personas con diversidad funcional y disminuyan de esta manera las barreras y obstáculos que se les presentan en su día a día.

En respuesta a esta situación se han dispuesto un conjunto de espacios públicos en la Gran Caracas y el resto del país, destinados para el uso exclusivo de las personas con discapacidad. Sin embargo, se observa con gran preocupación que estos espacios, como por ejemplo, los vagones del Metro o las taquillas preferenciales, son utilizados por otros usuarios sin discapacidad e incluso en muchas oportunidades el abuso proviene de los mismos familiares o acompañantes de los que reciben este y otros servicios dispuestos en la Gran Caracas.

## **1.2 Formulación del Problema**

Uso indiscriminado de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.

## **1.3 Objetivo General**

Proponer una estrategia comunicacional para el fortalecimiento del uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.

## **1.4 Objetivos específicos**

- Identificar las dificultades o carencias comunicacionales que han impedido el uso adecuado de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.
- Analizar las oportunidades para el diseño y ejecución de una estrategia comunicacional para el fortalecimiento del uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.
- Diseñar una estrategia comunicacional para el fortalecimiento del uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.

## 1.5 Justificación

Aunque existe un ordenamiento legislativo integrado para la inclusión social de personas con discapacidad, tal como se citó anteriormente, en la práctica existen todavía muchas contradicciones, actitudes y creencias alejadas de un modelo de paradigma social inclusivo.

Artículo 2. De la Ley Para las Personas con Discapacidad, 2007

“Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, y todas las personas de derecho privado, competentes en la materia, 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.

Cualquier persona natural o jurídica, de derecho público o privado, de carácter nacional, estadal o municipal, que intervenga en la realización de actividades inherentes a la discapacidad, queda sujeta a las disposiciones de la presente Ley”.

Sin embargo, los derechos sólo dejan de ser simple retórica cuando se establecen los recursos y las acciones necesarias que permiten asegurar su efectividad. Eliminando, para ello, las barreras y obstáculos que impiden o limitan, de *facto*, la igualdad de trato y de oportunidades de las personas con discapacidad. Pero esto, sólo se podrá ir consiguiendo a medida que se reconozcan y se eliminen las barreras culturales y conductuales, todavía presentes en la sociedad en diferentes ámbitos, que restringen negativamente el natural desenvolvimiento de las personas con discapacidad dentro de la sociedad venezolana.

De tal forma, la existencia de planes y proyectos de inclusión social existentes en esta materia, son una parte indispensable para evaluar dónde deben concentrarse los planes de acción necesarios que puedan mejorar las de trato para la inclusión.

Con esta investigación se evaluó lo importante: el uso respetuoso de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad. Para así poder poner en evidencia las diferentes barreras existentes dentro de la vida diaria de cada una de estas personas y plantear así una estrategia de comunicación que refleje directamente estos obstáculos con el fin de hacerlos puentes para la inclusión.

## **1.6 Delimitación**

Actualmente en Venezuela se han habilitado ciertos espacios destinados al uso exclusivo de personas con discapacidad: vagones de metro, taquillas preferenciales, puestos de estacionamientos, entre otros. Sin embargo, en su mayoría son usados indiscriminadamente por todo aquel venezolano que frecuenta establecimientos de recreación, bancos o que se traslada en servicios de transporte colectivo de pasajeros públicos y privados.

Según el último boletín demográfico emitido en Venezuela en el 2011, un 5,38% de la población del país padece alguna discapacidad total o parcial. La mayor concentración de personas con diversidad funcional en el país se encuentran en el estado Zulia y la Gran Caracas. Sin embargo, actualmente estas cifras se han incrementado y estos valores no son los correspondientes a la situación actual en Venezuela.

La discapacidad visual, auditiva y músculo esquelética son las de mayor porcentaje en todo el territorio nacional; en el estado Miranda y en el Dto. Capital son las de mayor incidencia especialmente por motivos de inseguridad.

1

Este grupo de la población es el que a diario debe pasar por miles de obstáculos para desarrollar su vida diaria. Por lo que en su mayoría, cientos de personas con diversidad funcional se apoyan formando grupos y comités, abalados por el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad CONAPDIS, que promueven la inclusión y el respeto hacia las personas que padecen alguna discapacidad.

---

<sup>1</sup> Acciones perpetradas a través de armas de fuego (robos, secuestros, ajustes de cuenta)

Por este motivo se delimitará el proyecto únicamente a la zona a los espacios públicos habilitados dentro de la Gran Caracas y las personas con discapacidad y convencionales que se encuentren en esta área.

## II. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, igualmente señala que las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Oliver (1990) plantea que el significado de discapacidad más que comprendido está distorsionado por las definiciones oficiales derivadas del paradigma de la rehabilitación, como son las utilizadas por la Organización Mundial de la Salud. Esas definiciones y concepciones consideran a las personas con discapacidad como objetos pasivos de intervención, tratamiento y rehabilitación, generando consecuencias opresivas para las personas al reducir la discapacidad a un estado estático y violar sus componentes experienciales y situacionales.

Momm & Gejecker (n/a) expresan que es considerada una deficiencia o pérdida que puede limitar sustancialmente la vida activa de las personas afectadas en múltiples áreas de funcionamiento, tales como el área social, familiar, laboral, entre otras.

Se considera una persona con discapacidad aquella que presenta trastornos que alteran la posibilidad de realizar algunas actividades relacionadas con: su movilidad (discapacidad motora), su sensorialidad (discapacidad sensorial) o su intelecto (discapacidad mental o intelectual).

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

La OMS sugirió dos tipos de enfoque desde los cuales se pueden trabajar los conceptos de discapacidad: el enfoque “social” que se construyó para contrarrestar el enfoque “médico”

### **2.1.1 Enfoque social**

En este modelo se considera a la “discapacidad” como problema social creado, donde el principal obstáculo es la inclusión del individuo a la sociedad, así como los derechos de la persona con discapacidad, el Artículo 8 de la Ley para Personas con Discapacidad, establece,

Artículo 8. La atención integral a las personas con discapacidad se refiere a las políticas públicas, elaboradas con participación amplia y plural de la comunidad, para la acción conjunta y coordinada de todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad, de las comunidades organizadas, de la familia, personas naturales y jurídicas, para la prevención de la discapacidad y la atención, la integración y la inclusión de las personas con discapacidad, garantizándoles una mejor calidad de vida, mediante el pleno ejercicio de sus derechos, equiparación de oportunidades, respeto a su dignidad y la satisfacción de sus necesidades en los aspectos sociales, económicos, culturales y políticos, con la finalidad de incorporar a las personas con discapacidad a la dinámica del desarrollo de la Nación. La atención integral será brindada a todos los estratos de la población urbana, rural e indígena, sin discriminación alguna.

El mayor problema se manifiesta en la desinformación que tienen las personas convencionales sobre las personas con discapacidad. Esto se ve reflejado en el mal trato y el rechazo hacia ellas, generando una barrera o distanciamiento que se evidencia en la inequidad de oportunidades que tiene las personas con discapacidad en comparación con las personas convencionales.

Este enfoque propone que el tema de la discapacidad no es un problema individual, sino que es un problema cultural que genera mayores limitaciones y más barreras, que solo forjan una gran desigualdad social con las personas en cuanto a oportunidades.

Así es como el estudio propone la creación de un programa de responsabilidad social en el que se involucren empresas privadas y públicas con el fin de mejorar la inclusión de personas con discapacidad a la sociedad, y optimizar la calidad de vida de estas personas.

### **2.1.2 Enfoque Médico**

Desde esta perspectiva se entiende la discapacidad como una patología, que genera directamente una deficiencia, trauma u otra condición de la salud que requiere de asistencia desde el área médica, la cual se proporciona por medio de un tratamiento individual con profesionales del área.

Este enfoque identifica a la discapacidad como problema individual. En este caso la asistencia médica se ve como un punto indispensable para las personas con discapacidad.

En Venezuela, esta perspectiva podría sustituirse por el enfoque biopsicosocial, que se implementó dentro de la Ley para Personas con discapacidad. Este concepto abarca un modelo más participativo, que postula que los factores biológicos, psicológicos, y los factores sociales, constituyen un papel significativo en el contexto de la discapacidad. Desde este punto de vista, la persona con discapacidad debería recibir la atención necesaria en cuanto a tratamiento y rehabilitación que le permita continuar con una vida plena, siendo capaz de integrarse a la socialmente.

Durante la investigación se utilizará el término “personas con discapacidad” para referirse a todas aquellas personas que por algún impedimento físico se les dificulta integrarse a la sociedad. Esta expresión: “persona con discapacidad”, es la que se define y se utiliza en La Ley para las personas con discapacidad. Así como también es el término utilizado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y por las organizaciones que atienden a personas con discapacidad en nuestro país.

En el Art. 5 de la Ley para las personas con Discapacidad se define como

discapacidad a “la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales que evidencia una disminución o suspensión, 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 ò comunicarse con otros...Sin que ello implique necesariamente incapacidad para insertarse socialmente”.

De igual forma, el artículo 6 de la Ley para Personas con Discapacidad establece que la persona con discapacidad “es toda aquella que por causas congénitas o adquiridas, presentan alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial, o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente. Son personas con discapacidad 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 cualquiera de las combinaciones de estas”.

## **2.2 Tipos de discapacidad**

Existen diversos tipos de discapacidad: psíquica, sensorial, intelectual o mental y física. Cada uno de los tipos puede manifestarse de diferentes formas y en diferentes grados. La discapacidad no es excluyente, es decir, una persona puede tener varios tipos de discapacidad al mismo tiempo.

Según la CIF de la discapacidad y de la salud de la Organización Mundial de la Salud, publicada en el año 2001, distingue entre las estructuras del cuerpo y funciones del cuerpo. De esta clasificación se enumeraron 9 dominios del funcionamiento que pueden verse afectados por alguna anomalía o defecto, entre los cuales se encuentran:

- Aprendizaje y aplicación del conocimiento
- Realización de tareas
- Movilidad
- Comunicación, interacciones y relaciones personales.

- Vida domestica, de comunidad, social y cívica.
- Interacciones
- Cuidado de sí mismo.
- Áreas importantes de la vida

Por consiguiente, los tipos de discapacidades se clasifican según el área que afecte cierto funcionamiento del cuerpo humano; por ejemplo, si se detecta cierta anomalía en la movilidad nos encontramos ante una discapacidad física.

### **2.2.1 Discapacidad físico - motora o músculo - esquelética**

A pesar de que *deficiencia*, *discapacidad* y *minusvalía* son consideradas frecuentemente términos sinónimos, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1998 aclara que existen diferencias entre los tres términos.

De acuerdo a Chacón (2005), la discapacidad física - motora o músculo – esquelética se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas. Las causas de la discapacidad física muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. Es decir, la discapacidad físico es aquella que afecta los movimientos corporales.

Sin embargo, este tipo de discapacidad también puede adquirirse en el transcurso de la vida por causa de accidentes que afecten directamente a la médula o la columna vertebral o por amputaciones de alguno de las extremidades superiores o inferiores.

De este modo, Acacio (2007) asegura que este tipo de discapacidad pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes (zambullido o accidentes de tráfico, por ejemplo) o problemas del organismo (derrame, por ejemplo). En general, existen diversas causas por las cuales se

presenta la discapacidad físico; factores congénitos, hereditarios, cromosómicos, por accidentes o enfermedades degenerativas, neuromusculares, infecciosas o metabólicas entre muchas.

Según Chacón (2005) las personas que sufren de alguna discapacidad física, en algunos casos, se sienten rechazados por la sociedad. Sin embargo, para Acacio (2007), son personas que de una u otra forma llegaron a cambiar su vida por completo, al tener que adaptarse a una nueva forma de vida, y muchos llegan a tener que depender de alguien más, con más obstáculos que enfrentar, tomando en cuenta los que se presentan día a día. Son personas que sus ideas y sus ganas de seguir viviendo son las que los sacan adelante.

En general, la discapacidad física es aquella que se origina por una deficiencia o anomalía en la estructura del cuerpo. En razón de ello, las personas que las padecen enfrentan una serie de dificultades propias para desenvolverse tanto en la vida cotidiana, como en la vida social y laboral.

Durante la investigación nos enfocamos en este tipo de discapacidad pues, en nuestro país, es para que se han adaptado la mayor cantidad de espacios.

### **2.2.2 Discapacidad sensorial**

Según Chacón (2005), la discapacidad sensorial corresponde a las personas con deficiencias visuales y auditivas. Los criterios de identificación señalan que son patologías muy importantes de considerar dado que conllevan graves efectos psico-sociales. Chacón asegura que, producen problemas de comunicación del paciente con su entorno, lo que lleva a una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales. Un diagnóstico y tratamiento precoz son esenciales para evitar estas frecuentes complicaciones.

En conclusión, la discapacidad sensorial está asociada a la disminución o alteración de la visión o del audio, es decir; trata sobre las deficiencias visuales y de escucha, entre otras.

### **2.2.3 Discapacidad cognitiva**

Sustentándonos nuevamente en Chacón (2005), se considera que una persona tiene discapacidad cognitiva cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente. Es decir, es una condición resultante de la interacción entre factores personales, ambientales y expectativas puestas en la persona.

Según Acacio (2007) la discapacidad cognitiva puede ser provocada por diversos trastornos mentales, como la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico, el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico. También se produce por autismo o síndrome de Asperger.

### **2.3. Deficiencia**

Según esta clasificación, el término deficiencia se refiere a toda anomalía o disfunción orgánica; *discapacidad* refleja las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del comportamiento y las actividades funcionales de la persona; y *minusvalía* se usa para las desventajas que experimenta la persona como consecuencia de deficiencias e incapacidades, lo cual refleja su interacción y adaptación con el entorno. (Aramayo 2001, p. 32)

Tiene en cuenta los efectos orgánicos. Su definición hace referencia a cualquier pérdida o anomalía de la estructura o función fisiológica, psicológica o anatómica, representa la exteriorización de un estado patológico y refleja perturbaciones a nivel del órgano.

De acuerdo a lo expresado por Martínez (2005) y expuesto por la OMS, la deficiencia es toda pérdida o anomalía, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida de una extremidad, órgano, estructura corporal, o un defecto en un sistema funcional o mecanismo del cuerpo.

Crucich y Delson en su trabajo de grado “Influencia de habilidades sociales en proceso de inserción laboral de personas con discapacidad mental leve y moderada” clasifican a las deficiencias de la siguiente manera:

**2.3.1 Deficiencias físicas:** Se refieren a personas con problemas como amputaciones, malformaciones, parálisis, pérdidas de movilidad o enfermedades crónicas, que impiden llevar una vida normal o hacen necesario el uso de determinadas ayudas técnicas.

**2.3.2 Deficiencias sensoriales:** Las cuales afectan a personas con problemas de visión, audición o lenguaje, como la ceguera, la pérdida grave de visión o la sordera.

**2.3.3 Deficiencias psíquicas:** Son las que afectan a personas con enfermedades o trastornos mentales, como, por ejemplo, quienes padecen el Síndrome de Down.

**2.3.4 Deficiencias de relación:** Afectan a quienes, por causas diversas, presentan conductas que dificultan gravemente la convivencia.

## **2.4 Accesibilidad**

Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.

La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad.

Existen diferentes tipos de accesibilidad:

- *Arquitectónica:* referida a edificios públicos y privados.
- *Urbanística:* referida al medio urbano o físico.
- *En el transporte:* referida a los medios de transporte públicos.
- *En la comunicación:* referida a la información individual y colectiva.

- *Electrónica*: es la facilidad de acceso a las TIC y a contenidos en Internet, para cualquier persona sea con discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial. (<http://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/> )

Según el Observatorio de la accesibilidad, esta debe ser universal, y se define como “aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”.

Tener lugares accesibles significa “garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.” (<http://www.observatoriodelaaccessibilidad.es>)

Existen estadísticas demográficas que aseguran que la accesibilidad es fundamental para un 10 % de la población, para un 40 % es necesario y para el 100 % es confortable.

Es decir, la accesibilidad es un derecho universal que debe estar presente para lograr igualdad de condiciones en toda la población. Toda persona tiene derecho a la independencia y la fácil y libre movilidad personal, para lograr una vida plenamente autónoma.

En conclusión, la accesibilidad es un aspecto fundamental que desde hace unos años obliga a que todo bien sea producto o entorno sea accesible para todas las personas.

## **2.5 Ajustes razonables**

Modificaciones y adaptaciones necesarias, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, que permitan a las personas compensar alguna

deficiencia les impida el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Según el Observatorio de la accesibilidad, los ajustes razonables son todas “aquellas disposiciones adoptadas con el fin de adecuar el entorno, bienes, productos y servicios a las específicas situaciones personales que por diferentes causas, se encuentran en una situación especial, cuando no puedan realizarse las medidas estipuladas por ley o que supongan una carga desproporcionada para el que las realice”.

Para Hendriks (2013) el concepto de los ajustes razonables surgió en respuesta a las barreras creadas por el entorno físico y social que nacen al momento de tener alguna una incapacidad para realizar alguna función de manera convencional.

En el manual de empleo del estado de Nueva York “discapacidades y ajustes razonables” define este término con una modificación o adaptación hecha a un trabajo o a un lugar de trabajo que le permite a una persona con discapacidad realizar las funciones básicas de un empleo de forma razonable. (<http://www.dhr.ny.gov>)

En materia de accesibilidad universal, Hernandez J. (n/a) define los ajustes razonables como las medidas específicas que tienen como objeto la accesibilidad en casos particulares

## **2.6 Barreras**

Factores en el entorno de una persona que, en su ausencia o presencia, limitan la funcionalidad y originan discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

Las barreras son todos aquellos elementos o factores existentes en el entorno que limitan la independencia de las personas y les generan

discapacidades. Las barreras también pueden clasificarse según los diferentes tipos:

**2.6.1 Barreras Arquitectónicas:** Obstáculos o impedimentos físicos que impiden o limitan la libertad de movimientos del individuo, bien sea a nivel urbanístico, de edificación o en el transporte. El mobiliario y otros equipamientos también pueden constituir barreras arquitectónicas. (<http://www.mldm.es/BA/00.shtml>)

**2.6.2 Barreras de la comunicación:** Todo obstáculo o impedimento que dificulta la expresión o la recepción de mensajes, bien sea a través de medios de comunicación de masas, a través de la señalética, los mensajes de megafonía, o simplemente la comunicación interpersonal. (<http://www.mldm.es/BA/00.shtml>)

**2.6.3 Barreras sociales:** falsos estereotipos relativos a la discapacidad, sentimientos de lástima o compasión, la resistencia al cambio y a la aceptación de la diversidad,... estas barreras interfieren en las relaciones personales y generan situaciones de marginación. (<http://www.mldm.es/BA/00.shtml>)

En general, una **barrera de accesibilidad** es un obstáculo que impide o dificulta la realización de una determinada tarea o actividad, afectando de esta manera a la plena integración social de esa persona.

## **2.7 Diseño universal**

Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

“El Diseño Universal busca estimular el diseño de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y a los objetos que

respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios.” *Ron Mace (1941-1994) – Creador del término Diseño universal*

La idea general del diseño universal fue concebida para proporcionar una mejor calidad de vida a todos los ciudadanos. Según el sitio web Corporación Ciudad accesible (<http://www.ciudadaccesible.cl>)

El diseño universal se basa en 7 principios básicos:

### **2.7.1 Igualdad de uso**

El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independiente de sus capacidades y habilidades. Proporciona los medios más similares posibles para todos los usuarios, idéntico cuando es posible, equivalente cuando no lo es. Evita segregar a un tipo de usuario.

### **2.7.2 Flexibilidad**

El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.

### **2.7.3 Uso simple y funcional**

El funcionamiento del diseño debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo. Elimina complejidad innecesaria. Es consecuente con las expectativas e intuiciones del usuario. El diseño es simple en instrucciones.

### **2.7.4 Información comprensible**

El diseño comunica la información necesaria al usuario, aunque éste posea una alteración sensorial. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona un contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color). Maximiza la legibilidad de la información esencial. Proporciona dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.

### **2.7.5 Tolerancia al error**

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.

### **2.7.6 Bajo esfuerzo físico**

El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Usa la fuerza operativa en forma razonable. Minimiza las acciones repetitivas. Minimiza el esfuerzo físico sostenido.

### **2.7.7 Espacio y tamaño para el acercamiento y uso**

Es necesario disponer espacios de tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad del individuo. Otorga una línea clara de visión hacia los elementos tanto para quienes están de pie o sentados. El alcance de los elementos debe ser cómodo tanto como para personas de pie como sentadas. Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño. Algunos espacios consideran elementos extra de apoyo o para la asistencia de las personas.

## **2.8 Discriminación por motivos de discapacidad**

Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables son, por tanto, espacios de convivencia. (<http://www10.gencat.cat/> )

## **2.10 Comunicación**

Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

## **2.11 Responsabilidad Social Empresarial**

Hasta hace algunos años la única responsabilidad que tenían las empresas era generar beneficios económicos, Actualmente, esta concepción no es suficiente ni aceptable. Además de generar utilidades para sus accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones. Como consecuencia, un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa.

Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna.

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es propia a la empresa, se ha convertido en una nueva forma de gestión, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. La Responsabilidad Social Empresarial podría definirse como el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y

ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. (<http://www.cemefi.org>)

### **2.11.1 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial**

Los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continúa de esos principios lo que asegura su implementación exitosa, una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera. Estableciendo, también, a partir de estos principios, compromisos para minimizar los impactos negativos de sus actividades, basados en una abierta y constante comunicación con sus grupos de interés.

- Respeto a la dignidad de la persona.
- Empleo digno.
- Solidaridad.
- Subsidiariedad.
- Contribución al bien común.
- Corresponsabilidad.
- Confianza.
- Ética en los negocios.
- Prevención de negocios ilícitos.
- Vinculación con la comunidad.
- Transparencia.
- Honestidad y legalidad.
- Justicia y equidad.
- Desarrollo social.

## **2.12 Responsabilidad social empresarial y la discapacidad.**

Las políticas de RSE de las empresas no pueden olvidarse del número importante de ciudadanos que tienen alguna discapacidad. En consecuencia, la discapacidad debe ser una dimensión a incorporar a la RSE, incluyendo a este colectivo como un grupo de interés más.

La comunicación con este grupo se ve facilitada por el hecho de que las personas con discapacidad cuentan con entidades representativas de una gran profesionalidad, Por ello, es importante que la empresa tenga en cuenta a las organizaciones de personas con discapacidad en los procesos de consulta generales que realice periódicamente con sus grupos de interés. Además, considerar a las personas con discapacidad supone aprovechar el potencial y el talento de un importante porcentaje de la población.

Así mismo, hay que tener en cuenta que el colectivo de personas con diversidad funcional y sus familias constituye un grupo de potenciales clientes, de gran atractivo para muchas empresas. Los productos y servicios específicos, o los desarrollados a partir de los criterios de diseño para todos y accesibilidad universal. Por otro lado, en un entorno altamente competitivo, una buena práctica empresarial en relación con las personas con discapacidad puede suponer un factor diferencial, incrementando la reputación y mejorando la imagen.

Igualmente, la discapacidad es un aspecto de creciente regulación. Una empresa responsable ha de respetar la normativa, buscando la excelencia en el cumplimiento de la misma, y haciendo propios los principios regulados. Diferentes aspectos relacionados con la discapacidad están regulados de manera específica y lo estarán más en un futuro próximo.

## **2.13 Experiencias aplicadas en el caso venezolano**

La tendencia en la actualidad es alinear e integrar iniciativas sociales a través de la inversión social y alianzas estratégicas entre las organizaciones del país, impulsando el fortalecimiento de las mismas, logrando el sentido de

pertenencia de los colaboradores y mejorando el desempeño de las iniciativas enfocadas a la comunidad y el medio ambiente. La conciencia social de las organizaciones y su deseo de hacer un aporte a la sociedad, han impactado en la manera de hacer negocios y provocado un cambio en el entorno empresarial durante la última década. El compromiso y la responsabilidad, son valores que las organizaciones hoy en día desean inculcar, así como también orientar iniciativas a la integración familiar, con el fin de sembrar las bases para una nueva generación que posean atributos clave para una sociedad sostenible.

En Venezuela son varias las empresas que dirigen sus actividades de RSE hacia la atención de las personas con discapacidad, entre ellas la Corporación Siragon a través de la Fundación Siragon, la cual, se orienta a trabajar comprometidamente con la familia, niños y adolescentes como protagonistas esenciales de la dinámica social comunitaria presente y futura, promoviendo iniciativas y estrategias focalizadas en estas vertientes, con el apoyo sostenido de un equipo humano comprometido con el desarrollo social de su entorno. Es así, como desarrolla su programa “Rompiendo Barreras” incorporando actividades orientadas a atender las necesidades de instituciones educativas dedicadas a trabajar con personas con discapacidad.

## **2.14 Estrategia comunicacional**

Se refiere al conjunto de prácticas e instrumentos de intercambio comunicacional dirigidos a mostrar una realidad nueva (informar), cuestionar y revisar lo previo (generar opinión), modificar prácticas y actitudes (tomar decisiones). Es el componente responsable de divulgar y posicionar la información publicitaria y su política ante los diversos destinatarios y, especialmente de incidir en la promoción de la igualdad de oportunidades, en la revisión de discriminaciones y estereotipos. Para cumplir con este rol, se requiere conocer los perfiles, expectativas y necesidades de los destinatarios – sean ellos personas o entidades – habilitar y valorar las instancias de intercambio y desarrollar estrategias y productos comunicacionales funcionales, específicos o adaptados. (Kourdi, 2008, p. 68)

Aramayo (1998), define la estrategia comunicacional como: Conjunto de decisiones y prioridades comunicacionales basadas en la investigación, el análisis y el diagnóstico de una problemática que definen tanto la tarea como la forma de cumplirla a través de contenidos y herramientas de comunicación pertinentes y posibles (p.9).

Según Barrios I., y Pereira D. (2010), una estrategia comunicacional surge cuando existe algo que debe corregirse, cambiar, alguna novedad que divulgar, a determinados públicos y en un tiempo estipulado.

De igual forma la definen como, como una serie sistemática y bien planificada de actividades que armonizan diferentes métodos, técnicas y herramientas, para llegar al objetivo deseado, empleando los recursos posibles, en un tiempo determinado.

Entonces, “una estrategia es una herramienta para líderes organizacionales para ser usada, tanto en las operaciones del día a día, como en los planes de largo rango, para el crecimiento y éxito de la totalidad de la operación” [(Bonk, Griggs & Tynes, 1999. TheJossey-Bass guidetostrategiccommunicationsfor nonprofits) Trad. Adriadna Rodríguez]. Es un plan, método, o serie de maniobras que se emplean en la obtención de un resultado.

Weells, Burnett y Moriarty (1996) apelan a la dificultad que existe muchas veces para diferenciar lo que es una estrategia y lo que es un objetivo, “incluso para aquellos que tiene experiencia en publicidad” (p.275). Para los autores, un objetivo “es una meta o una tarea a cumplir. Una estrategia es el medio a través del cual se cumple la meta” (p.276).

Carrasquel V., y Salazar M. (2009) definen el término como un conjunto de prácticas e instrumentos de intercambio comunicacional dirigidos a mostrar una realidad nueva (informar), cuestionar y revisar lo previo (generar opinión), modificar prácticas y actitudes (tomar decisiones). Es el componente responsable de divulgar y posicionar la información publicitaria y su política

ante los diversos destinatarios y, especialmente de incidir la promoción de la igualdad de oportunidades, en la revisión de discriminaciones y estereotipos.

Para cumplir con este rol, se requiere conocer los perfiles, expectativas y necesidades de los destinatarios – sean ellos personas o entidades – habilitar y valorar las instancias de intercambio y desarrollar estrategias y productos comunicacionales funcionales, específicos o adaptados. Conceptos básicos de publicidad. (2008).

### 2.14.1 Pasos para la creación de una estrategia comunicacional

Mefalopulos y Kamlongera (2008) recomiendan que los pasos a seguir para la realización del diseño de una estrategia de comunicación sean los siguientes:

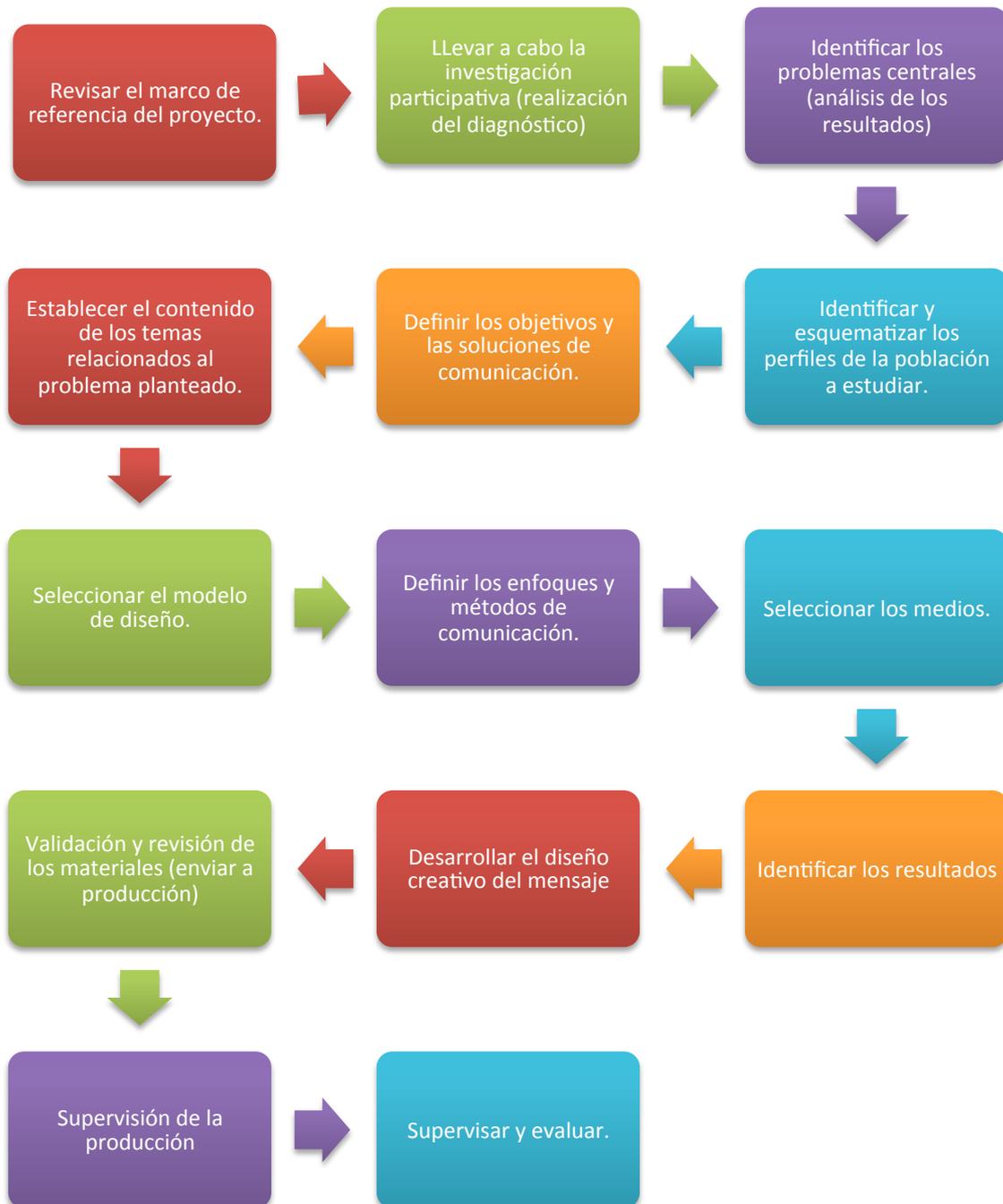


Figura 2. Pasos para diseñar una Estrategia Comunicacional. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008)

## 2.14.2 El grupo objetivo

La definición de los grupos objetivos es uno de los pasos más importantes para lograr una estrategia comunicacional efectiva, una vez terminado el análisis de la situación ya se deben haber reconocidos los distintos grupos a los que se le desea llegar con la estrategia.

Cada grupo objetivo se debe analizar a profundidad hasta poder realizar una descripción detallada y completa. Lo ideal es poderlos clasificar por los siguientes factores: nivel de educación, religión, actividades diarias, nivel de alfabetismo, status socio-económico, dónde y cuándo se reúnen, de que hablan, cuáles consideran las fuentes que influyen en su información. Mientras más segmentada este la muestra, más fácil será penetrar con el mensaje. De esta forma también será más fácil diseñar mensaje.

Los objetivos del proyecto serán la clave para identificar al público objetivo. Con esto se busca tener un perfil claro de la población con la que se quiere llegar y de donde analizaran los casos para el desarrollo del diseño creativo. El éxito de una estrategia comunicacional radica en identificar adecuadamente los medios apropiados, el mensaje y el público al que se debe llegar para solucionar el problema planteado.

Es importante destacar que, cuando se desea cambiar la actitud de una persona, es importante hablar con la verdad, la razón de los justo. La estrategia debe ser clara, y evitar que se preste a engaños y mal entendidos, para esto es necesario que se rija por estos principios:

1. Veracidad.
2. Credibilidad.
3. Objetividad.
4. Oportunidad.
5. Significación.
6. Planificación.
7. Segmentación.

### 2.14.3 Identificación de los Objetivos.

Al momento de identificar los objetivos específicos, es necesario que estos sean: medibles, alcanzables, realistas y para un tiempo determinado. Esto hará más sencillo la definición de logros esperados, de igual forma se hace más factible el proceso de seguimiento y evaluación, y posteriormente, la definición de los resultados esperados.

Los objetivos de comunicación presentan visiblemente temas como conciencia, conocimiento, actitudes, prácticas, conductas y participación. Para obtener mejor efectividad en el mensaje, cada uno de ellos debe ser tratado de forma separada, ya que representan un nivel de comunicación distinto.

Según Mefalopulos y Kamlongera (2008), cuando el público objetivo ha percibido el mensaje y cambia una actitud, se considera una innovación. Entonces puede tratarse como la adopción de la innovación. Este proceso se sucede en varias etapas:

- **Toma de conciencia del problema:** la población debe percibir primero que todo, que existe un problema
- **Interés:** después de la toma de conciencia es necesario expresar interés en ese problema específico
- **Conocimiento/comprensión:** la población necesita para decidir por el cambio y para adoptar una innovación tener información o conocimientos sobre ello
- **Actitud:** es otro de los factores determinantes en la orientación de la población para aceptar y adoptar la innovación
- **Legitimación:** ¿Está la innovación dentro de las normas y el sistema legal de la comunidad? Este aspecto se relaciona con la legislación y la política que se aplica actualmente. Sin embargo, también podrá referirse a la aceptación tanto cultural como social de la innovación y al hecho de tener que enfrentar una presión fuerte de sus pares para adoptarla

- **Practica:** antes de adoptar y utilizar una innovación, la población necesita tratarla, usarla, con el fin de experimentar su viabilidad y efectividad. Más adelante se podrían necesitar otras acciones para asegurar su sostenibilidad.

Con el gráfico del proceso de la Escalera de la Adopción se mostrará con mayor claridad la secuencia y los niveles de comunicación.

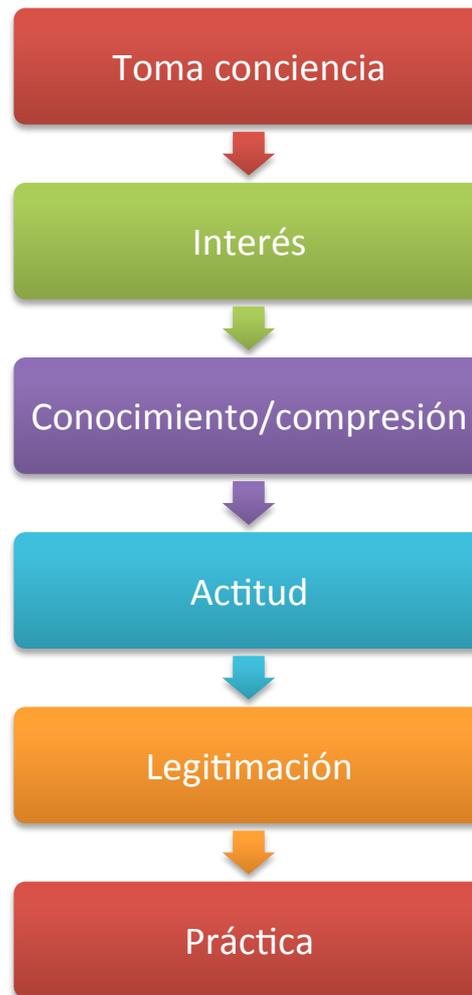


Figura 3. Proceso de la Escalera de Adopción. Mefalopulos y Kamlongera, (2008)

#### 2.14.4 Enfoques de la comunicación.

Barrios I., y Pereira D. (2010) definen los enfoques de comunicación como la forma de usar las técnicas, los métodos y los medios de comunicación para hacer la comunicación más efectiva. La forma de comunicar y los medios que

se vayan a emplear son cruciales en el diseño de una estrategia comunicacional.

Algunas preguntas que nos podemos hacer en esta etapa son:

- ¿Cuales canales y medios se deberán utilizar?
- ¿Qué información se deberá considerar
- ¿Qué materiales se deberán producir?

### **2.15 Brief**

Hernández J. (2010) define el brief como “el resumen de toda la información y comprensión en un plan de acción, para desarrollar todas las comunicaciones de la marca: publicidad, relaciones públicas, promoción, entre otros.” (17: 77)

Es la parte de la campaña publicitaria en donde se da una breve descripción de la empresa, descripción del producto o servicio, la situación actual del mercado y se describe el problema/oportunidad al cual se está enfrentando la empresa. Asimismo, se conoce más acerca de la competencia, las generalidades del grupo objetivo, tamaño del mercado y el presupuesto a utilizar.

### **2.16 Planificación de la comunicación**

La planificación de la comunicación según Romero y Tirado (2008), comprende el uso de todos los medios comunicacionales de forma sensata para el logro de los objetivos planteados por la empresa. En este sentido, prosiguen los autores, la comunicación se puede planificar en niveles diferentes, desde una comunicación masiva que involucre una campaña a gran escala con variedad de mensajes y de canales hasta la comunicación personal y de eventos.

Hernández (2002), considera que “los Planes de Comunicación se conciben para definir los criterios básicos de comunicación (interna, externa y marketing) durante un periodo largo de tiempo (por ejemplo, cuatro años) y los criterios básicos con carácter anual.” Explica la autora, que se fijará el objetivo

general que persigue la comunicación y el objetivo respectivo al año en curso, como pauta principal de trabajo.

Los elementos del plan de comunicación según Hernández (2002) se pueden resumir en:

**1.-Fijación del objetivo general:** establecer la comunicación que queremos para nuestra institución y la imagen corporativa que esperamos alcanzar al finalizar el periodo planificado.

**2.-Definición de la política general de comunicación de la institución:** a partir de un decálogo de principios y objetivos.

**3.-Evaluación de la situación actual,** es nuestra fuente inicial de datos, a través de la evaluación conocemos todos los problemas técnicos, humanos y de posicionamiento en el segmento del mercado al que se pertenece.

**4.-Diseño de la arquitectura general del Plan,** en este punto establecemos los pasos en orden cronológico que nos llevan al cumplimiento de los objetivos.

**5.-Identificación de los medios necesarios para cumplir el plan.**

**6.-Elaboración de programas:** enunciar y fijar objetivos específicos, seleccionar las estrategias y descripción de acciones a desarrollar.

**7.-Establecer el planning;** establece un calendario de realización de las actividades el cual deberá cumplirse retroactivamente.

**8.-De ser necesario,** elaborar un plan o manual para situaciones de crisis, preverlas y establecer los integrantes del grupo que tome las decisiones en cada caso.

**9.-Definir sistemas de seguimiento y control de la planificación,** con los correspondientes criterios de evaluación y parámetros de medida.

### III. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 ANTECEDENTES

Como parte del Marco Referencial, los antecedentes se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados por instituciones de educación superior.

Tamayo y Tamayo (2004), define los antecedentes como el proceso que "consiste en el análisis de investigaciones iguales o similares relacionadas en nuestro campo de estudio".

A continuación se presentan los antecedentes de la investigación,

"De la Diversidad a la Inclusión" Reportaje Audiovisual de 2007 sobre la Inclusión de los estudiantes con discapacidad de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela realizado por Belisario Jennifer y Bigott Norema cuyo objetivo general es "Dar a conocer el proceso de inclusión de los estudiantes con discapacidad de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela (FHE-UCV)", mediante la producción de un reportaje audiovisual para televisión que recoja las vivencias de este sector estudiantil.

Luego de realizar el reportaje televisivo que constituye el soporte audiovisual del presente trabajo de grado, nos dimos cuenta que en la Universidad Central de Venezuela (UCV), específicamente en la Facultad de Humanidades y Educación (FHE), se está trabajando en un proceso de inclusión para los estudiantes con discapacidad de la Facultad, a través de varios proyectos como la Cátedra Libre Discapacidad, el convenio UCVFEVIC Red Social y la Unidad de Atención a los Estudiantes con Discapacidad (UNIDIS), gracias al apoyo del Decanato de Humanidades y el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, entre otros.

Por otra parte, Cabrera Irene e Infante Patria en el 2012 realizaron una investigación que lleva por título "Política de atención a las personas con necesidades especiales en un taller de educación laboral", el mismo, Se

realizó bajo el esquema de investigación cualitativa en el Paradigma Socio crítico, con la finalidad de “Determinar pertinencia, logros y trascendencia del Taller de Educación Laboral “Dora Burgueño” en relación al Programa de Educación y Trabajo que se implementa en el marco de la Política de Atención a las Personas con Discapacidad”. Se aplicó una metodología de estudio de casos sustentada por una parte en la técnica de indagación documental donde se confrontó el PEIC (Proyecto Educativo Integral Comunitario) de la institución, con la Política para determinar su pertinencia externa y con los lineamientos establecidos por el MPPE (Ministerio del Poder Popular para la Educación), para estudiar su pertinencia interna.

Los principales resultados describen una pertinencia media alta especialmente en los ejes que fundamentan la Política, y baja en aquellos que determinan la operatividad de la misma. De igual forma reflejan una mediana pertinencia con relación a los lineamientos oficiales, y entre los elementos que estructuran la planificación institucional del TEL (Taller de Educación Laboral) “Dora Burgueño”. En logros y trascendencia, emergieron integración, pertinencia, calidad de vida, apropiación de la normativa legal y trascendencia. El estudio también develó debilidades y propuestas, entre ellas el desconocimiento de los lineamientos de la Política de Educación Especial y del PEIC del taller, poca articulación entre los miembros del equipo y deficiencias en la formación del docente. Propuestas para que la integración sea más efectiva. Por último, se presentan las recomendaciones para el Taller de Educación Laboral “Dora Burgueño”.

#### IV. MARCO LEGAL

A nivel mundial, durante los últimos años se ha ido evolucionando en cuanto a los asuntos relativos al abordaje del tema de la discapacidad.

Cronológicamente, desde 1982 cuando las Naciones Unidas promulgó El plan de acción mundial para los impedidos y luego en el año 1993 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas divulga Las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, los derechos de las personas con discapacidad han sido reconocidos y han representado un principio de igualdad de oportunidades.

A continuación se presenta un cuadro donde se encuentran las principales bases legales que fundamentan la inclusión social de las personas con discapacidad en la sociedad:

Instrumento Legal	Contenido
<b>Ley Aprobatoria de la Convención Interamericana Para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad</b>	<b>Principios generales</b>  Los principios de la presente Convención serán:  a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;  b) La no discriminación;  c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;  d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;  e) La igualdad de oportunidades;  f) la accesibilidad;  g) La igualdad entre el hombre y la mujer,  h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

<p><b>Ley Aprobatoria de la Convención Interamericana Para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad</b></p>	<p><b>Artículo 4</b></p> <p>Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.</p>
<p><b>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)</b></p>	<p><b>Artículo 81</b></p> <p>Toda persona con discapacidad tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado junto a la familia y sociedad deben garantizar el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias y promover su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones.</p>
<p><b>Ley para las Personas con Discapacidad (2007)</b></p>	<p><b>Disposiciones Generales:</b></p> <p>Garantizar el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas, plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. De los órganos y entes de la Administración Pública y las personas de derecho privado.</p>
<p><b>Ley para las Personas con Discapacidad (2007)</b></p>	<p><b>Artículo 4</b></p> <p>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.</p>

Fuente: Elaboración propia (2015).

## V. EL MÉTODO

En este capítulo se determinaron los métodos que utilizados para la consecución del fin fundamental del trabajo. Miriam Balestrini (2001), señala con respecto a esta parte de la investigación que, Está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo el proceso de investigación, con el objeto de ponerlos en manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

Como se infiere, en este apartado se mencionaron los procedimientos metodológicos utilizados con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas y alcanzar el objetivo general propuesto.

### 5.1 Modalidad

Según el Manual del Tesista de Comunicación Social, de la Universidad Católica Andrés Bello, la creación de una estrategia comunicacional, se encuentra dentro de la modalidad IV Estrategias comunicacionales, en la submodalidad desarrollo de estrategias comunicacionales.

La investigación se encuentra dentro de esta categoría debido a que existe un gran problema de desinformación y falta de comunicación para la población, sobre el uso correcto de los espacios destinados a personas con discapacidad, esta contrariedad es posible solventarla aplicando una estrategia de comunicación según se indica en la UCAB.

### 5.2 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo exploratoria ya que el tema del proyecto ha sido poco estudiado y se posee muy poca información, y sus resultados continuarán una visión aproximada de dicho objeto.

La estrategia comunicacional diseñada para fortalecer el uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas, será de tipo **no experimental o ex post facto**. Esto debido a que no

se utilizarán variables de estudio, no se creará un ambiente especial para proceder a la recolección de datos, ni la muestra se encontrará previamente informada de la encuesta. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (1997).

“La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269). En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).”

### **5.3 Diseño de las Variables**

La investigación está orientada con diferentes variables: las personas convencionales, las personas con discapacidad y la estrategia de comunicacional.

### **5.4 Definición de las Variables**

Para uso y análisis de esta investigación se define según Hernández, Fernández y Batista (2010) una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Para esta investigación se utilizan las siguientes variables: Las personas convencionales son la audiencia a quien irá dirigida la estrategia comunicacional, para esto se quiso diagnosticar el grado de conocimiento que tenían sobre las diferentes discapacidades, los espacios destinados a personas con discapacidad, el reconocimiento de los símbolos, así como la expectativa sobre la fuente inicial de información sobre las personas con discapacidad.

Por otro lado, se encuentran las personas con discapacidad, quienes son los beneficiados por la aplicación de la estrategia comunicacional, esta variable tiene como dimensiones el tipo de discapacidad, lugares que frecuentan con espacios adaptados para ellos, el uso que se le han podido dar a esos

espacios, la actitud que tienen las personas convencionales en cuanto a al uso correcto de los espacios destinados a personas con discapacidad, así como la expectativa sobre la fuente inicial de información sobre las personas con discapacidad.

Por último, la estrategia comunicacional, que es el resultado de la investigación y tiene como finalidad aumentar el conocimiento, la comprensión y la responsabilidad que tienen los ciudadanos para con las personas con discapacidad. Para esta se tomó en cuenta el mensaje, medios y recomendaciones dadas por las personas con discapacidad con el fin de realizar la comunicación de la forma más adecuada y lograr la mayor eficacia posible.

### 5.5 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Fuente	Instrumento
Discapacidad	-Tipo -Nivel	-Aceptación -Condiciones laborales -Conocimiento	IA: 1,2,4 ID: 1	-Individuos de la sociedad -Individuos con discapacidad	-Entrevistas para individuos de la sociedad -Entrevista para los individuos con discapacidad
Espacios públicos	-Medios de Transporte -Lugares públicos -Lugar de Trabajo	-Señalización -Espacios azules -Accesibilidad	IA: 3,5 ID: 3,4,5,6,7 ,8,9,10,1 1	-Individuos de la sociedad -Individuos con discapacidad	-Entrevistas para individuos de la sociedad -Entrevista para los individuos con discapacidad
Estrategia Comunicacional	- Publica - Privada	-Publicidad -Eventos -Propaganda	IA: 6,7 ID: 12, 13 A: 3-14	-Individuos de la sociedad -Individuos con discapacidad -Autoridad	-Entrevistas para individuos de la sociedad -Entrevista para autoridades

**Nota:** Entrevistas para individuos de la sociedad: IA. Entrevista para individuos con discapacidad ID, Entrevista para autoridades: A

## **5.6 Población o Unidades de Análisis**

La población u objeto de estudio es definida por Hernández, Fernández y Baptista, (2002) como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Para el desarrollo de esta investigación la población estuvo integrada por personas convencionales y personas con discapacidad:

Las personas convencionales son aquellas, comprendidas entre 20 y 60 años, jóvenes, en su mayoría, de diferentes clases sociales, proactivos.

Las personas con discapacidad, están comprendidas entre 18 y 55 años, también jóvenes en su mayoría, de clase social baja, proactivos, entusiastas, pero con una condición que les dificulta su día a día y ameritan un doble esfuerzo para lograr pleno desarrollo dentro de la sociedad venezolana y dentro de los espacios de la Gran Caracas.

Por último se encuentran las autoridades de diferentes sectores y zonas de la Gran Caracas encargadas de realizar proyectos y proponer leyes que contribuyan con la inclusión social y el respeto hacia las personas con discapacidad en Caracas y en toda Venezuela.

En todas unidades de análisis se encuentran personas con distintas ideologías, religiones, creencias y estilos de vida. La muestra heterogénea, la diversidad de pensamiento es la principal premisa.

## **5.7 La Muestra**

Según Carlos Sabino (1986), la muestra se define como, conjunto de unidades, una porción del total que nos representa la conducta del universo, una muestra en un sentido más amplio, no es más que eso, una parte del todo constituido, por el conjunto llamado universo.

Para seleccionar la muestra de esta investigación se tomaron en cuenta los siguientes criterios.

Para la primera población en estudio, las personas sin discapacidad, se tomó una muestra de 90 personas y se les aplicó una encuesta que consta de 10 preguntas que tuvo como finalidad diagnosticar los conocimientos que tenían sobre la discapacidad, los espacios adaptados y los símbolos de estas.

Por otro lado, se realizó una entrevista a las 10 personas con discapacidad, con el fin de conocer sus experiencias al tratar de llevar una vida cotidiana dentro de la ciudad.

Por último, se entrevistó a 3 autoridades del Distrito Capital, con el objetivo de conocer si han participado en alguna gestión que incluya a personas con discapacidad, si consideran que hay buena información sobre la discapacidad y si creen que es conveniente realizar una campaña educativa que concientice a la sociedad.

### **5.1 Tipo de muestreo**

Para esta investigación se utilizará el muestreo no probabilístico, el cual Gómez (2006) define como “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la población”. La escogencia de cada elemento fue al azar y aleatoria.

### **5.2 Tamaño muestral**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debido a que el tipo de muestra con el que se trabajó fue aleatoria, la muestra fue determinada por las características y exigencias de la investigación. Cuando la muestra es aleatoria el tamaño es irrelevante, porque el resultado solo fue válido para esa muestra.

El tamaño cobra relevancia cuando se quieren cruzar variables nominales entre sí. Existe un requisito teórico que consiste en la posibilidad de haber por lo menos 5 respuestas, en cada celda del cruce, para lograrlo se toma las 2 preguntas de respuesta simple con mayor número de categoría de respuesta.

Se multiplica el número de categoría entre sí y el resultado por 5. Para las entrevistas el número estuvo determinado por la saturación teórica.

### **5.3 Diseño del Instrumento**

El instrumento a utilizar para la recolección de datos en individuos de la sociedad será un cuestionario definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como el instrumento más frecuente en la recolección de datos “el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Por otra parte, Sampieri (1997) afirma que cuando un cuestionario se aplica de manera masiva se denomina encuesta.

La encuesta social según Briones (1996) define como “un método de obtención de información mediante preguntas orales o escritas, planteadas a un universo o muestra de personas que tienen las características requeridas por el problema de investigación” (p.51)

De igual manera, Sabino (1992) enumera las desventajas más frecuentes del uso de la encuesta. En cuanto a método de recolección el autor afirma que “recoge solamente la visión que la gente tiene de sí misma. No puede dudarse de que ésta es siempre una imagen singular y muy subjetiva y que, para algunos temas, puede ser deliberadamente falsa e imprecisa” (p. 79). Según el punto de vista de las relaciones sociales Sabino (1992) argumenta que:

La encuesta no relata los hechos sociales desde el punto de vista de sus actores. Puede, en este sentido, llegar a una cierta profundidad y sistematicidad, pero resulta poco apta para reconocer las relaciones sociales, ya sean interpersonales o institucionales, que los actores establecen (p,79).

Las entrevistas realizadas a las personas con discapacidad y a algunas las autoridades de la Gran Caracas se eligió la entrevista focalizada, la cual es según Flick (2000, cp. Vallés, 2002, p.22), es “un prototipo de las entrevistas semi-estructuradas”.

Merton y Kendall (1946, cp. Vallés, 2002, p.21), asegura que para que la entrevista focalizada resulte productiva debe “sacar la implicaciones afectivas y con carga valorativa de las respuestas de los sujetos (...) Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones idiosincráticas, creencias e ideas”.

### **5.10.1 Validación de instrumentos**

Todos los instrumentos fueron validados a continuación se presenta las observaciones de los evaluadores:

Tabla 3. Validación de instrumento

Profesor	Escuela	Validada
Lourdes Montenegro.	Educación.	- Validada.
Jennifer Cuns	Comunicación Social	- Validada.

### **5.10.2 Ajustes al instrumento.**

Todos los profesores que validaron los instrumentos los aprobaron sin ninguna observación, por lo que los instrumentos propuestos fueron los aplicados a todos los entrevistados y entrevistados.

### **5.10.3 Procesamiento.**

La investigación consta de tres unidades de análisis, las personas convencionales, las personas con discapacidad y las autoridades competentes.

A las personas convencionales se les realizó la encuesta para medir el nivel de información que tenían con respecto a la discapacidad y los espacios adaptados dentro de la ciudad. El instrumento fue aplicado vía web, se explicó el motivo de la encuesta y se le dio el tiempo que desearan para contestar las 10 preguntas.

La información recogida fue vaciada en un cuadro de Microsoft Excel que facilitó la codificación de los resultados, una vez obtenido los cuadros se realizó un gráfico para cada uno.

A las personas con discapacidad se les realizó la entrevista con el fin de conocer sus opiniones sobre los espacios adaptados para ellos en la ciudad, así como sus experiencias al momento de darles uso. La entrevista fue de diez preguntas y se realizó de manera presencial. Una vez terminada la entrevista, en algunos casos, los entrevistados quisieron acotar cualquier información, que de igual forma fue tomada en cuenta en la investigación.

Estos datos fueron vaciados en una matriz donde se puede visualizar la totalidad de las respuestas y de esta forma realizar una mejor comparación y análisis de resultados.

De igual forma se realizó la entrevista a las autoridades, de manera presencial en sus correspondientes lugares de trabajo, con el objetivo de conocer su opinión sobre el manejo y la inclusión de las personas con discapacidad en el país, así como los diferentes proyectos existentes o propuestos para mejorar la cultura del venezolano con respecto al trato de estas personas y el uso que se le da a los espacios destinados para ellos.

#### **5.4 Limitaciones.**

Durante el diseño de la estrategia comunicacional, para concienciar a los las personas convencionales sobre el uso correcto de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad motora, se encontraron ciertos problemas que de una u otra forma limitaron la investigación.

- La apatía de los encuestados para responder el instrumento, y la falta de de sinceridad en las encuestas por no parecer que no se sabe nada del tema.
- La falta de disponibilidad de las autoridades para ser entrevistadas.

- El difícil acceso a las autoridades gubernamentales encargadas de los organismos oficiales destinados a la protección de las personas con discapacidad.
- La búsqueda de personas con discapacidad dispuestas a realizar la entrevista sin problema.
  - Bajo presupuesto para la realización de la estrategia
  - Los pocos espacios adaptados que existen en la Gran Caracas.

## VI. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro del estudio y para el diagnóstico previo a la realización de la estrategia, es fundamental la información que proporcionaron los encuestados, las personas con discapacidad y las autoridades entrevistadas, para esto se realizó el análisis de los resultados de todos los instrumentos aplicados.

### 6.1 Recolección de datos.

La encuesta fue aplicada a las personas convencionales en el mes de mayo. La muestra fue tomada vía internet, fue enviada por correo electrónico a todos los encuestados y se enviaron las instrucciones necesarias para la realización. Emplearon el tiempo que desearon para responder todas las preguntas.

En cuanto a las entrevistas, fueron aplicadas el mes de junio en horas de la mañana, en la sede del Consejo Metropolitano de Personas con Discapacidad (COMEPDIS). En principio se realizó una pequeña reunión donde se explicó el objetivo de la investigación y posteriormente se inició el ciclo de preguntas permitiendo que contestaran libremente en el tiempo que desearan.

Tabla 4. Personas con discapacidad

Nombre	Tipo de Discapacidad	Edad	Ocupación
Leonardo Araujo	Motora	27 años	Promotor Social
Mario Verdeccia	Motora	52 años	Ingeniero Electrónico

### 6.2 Codificación y vaciado de respuestas.

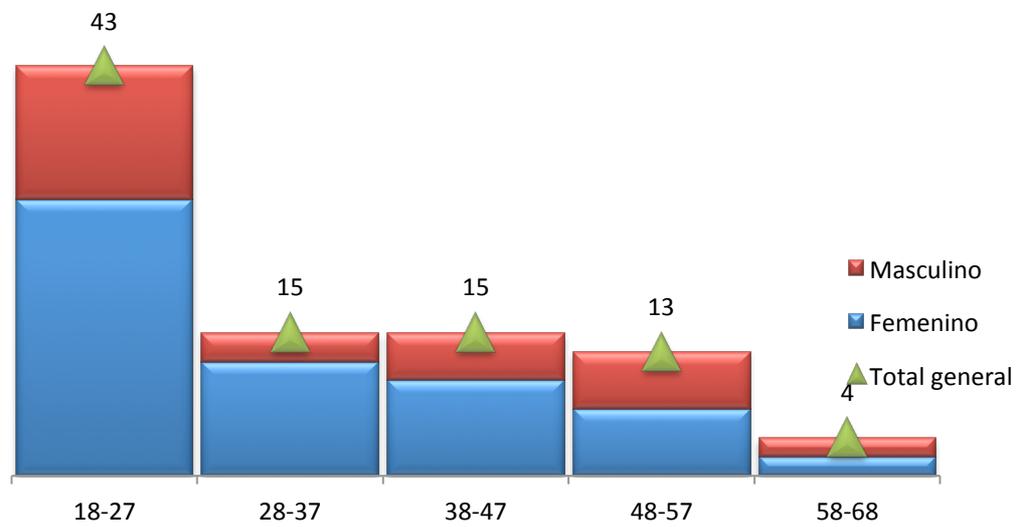
Las encuestas fueron contabilizadas y analizadas. Para poder estudiar los resultados: Las preguntas que expresan valoración positiva (pregunta 6) se codificaron siendo 1 malo y 5 excelente.

Para las preguntas de respuestas abiertas (pregunta 1 y 5) se tomó un patrón de respuesta para la cuantificación.

**Cuadro 1: Edad**

Edad	Frecuencia	%
18-27	43	47,78
28-37	15	16,67
38-47	15	16,67
58-57	13	14,44
58-68	4	4,44
Total		100

**Grafico 1: Edad**



El rango de edad más frecuente es el correspondiente al de 18-27 años, representando el 47.7% de la muestra.

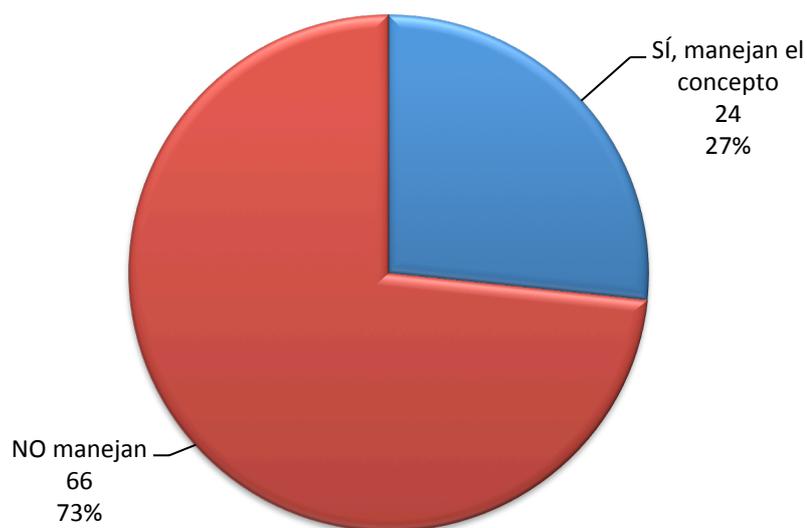
## Cuadro 2

### ¿Conoce el concepto discapacidad?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	24	26,67
NO	66	73,33
<b>Total</b>		<b>100,00</b>

## Grafico 2

### ¿ Conoce el concepto discapacidad?



De las personas entrevistadas 66 desconocen el concepto de discapacidad lo que representa el 73% de la muestra, de las 24 personas que si manejan el concepto se indica a continuación que tipo de discapacidad conocen.

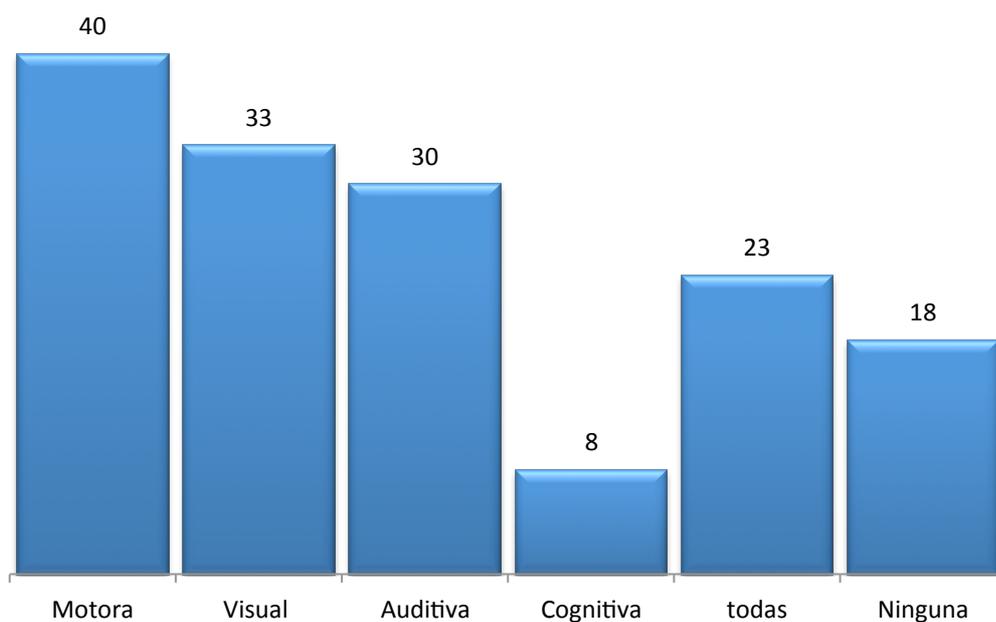
### Cuadro 3

¿Qué tipo de discapacidad conoce?

Tipo de Discapacidad	Frecuencia	%
Motora	40	26
Visual	33	22
Auditiva	30	20
Cognitiva	8	5
Todas	23	15
Ninguna	18	12
<b>Total</b>		<b>100</b>

### Gráfico 3

¿Qué tipo de discapacidad conoce?



En la gráfica se observa que entre las personas entrevistadas la discapacidad motora con un 26% es la más conocida, seguida de la discapacidad visual con 22% y la auditiva con un 20%.

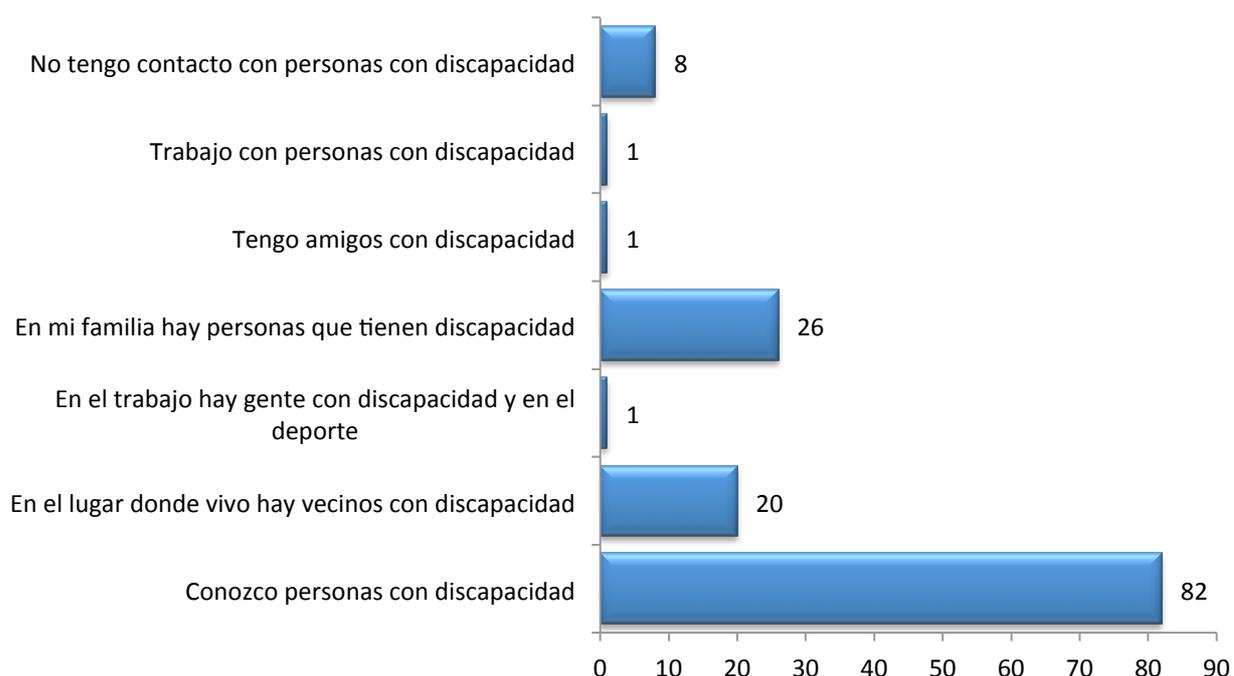
#### Cuadro 4

¿En cuál de estas situaciones se encuentra con respecto a la discapacidad?

Opciones	Frecuencia	%
No tengo contacto	8	6
Trabajo con personas con discapacidad	1	1
Tengo amigos con discapacidad	1	1
Tengo familiares con discapacidad	26	19
Conozco deportistas con discapacidad	1	1
Tengo vecinos con discapacidad	20	14
Conozco personas con discapacidad	82	59
		100

#### Gráfico 4

¿En cuál de estas situaciones se encuentra con respecto a la discapacidad?



En cuanto a cómo se encuentran con respecto a la discapacidad el 59% de los entrevistados respondió que conoce, por lo menos, a una persona con discapacidad, mientras que el 19% afirma tener un familiar con diversidad funcional. Es importante resaltar que solo un 1% de los entrevistados trabaja con personas con discapacidad.

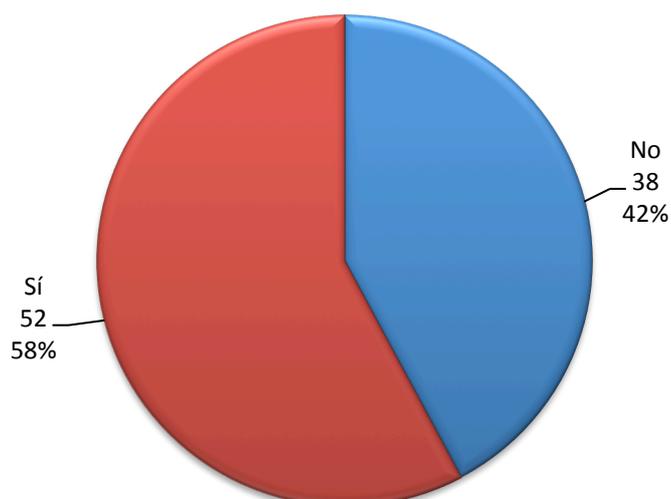
### Cuadro 5

¿Conoce cuales son los espacios destinados y adaptados a personas con discapacidad?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	52	58
NO	38	42
Total		100

### Gráfico 5

¿Conoce cuáles son los espacios destinados y adaptados a personas con discapacidad?



El 58% de las personas afirma conocer los espacios públicos destinados y adaptados a personas con discapacidad, sin embargo 42% de los entrevistados desconocen que haya este tipo de adaptaciones, lo que demuestra una gran desinformación sobre el tema.

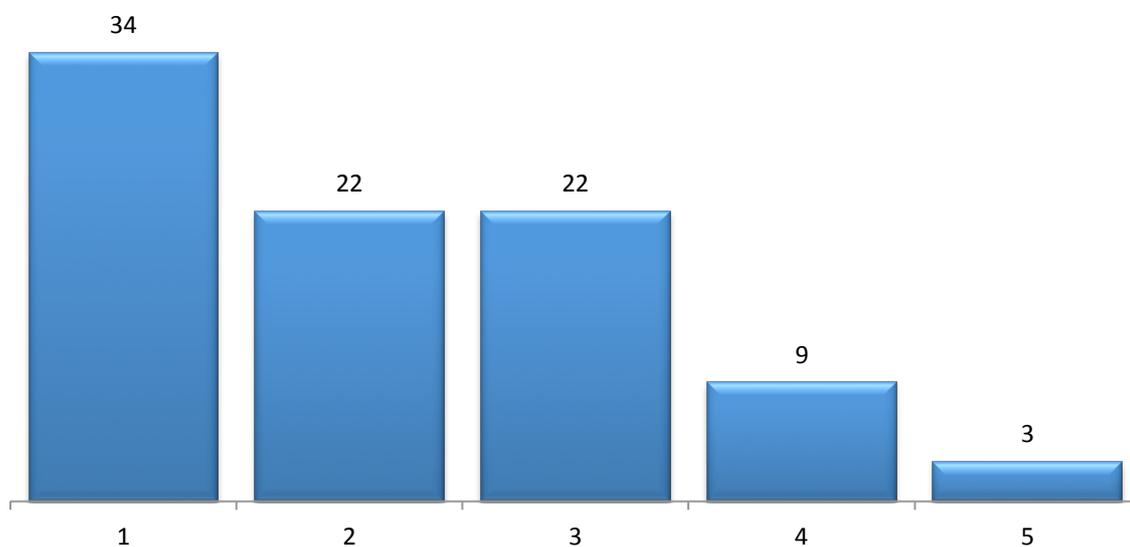
### Cuadro 6

Del 1 al 5 ¿En qué medida cree usted que hay suficiente información sobre el tema?

Opciones	Frecuencia	%
1	34	38
2	22	24
3	22	24
4	9	10
5	3	3
Total		100

### Gráfico 7

Del 1 al 5 ¿En qué medida cree usted que hay suficiente información sobre el tema?



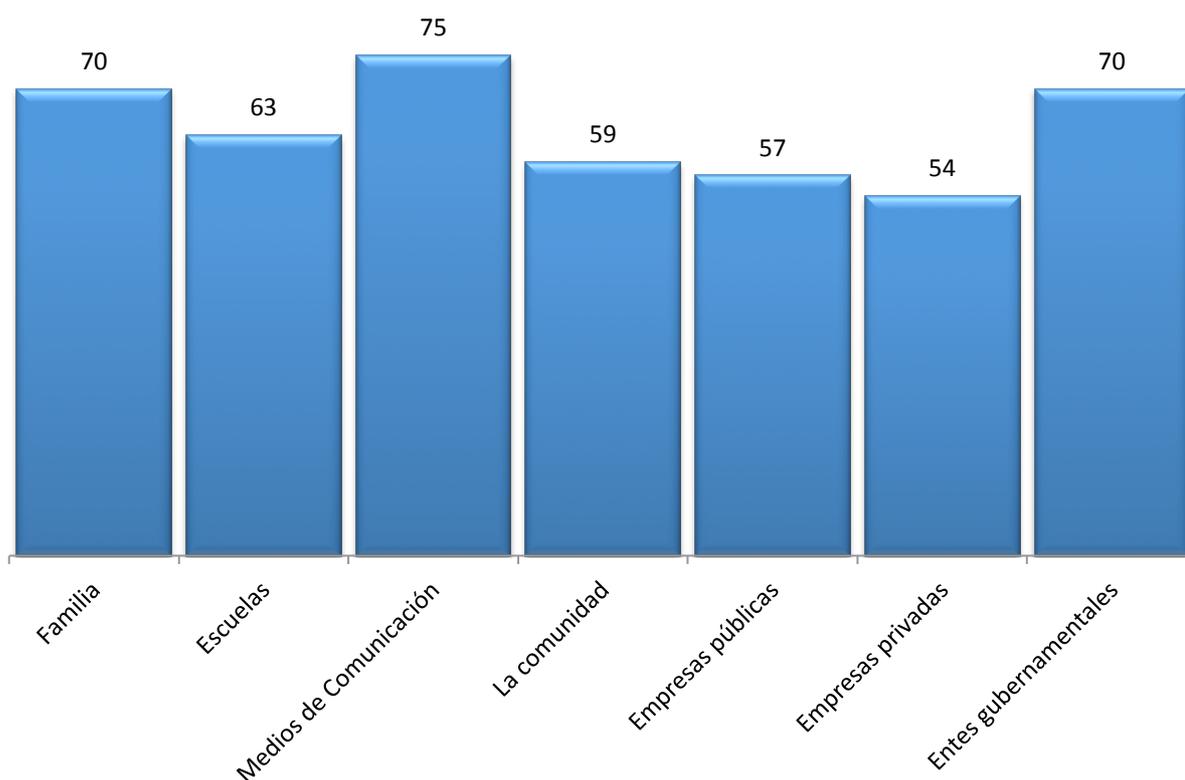
El 38% de los entrevistados afirma que es poca la información existente sobre el uso de los espacios destinados a personas con discapacidad.

### Cuadro 7

#### ¿Quién debe suministrar esta información?

Opción	Frecuencia	%
Familia	70	16
Escuela	63	14
Medios de Comunicación	75	17
Comunidad	59	13
Empresas Publicas	57	13
Empresa Privada	54	12
Entes Gubernamentales	70	16
		100

### Gráfico 7



Con respecto a quien debe suministrar la información sobre el uso de los espacios destinados a personas con discapacidad las respuestas fueron muy parejas, teniendo mayor puntuación los medios de comunicación con un 17%, como parte de la RSE y los entes gubernamentales y la familia con 16% respectivamente.

## Matriz de Contenido Personas Convencionales

Preguntas	Entrevistados	
	Leonardo Araujo	Mario Verdecchia
¿Cómo te transportas?	Transporte público y metro	Vehículo propio
¿Qué sitios frecuentas?	Universidad (pública), lugar de trabajo (empresa privada)	Trabajo (empresa privada), hogar.
¿En los lugares que frecuentas hay espacios destinados para el uso exclusivo de personas con discapacidad?	En la ciudad hay muchas barreras arquitectónicas que no te permiten desplazarte de manera cómoda. Existen pocos espacios adaptados, por lo general los más comunes.	Realmente en Venezuela hay muy pocos espacios destinados a personas con discapacidad. En este país todavía no hay esa cultura de adaptar espacios para nosotros.
¿Has podido dar uso a esos espacios?	No, en Venezuela existe un problema cultural y es que las personas no respetan los espacios adaptados a personas con discapacidad.	No, generalmente los puestos de estacionamientos se encuentran ocupados, o los ascensores están llenos o no sirven.
¿Estos espacios por los general se encuentran desocupados. Ocupados por personas convencionales?	Si, los vagones de metro siempre se encuentran ocupados por todos los usuarios.	La mayoría de los espacios se encuentran ocupados por personas convencionales, bien sea: los puestos de estacionamiento, los vagones del metro, muchas veces, en las aceras, las rampas las utilizan las motos o están tapadas por algún carro.
¿Las personas que lo ocupan los seden con facilidad?	No, muy pocas veces. Las personas convencionales no te ven	Nunca, la verdad siempre se molesta al pedir que los desocupes.

	como una persona más, solo te ven la silla.	
<b>¿Los seden al ser increpados por otros usuarios?</b>	Caracas, es una ciudad difícil, y la población no tiene esa cultura, es muy difícil utilizar los espacios adaptados. En el metro por ejemplo siempre tengo que esperar como 3 o 4 trenes.	No, las veces que me ha pasado la persona que lo ocupa siempre tiene una excusa: esta apurado, está cansado, no hay otro lugar.
<b>¿Consideras que debe haber mayor información sobre el uso de los espacios destinados a personas con discapacidad? ¿Por qué? ¿Dónde?</b>	Si, debería existir una campaña nacional de concientización para toda la sociedad. Es necesario rescatar los valores de ayuda a la persona con discapacidad, de manejo de los términos correctos.	Claro, el problema radica en que en el país no se ha realizado ninguna campaña informativa. Si no se hacen campañas constantes, micros de televisión, no se puede avanzar en la mejora cultural de la sociedad. Los medios de comunicación son el factor clave para esto.
<b>¿Quiénes consideras que deberían brindar esta información?</b>	Los medios de comunicación, pues son una herramienta poderosa, ellos promueven el cambio en la sociedad.	Pues los medios de comunicación, ellos son los que tienen la capacidad de llegar a cada rincón del país.

*Tabla 3. Elaboración propia.*

### Matriz de contenido autoridades

	Entrevistados
<b>Preguntas</b>	<b>Hector Urgelles Concejal de Bruta</b>
¿Has participado en alguna gestión que incluya a personas con discapacidad?	Si varias, hay una ordenanza en Baruta que está precisamente para todo lo que es el urbanismo y su adecuación a las personas con discapacidad.
¿Has propuesto alguna ley o proyecto que incluya a personas con discapacidad? ¿Qué éxitos tuvo? ¿Cuáles fueron los efectos a nivel de aceptación? ¿qué ajustes se le han hecho?	Participe en la discusión de la ordenanza y siempre estamos revisando lo que tenga que ver con el estamento legal para que se adecue a las personas con discapacidad, igualmente estamos trabajando en un proyecto de la construcción de un parque para niños con discapacidad y contamos con la ayuda de la Alcaldía de Baruta que nos ha donado el terreno al igual que con la Alcaldía Metropolitana con aporte de dinero. Hay otro proyecto que tiene que ver con la construcción de una sede a una institución que depende la gobernación llamada Centro de Desarrollo Infantil que en estos momentos está ubicada en el último piso de un colegio estatal, las dimensiones que tiene la estructura de ese colegio son pocas para la cantidad de niños que atiende, cabe destacar que son niños con bajos recursos económicos que viven en las barriadas de Baruta.

<p>¿Consideras que hay buena información sobre la discapacidad?  ¿Dónde no la hay?  ¿En qué zonas consideras que debería haber más?</p>	<p>No, la información es realmente escasa, yo creo que además es un problema cultural la sociedad aun no entiende lo que es y lo que necesita una persona con discapacidad, no los ven bien, los consideran distintos. Hay una institución del gobierno, nació dedicada a atender a las personas con discapacidad, las alcaldías deben tener instituciones dedicadas a esto, la Alcaldía Mayor la tuvo y estaba haciendo planes y proyectos pero lamentablemente cuando le quitaron las competencias y pasaron a la gobernación esta institución cerró sus puertas. En Baruta no hay instituciones pero igualmente se atienden a las personas con discapacidad, la información debe salir de todos para todos y en todas la zonas tanto populares como en las zonas urbanizadas, deben adecuarse los urbanismos y crear cultura a través de información y educación.</p>
<p>¿Crees que es conveniente realizar una campaña educativa que concientice a la sociedad?</p>	<p>Si por supuesto, hacen falta muchas campañas que ayuden a la sociedad a entender a las personas con discapacidad y los cambios que deben generarse para esto,</p>
<p>¿Consideras que es necesario abordar a la familia o estaría basado en la educación institucional?</p>	<p>En estas campañas deben sumar a todos los actores sociales, gobierno, medios de comunicación, familia, escuela, en fin, todos debemos incorporarnos para poder alcanzar el nivel que tienen otros países en cuanto al mundo de las personas con discapacidad.</p>

Tabla 4. Elaboración propia

### **6.3 Discusión de los resultados**

De los resultados recabados en esta investigación en cuanto al uso que se le da a los espacios destinados a personas con discapacidad motora en la Gran Caracas. Se pueden agrupar en las siguientes afirmaciones:

- En la mayoría de la muestra, las personas convencionales no tienen un conocimiento preciso sobre la discapacidad.
- Sin embargo, gran parte de la muestra afirmó conocer una persona con discapacidad.
- Existe un alto desconocimiento sobre cuáles son los espacios destinados a personas con discapacidad.
- La mayoría de las personas encuestadas considera que existe una gran desinformación sobre la discapacidad.
- Los resultados indican que son los medios de comunicación quienes deberían suministrar la información.

Según los datos recogidos hacia las personas con discapacidad, se obtuvieron las siguientes similitudes:

- Es necesario la creación de una estrategia comunicacional de concientización sobre el trato hacia las personas con discapacidad.
- Realizar obras de infraestructura que faciliten al acceso a las personas con discapacidad.
- La sociedad venezolana tiene un alto desconocimiento sobre el uso de los espacios destinados a personas con discapacidad.

Una vez que se realizó la investigación, el análisis de los resultados y el diagnóstico del problema, se definió la estrategia como una posible solución al problema diagnosticado. De esta forma se unificaron diferentes métodos, técnicas y herramientas que hicieron posible el cumplimiento del objetivo deseado, empleando los recursos posibles en un tiempo determinado.

De esta manera, se pudo definir la estrategia comunicacional como un conjunto de acciones con las cuales se propone llegar al objetivo planteado, en

este caso, concientizar a la sociedad sobre el uso adecuado de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad motora.

Una vez definidos los objetivos de la estrategia se evaluaron

los recursos disponibles para llevar a cabo la estrategia comunicacional.

Antes de iniciar, es necesario determinar los distintos grupos objetivos a los que se desea llegar con la estrategia. De esta se facilitará obtener el pensamiento creativo al momento de diseñar el mensaje.

Con la investigación se definió como audiencia principal el 65,5% de la muestra pues estos no poseen conocimiento sobre la discapacidad y los espacios destinados para estas personas. Como población secundaria se estableció al otro 34,5% que demostró tener mayor conocimiento sobre la discapacidad en general. Sin embargo, es importante reforzar los valores de respeto e igualdad en toda la sociedad.

El éxito de una campaña comunicacional se encuentra en la elección de medios adecuados, del mensaje y del destinatario al que se quiere alcanzar para solucionar el problema planteado.

Es por esto que, los mensajes transmitidos, para lograr un reforzamiento de valores y el uso consciente de los espacios, deben ser percibidos como positivos, motivacionales para la población y de respeto e igualdad para hacia las personas con discapacidad.

El lenguaje, el tono y los medios a emplear son trascendentales para la efectividad de una estrategia comunicacional. Es por esto que al momento de diseñar la estrategia es necesario realizarse preguntas como: ¿qué medios deben ser empleados?, ¿de qué forma debe ser la comunicación?, ¿qué materiales se pueden reproducir?

Para ejecutar una estrategia comunicacional efectiva es necesario realizar el análisis de la situación. Para esto, debemos efectuar una búsqueda de la

información precisa. Y así identificar el o los problemas y de la misma forma conocer las soluciones de los mismos.

Según Barrios y Pereira (2010) las estrategias, son los lineamientos a largo plazo en las que se van a desarrollar las actividades de diferentes públicos.

Una vez obtenido todos los resultados, se procede a realizar los planes de acción. Esta es la fase en la que se plantean los procesos, se asignan los recursos, tácticas y herramientas. Durante el plan de acción se plantea el cronograma y presupuesto de la estrategia comunicacional.

## **VII ESTRATEGIA COMUNICACIONAL**

### **7.1 Emisor de la campaña**

A través de una alianza entre el creador de la estrategia, varias empresas privadas y un ente gubernamental se realizará la difusión total de la campaña.

Para ello se presentará la propuesta a las empresas privadas con el fin de que, a través de su responsabilidad social empresarial, colaboren con el financiamiento y la promoción de la estrategia. Las empresas involucradas serán los patrocinantes de la campaña por lo que podrán colocar sus logos dentro de las piezas gráficas.

Con el ente gubernamental involucrado se busca lograr la transmisión gratuita de los comerciales de radio y televisión.

### **7.2 Descripción del público.**

#### **7.2.1 Target**

Luego de haber evaluado los diferentes segmentos que existen en el mercado se ha establecido que para esta estrategia comunicacional el target serán mujeres y hombres venezolanos convencionales, en edades comprendidas entre 6 y 60 años de edad de todos los niveles socioeconómicos, con principios e ideologías distintas. De diferentes razas, religiones y creencias. Personas interesadas por generar un cambio en la sociedad, proactivos, con ciertos prejuicios, y miedo hacia lo desconocido y diferente.

#### **7.2.2. Geográfica.**

Venezolanos convencionales que hacen vida en la Gran Caracas y en las ciudades satélites como Los Teques, San Antonio de Los Altos, Maiquetía, La Guaira, Guarenas, Guatire, Cúa y otras poblaciones del Estado Miranda y el Estado Vargas..

### **7.2.3. Demográfica.**

Hombres y mujeres con edades comprendidas entre 6 y 60 años de edad. De todas las clases sociales, con principios e ideologías distintas. De diferentes razas, religiones y creencias.

### **7.2.4. Psicográfica.**

Personas interesadas por generar un cambio en la sociedad, proactivos, con ciertos prejuicios, y miedo hacia lo desconocido y diferente. Venezolanos comprometidos con el país, soñadores, con mucho deseo de mejorar el mundo en el que viven.

### **7.2.5. Conductual.**

Personas con indiferencia, producto del desconocimiento de lo que es la discapacidad, provocando un comportamiento en algunos casos individualistas, y que por temor a lo desconocido prefieren no prestar ayuda y hacer de cuenta que nada ha pasado. Venezolanos que viven un día a día agitado, que no conocen sobre la discapacidad, que usan desinteresadamente los espacios adaptados a personas con compromisos motores.

## **7.3. Objetivo general de la estrategia**

Crear conciencia en la sociedad venezolana sobre el uso adecuado de los espacios destinado a personas con discapacidad motora.

## **7.4. Objetivos específicos de la estrategia.**

- Lograr que los ciudadanos convencionales, a través de campañas de choque, puedan asumir el rol de una persona con discapacidad motora.
- Fortalecer los valores de solidaridad, respeto y apoyo.
- Enseñar a la sociedad venezolana sobre cómo debe ser el trato y la ayuda hacia a las personas con discapacidad.

## **7.5. Eje de mensajes.**

La estrategia tiene como finalidad que el ciudadano venezolano logre asimilar la dificultad que representa para una persona con discapacidad desplazarse, creando una cultura de respeto, solidaridad e integración.

De igual forma, se pretende enseñar a la sociedad venezolana como debe ser el trato y los términos adecuado a utilizar frente a una persona con discapacidad. Pues, de esta forma una persona convencional sabrá cómo actuar al momento de ayudar a una persona con discapacidad.

### **7.5.1. Concepto creativo.**

“Respetar mi espacio”

### **7.5.2. Mensajes clave.**

Los mensajes claves se desarrollarán bajo el mismo concepto creativo, los mensajes claves a desarrollar en la estrategia comunicacional para la discapacidad motora son:

- Mi puesto no es un privilegio, es una necesidad.
- Estar apurado no es una discapacidad.
- Estar cansado no califica como discapacidad.
- ¿Realmente quieres estar en mi lugar?
- Ponte en mi lugar, no en mi sitio.

### **7.5.3 Selección de medios**

La campaña se iniciará a través de medios OTL (redes sociales) con la finalidad de crear un efecto viralizador utilizando influenciadores que repliquen el mensaje y se unan de manera voluntaria a la campaña. Luego de esto, se incluirán medios ATL y BTL según el éxito de que la campaña vaya teniendo.

Por este motivo se seleccionaron los siguientes medios:

#### **7.5.3.1 Medios OTL:**

Para la promoción de la campaña en estos medios se creará la cuenta @PasosAzules y se buscarán influenciadores como:

- Rocio Higuera
- Ly Jonaitis
- Sheina Chang
- Daniela Kosan
- Patricia Fuenmayor
- Jeanmary Curró
- Luis Chataing
- Cesar Miguel Rondón

Venezolanos del medio en diferentes áreas artísticas, que tengan diferentes estilos de vida, diferentes edades pero que proyecten una imagen positiva y sean ejemplo para la sociedad.

#### **7.5.3.1.1 Twitter**

Twitter será una de las redes sociales a utilizar, se dará promoción al uso del hashtag (etiqueta) #NoMásObstáculos con el fin de agrupar todas las publicaciones que se hagan sobre el tema y dar a conocer la campaña. El hashtag irá acompañado de uno de los mensajes claves o con una imagen alusiva al tema y que estará diseñada bajo el concepto creativo de la campaña.

#### **7.5.3.1.2 Instagram**

Al igual que twitter, se utilizará instagram para la promoción y viralización de la estrategia, en esta red se compartirá una imagen alusiva al tema y que estará diseñada bajo el concepto creativo de la campaña. Asimismo se utilizará las frases establecidas en los mensajes claves y se promocionará el hashtag #NoMásObstáculos.

#### **7.5.3.1.3 Facebook**

Por este medio se compartirán mensajes y recomendaciones acompañados de imágenes que promuevan el uso consiente de los espacios destinados a personas con discapacidad.

### **7.5.3.2 Medios ATL**

Una vez realizada la fase en redes sociales se buscará la publicación de las piezas en los medios audiovisuales e impresos, esto será a través de financiamiento de las empresas privadas o involucrando a los medios a que realicen las publicaciones como parte de su RSE.

#### **7.5.3.2.1 Radio:**

A través de convenios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se pautarán micros rotativos en las emisoras radiales de mayor influencia en la Gran Caracas tales como: La Mega, el circuito FM Center y Circuito Onda. Sin embargo se buscará la mayor cantidad de emisoras, públicas y privadas interesadas en la transmisión de los mensajes.

De igual forma se buscará la colaboración del ente gubernamental para que, a través de artículo 10 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, solicite la transmisión de los micro radiales.

#### **7.5.3.2.2 Televisión:**

Por este medio se buscará pautar comerciales de concientización en medios de transmisión nacional públicos y privados. Esto con la colaboración de un ente gubernamental que, a través de artículo 10 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión, solicitará la transmisión de los comerciales audiovisuales.

#### **7.5.3.2.3 Prensa:**

Asimismo, se enviarán a todos los medios impresos de circulación nacional una nota de prensa junto con una de las imágenes diseñadas para la campaña para su publicación.

De igual forma se buscará que los medios publiquen las piezas gráficas a través de un convenio de RSE.

## 7.5.4 Propuestas para el diseño de piezas

### 7.5.4.1 Medios OTL

Twitter – Facebook:



Ilustración 1. Propuesta gráfica 1



Ilustración 2. Propuesta gráfica 2

Instagram



Ilustración 3. Propuesta gráfica 3

# EL RESPETO ES MUESTRA DE HUMILDAD, Y EMPIEZA CONTIGO.

Respetemos este espacio preferencial.



Ilustración 4. Propuesta gráfica 4

### 7.5.4.2 Medios ATL

#### Radio:

“Señor conductor sólo el 1% de los puestos de estacionamiento disponibles están destinados para personas con discapacidad. Entonces, ¿por qué no puedes utilizar el 99% de los puestos restante? Tener este puesto no es un privilegio, es una necesidad.” Respeta mi lugar.

#### Televisión:

#### Story board

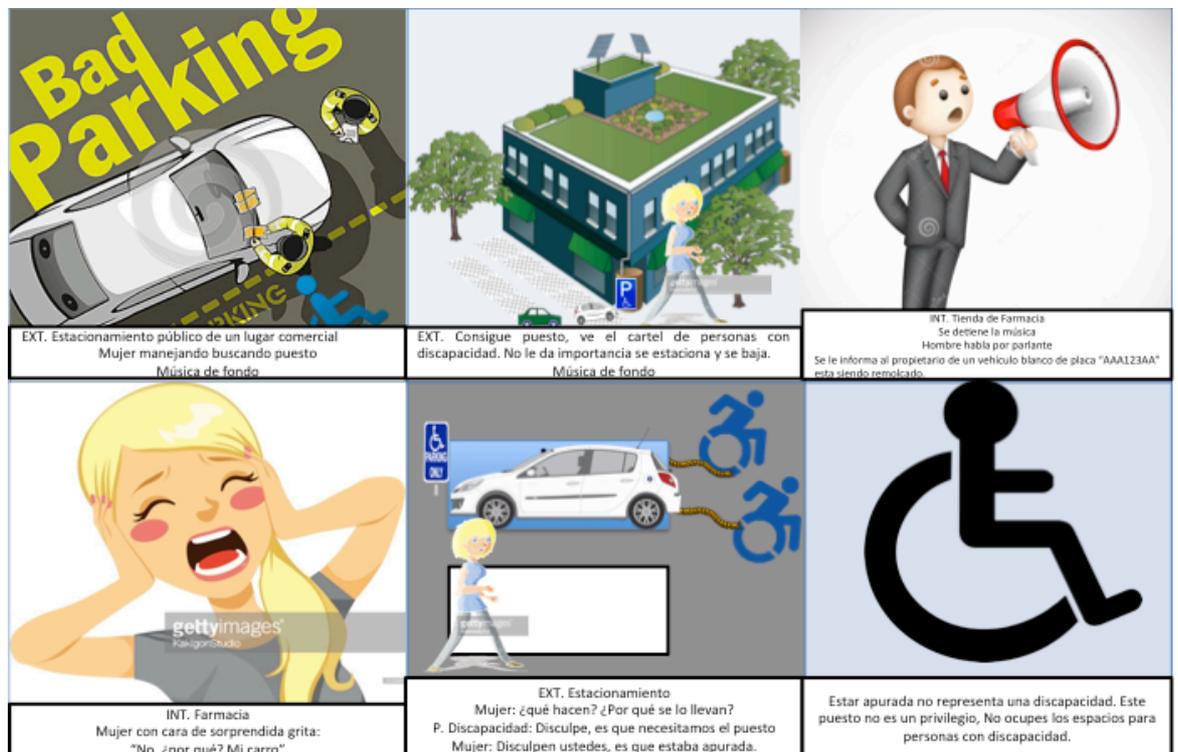


Ilustración 5. Propuesta gráfica 5

### 7.5.4.3 Medios BTL

La actividad BTL (por sus siglas en ingles Below The Line) se realizará en distintas zonas de la ciudad de la Gran Caracas, para ello un grupo de personas convencionales y un grupo de personas con discapacidad se pasearán por diferentes estaciones de Metro de Caracas y entrarán en los vagones preferenciales donde entregarán volantes referentes a la campaña e invitarán a todos los usuarios hacer uso consciente de los espacios destinados a personas con discapacidad.

De igual forma se pasearán por diferentes estacionamientos de centros comerciales y lugares comerciales donde se entregarán los volantes y se esperará que una persona haga uso inadecuado de un puesto preferencial. Cuando esto suceda una de las personas con discapacidad se acercará y le ofrecerá ayuda técnica (silla de rueda, bastón, muleta) cuando la persona convencional la rechace se le pedirá que mueva el carro de puesto y se le entregará un volante.

#### **7.5.4.3.1 Charlas de concientización**

Para obtener una influencia directa dentro de la sociedad, se realizarán actividades de vocería dentro de las empresas públicas y privadas que colaboren o que patrocinen la estrategia.

Estas charlas las realizarán personas con discapacidad y personas convencionales, con el fin de crear una experiencia directa con la discapacidad y lo que significa no respetar los espacios.

De igual forma, dentro de la charla se entregarán los volantes y se dejarán por toda la empresa ciertas normas de convivencia necesarias para el fácil desenvolvimiento de las personas con discapacidad en la sociedad.

Diseño de volantes y piezas gráficas para las empresas:

**¿De verdad quieres estar  
en mi lugar?**



Respeto a las personas con discapacidad

 **#NoMásObstáculos**

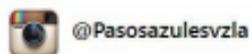
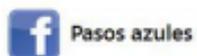


Ilustración 6. Propuesta gráfica 6

# ¿Tú quieres ir sentado? Yo quisiera ir de pie



Respeto a las personas con discapacidad



**#NoMásObstáculos**



Pasos azules



@Pasosazulesvzla



@Pasosazules

Ilustración 7. Propuesta gráfica 7

# Contribuye con la solución, no seas parte del problema



Respeto a las personas con discapacidad

 **#NoMásObstáculos**

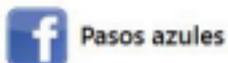


Ilustración 8. Propuesta gráfica 8

### **7.7 Decisión de la realización de la campaña**

En vista a los resultados arrojados por las encuestas realizadas a las personas convencionales, y tomando como referencia el gráfico 7, se decidió realizar una campaña de medios 360 que se transmitiera por todos los medios de comunicación masivos en el país. Para obtener mejores resultados en cuanto a la influencia y efectividad de la estrategia en la sociedad venezolana, se decidió involucrar a empresas públicas y privadas.

### **7.8 Responsables**

La creación y el diseño de la estrategia, fue realizada por la autora de este trabajo, Kelly Canelón. Para lograrla, se aplicó todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, y toda la experiencia que posee sobre el abordaje de la temática discapacidad.

Y se buscará realizar una alianza entre el creador de la estrategia, varias empresas privadas y un ente gubernamental se realizará la difusión total de la campaña.

### **7.9. Recursos necesarios**

Para la realización de la estrategia comunicacional se requerirán los siguientes recursos:

- **Talento humano:** se requerirá un diseñador gráfico, un community manager, una agencia de publicidad que lleve a cabo el plan de medios, una productora para la realización del material audiovisual personas convencionales y con discapacidad que realicen la actividad BTL
- **Recursos materiales:** impresión de volantes, material para la producción audiovisual, servicio de catering para el momento del rodaje.

## 7.10 Presupuesto

Actividad	Precio Unitario (Bs. F)	Precio Total(Bs. F)
Productora	50.000	100.000
Community Manager	12.000	12.000
Diseñador gráfico	20.000	20.000
Agencia publicitaria	40.000	40.000
Redactor	7.000	7.000
Impresión 500 Volantes	10	5000
<b>Total</b>		<b>184.000</b>

Tabla 3 de presupuesto. Elaboración propia

## 7.11 Cronograma

### 7.11.1 Ejecución de actividades

Actividades	Meses		
	1	2	3
Diseño de piezas gráficas			
Aprobación de piezas			
Realización de micro radial			
Realización de comercial			
Diseño de volantes			
Aprobación de volantes			
Impresión de			



- Realizar encuesta sobre efectividad de las piezas y su aceptación ante el público.

## **VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1. Interpretación de resultados**

Dentro del proceso de comunicación existe un elemento muy importante, el mensaje, comunicar un mensaje y que sea entendido por la audiencia clave requiere sin duda de una buena estrategia comunicacional, la cual, aporta numerosos beneficios, siempre y cuando se tenga claro lo qué se quiere transmitir y se cuenten con los medios adecuados para hacerlo.

Establecer una estrategia comunicacional que fortalezca el uso consciente de los espacios destinados a personas con discapacidad se ha convertido en una necesidad y eso lo demuestran los resultados que arrojaron los estudios realizados en esta investigación, ya que, se pudo observar que existe un gran desconocimiento en cuanto a la discapacidad y los espacios destinados en la Gran Caracas para estas personas.

A partir de estos resultados, se pudo elaborar una estrategia comunicacional efectiva, pues el alto porcentaje de desconocimiento sobre el tema, permitió construir el mensaje y seleccionar los medios precisos para transmitirla y llegar al público objetivo.

Por otro lado, las experiencias recogidas en las entrevistas realizadas a las personas con discapacidad permitieron determinar, hacia donde deberían ser dirigidos los mensajes y qué tipo de campaña debía realizarse. Con las entrevistas se conoció que las personas con discapacidad desean que la sociedad tenga mayor conocimiento sobre este tema para así aumentar el porcentaje de personas que tiene un buen trato para con ellos y usan de manera correcta los espacios adaptados.

### **8.2. Extracción de conclusiones**

Según la investigación, el 54,5% de la población encuestada, indicó que era necesario llevar a cabo campañas de información y concientización, a través de los medios de comunicación, para conocer cómo se debe abordar la discapacidad y cuál son los espacios adaptados para ellos.

Las personas convencionales entrevistadas, así como las autoridades y las personas con discapacidad que colaboraron en este trabajo investigativo ven necesaria la creación de una campaña de concientización en la población venezolana sobre el tema de la discapacidad y el uso consciente de los espacios adaptados para ellos.

### **8.3. Verificación del logro de los objetivos**

Los objetivos específicos de este trabajo de investigación fueron:

- Identificar las dificultades o carencias comunicacionales que han impedido el uso adecuado de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.
- Analizar las oportunidades para el diseño y ejecución de una estrategia comunicacional para el fortalecimiento del uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.

El diseño de esta estrategia de comunicación, fue posible gracias al cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de investigación, los cuales fueron alcanzados en su totalidad por lo que se logró cumplir el objetivo general, que consistió en:

Diseñar una estrategia comunicacional para el fortalecimiento del uso consciente de los espacios públicos destinados a personas con discapacidad en la Gran Caracas.

### **8.4. Recomendaciones**

- Implementar la estrategia comunicacional de concientización en toda la sociedad venezolana para mejorar el uso consciente de los espacios adaptados para ellos.
- Una vez aplicada la estrategia, realizar una evaluación para determinar su efectividad.
- Se recomienda que la estrategia de comunicación se extienda por varios periodos modificando en varias oportunidades sus mensajes para lograr una mejor influencia dentro de la sociedad venezolana.

- Incentivar a los estudiantes para que realicen trabajos de investigación relacionados con la temática discapacidad.

## FUENTES DE INFORMACION Y BIBLIOGRAFÍA

- Aramayo, Z. (1998) Investigación, Creatividad y Estrategias Comunicacionales. Recuperado el 5 de abril de 2014. Contenido disponible en línea: <http://www.slideshare.net/zulmaaramayo/investigacin-creatividad-y-estrategias-comunicacionales-presentation>
- Barrios, I., y Pereira, D. (2010). Diseño de una Estrategia Comunicacional para Concienciar a los Estudiantes sobre las Personas con discapacidad. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello Caracas.
- Boero, G. (2009) Accesibilidad en el Uruguay. Montevideo y la Nueva Reglamentación Municipal. Universidad Ort Uruguay, Facultad de Arquitectura. Recuperado 5 de mayo de 2014. Contenido Disponible en línea <http://www.ort.edu.uy/farq/pdf/boeroortaccesibilidad.pdf>
- Briones, G. (1996). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. Colombia. Arfo Editores e Impresores Ltda.
- CONAPDIS. (2007). Manual instructivo para accesibilidad de las personas con discapacidad. Caracas.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, enmienda 2009. Recuperado 5 de mayo de 2014. Contenido disponible en línea: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/enmienda2009.pdf>
- CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (1999) Recuperado el 7 de mayo 2014. Contenido disponible en línea: <http://www.oas.org/assembly2001/assembly/esp/aprobada1608.htm>

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2014 de <http://www.tiflolibros.com.ar/biblioteca/>
- Declaración Centroamericana Sobre el Derecho al Trabajo y el Empleo de las Personas con Discapacidad. (2011). Recuperado el 21 de Mayo de 2014, de <http://www.tiflolibros.com.ar/biblioteca/>
- Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Argentina. Editorial Brujas.
- Gutiérrez, (s.f.) Aplicación de la Terminología Propuesta por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Recuperado 29 de abril 2014. Contenido disponible en línea: <http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/cif.php>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Informe Mundial sobre la Discapacidad. (2011). Recuperado el 10 de mayo de 2014, de [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html)
- LEY PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, 2007. Recuperado 5 de mayo de 2014. Contenido disponible en línea: [http://www.gerenciasocial.org.ve/bsocial/bs\\_04/bs\\_04\\_pdf\\_doc/Ley%20para%20las%20personas%20con%20discapacidad.pdf](http://www.gerenciasocial.org.ve/bsocial/bs_04/bs_04_pdf_doc/Ley%20para%20las%20personas%20con%20discapacidad.pdf)
- Mefalopulos P. y Kamlongera C, 2008 Manual: Diseño Participativo para una Estrategia de Comunicación. Recuperado 20 de junio de 2014. Contenido disponible en línea: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/011/y5794s/y5794s00.pdf>

- Muñiz, R. (2005) Marketing en el Siglo XXI, 2o Edición CEF. España. Recuperado el 30 de junio de 2014. Contenido disponible en: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-integral-108.htm>
  
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Venezuela. Editorial Panapo.
  
- Tamayo y Tamayo, M (2001). El proceso de la investigación científica. (4°. ed.) México: Lamusa.
  
- Rompiendo Barreras. (2006). Recuperado el 9 de Abril de 2014, de Federación Granadina de Personas con Discapacidad Física y Orgánica: <http://www.fegradi.org/areaaccesibilidad.html>

## ANEXOS

## Anexo 1

### ENCUESTA

Preguntas con respecto al encuestado

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_
3. Ocupación/Profesión: : \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es para usted una persona con discapacidad?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué tipo de discapacidad conoce?

\_\_\_\_\_

3. ¿Conoce los símbolos referentes a discapacidad?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Cuáles?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿ En cuál de estas situaciones se encuentra con respecto a la discapacidad?

Marque la frase que mejor defina su situación.

- \_\_\_\_ No tengo contacto con personas con discapacidades
- \_\_\_\_ Conozco personas con discapacidad.
- \_\_\_\_ En el lugar donde vivo hay vecinos con discapacidades.
- \_\_\_\_ En mi lugar de trabajo hay compañeros con discapacidad.
- \_\_\_\_ En mi familia hay personas que tienen discapacidades
- \_\_\_\_ Otra situación. Indique cuál.

4. ¿Conoce cuales son los espacios públicos destinados a personas con discapacidad?

5. ¿Cree usted que hay suficiente información sobre el uso de estos?  
Siendo 1 el más bajo y 6 el más alto

1 \_\_\_\_ 2\_\_\_\_ 3\_\_\_\_ 4\_\_\_\_ 5\_\_\_\_ 6\_\_\_\_

7. ¿De donde cree usted que debe provenir la información?

- \_\_\_\_\_ Familia
- \_\_\_\_\_ Escuelas
- \_\_\_\_\_ Medios de comunicación
- \_\_\_\_\_ La comunidad
- \_\_\_\_\_ Empresas públicas
- \_\_\_\_\_ Empresas privadas
- \_\_\_\_\_ Entes gubernamentales

## Anexo 2

### Guión entrevista personas con discapacidad

1. Nombre, apellido, edad, ocupación u oficio tipo de discapacidad.
2. ¿Cómo te transportas?
3. ¿Qué sitios frecuentas?
5. ¿En los lugares que frecuentas hay espacios destinados para el uso exclusivo de personas con discapacidad?
6. ¿Haz podido dar uso a esos espacios?
7. ¿Estos espacios por lo general se encuentran desocupados. Ocupados por personal convencionales?
8. ¿las personas que lo ocupan sienten los espacios con facilidad?
9. ¿Los sienten al ser ocupados por otros usuarios?
10. ¿Consideras que debe haber mayor información sobre el uso de los espacios destinados a personas con discapacidad? ¿Por qué? ¿Dónde?
11. ¿Quiénes consideras que deberían brindar esta información?

### Anexo 3

#### Guía entrevista autoridades

1. Nombre, apellido, ¿padece alguna discapacidad? ¿cuál?
2. ¿Lugar de trabajo?
3. ¿Cargo?
4. ¿Haz participado en alguna gestión que incluya a personas con discapacidad?
5. ¿Haz propuesto alguna ley o proyecto que incluya a personas con discapacidad? ¿qué éxitos tuvo? ¿cuáles fueron los efectos a nivel de aceptación? ¿qué ajustes se le han hecho?
6. ¿Consideras que hay buena información sobre la discapacidad? ¿Dónde no la hay? ¿En que zonas consideras que debería haber más?
7. ¿Crees que es conveniente realizar una campaña educativa que concientice a la sociedad?
8. ¿Cómo lo haría? ¿qué entes estarían vinculados?
9. ¿Consideras que es necesario abordar a la familia o estaría basado en la educación institucional?

#### **Anexo 4**

Entrevistas personas con discapacidad (se encuentran en el cd)

#### **Anexo 5**

Entrevistas autoridades (se encuentran en el cd)