UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

MENCIÓN COMUNICACIONES CORPORATIVAS

TRABAJO FINAL DE CONCENTRACIÓN

~~DESARROLLO DE UN~~ PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS QUE FACILITA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA EN LA ALCALDÍA DE CHACAO, CARACAS - VENEZUELA

ROSALES VALERO, Vivian Ariadne
PARDO CAÑIZALEZ, Gabriela Valentina

Tutor:
Prof. Saint-Surin, Genevieve

Caracas, Julio 2019

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL i
ÍNDICE DE TABLAS iv
INTRODUCCIÓN 5
CAPÍTULO I 6
EL PROBLEMA 6
1.1. Planteamiento del problema de investigación 6
Pregunta de Investigación 9
1.2. Objetivos de la investigación 9
1.2.1. Objetivo General 9
1.2.2. Objetivos Específicos 9
1.3. Justificación de la investigación 10
1.4. Delimitación de la investigación 11
CAPÍTULO II 13
MARCO CONCEPTUAL 13
1. Discapacidad 13
1.1. Teorías sobre la discapacidad: enfoque médico vs. social 14
1.2. Tipos de discapacidad 16
1.3. Trastorno del Espectro Autista (TEA) 17
1.4. Distintos niveles de autismo 18
1.5. Organizaciones que se especializan en realizar estudios para personas con TEA 20
2. Comunicaciones 21
2.1. Comunicaciones internas 23
2.2. Comunicaciones externas 23
2.3. Tipos de Comunicación 24
2.3. Públicos 25
2.4. Plan Estratégico de Comunicaciones 27
2.5. Plan Táctico 28
3. Inclusión 28

3.1. Principio de igualdad vs. Principio de equidad 29
3.2. Necesidad de inclusión 30
4. Accesibilidad 32
CAPÍTULO III 34
MARCO REFERENCIAL 34
3.1. Investigaciones sobre estrategias comunicacionales para personas con discapacidad 34
3.2. Barreras actitudinales ante las personas con discapacidad 34
3.3. Leyes para personas con discapacidad en el ámbito laboral 35
3.4. Reseña de la Alcaldía de Chacao 37
CAPÍTULO IV 39
EL MÉTODO 39
4.1. Modalidad de investigación 39
4.2. Enfoque, diseño y tipo de investigación 39
4.3. Diseño de variables de investigación 40
4.3.1. Definición conceptual 40
4.4.2. Definición operacional 41
4.4. Unidades de Análisis y Población 45
4.5. Diseño Muestral 45
4.5.2. Tamaño de la Muestra 45
4.6. Diseño del Instrumento 46
4.6.1. Descripción del instrumento 46
4.6.2. Validación del Instrumento 47
4.6.3. Ajuste del Instrumento 47
4.7. Criterios de Análisis 55
4.8. Procesamiento 55
4.9. Limitaciones 55
CAPÍTULO V 57
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 57
5.1. Presentación de Resultados 57
5.1.1 Resultados de la entrevista a personas con TEA 57
5.1.2 Resultados de la entrevista a expertos en TEA 61
5.1.3 Resultados de la entrevista a trabajadores de la Alcaldía de Chacao 67
5.2. Discusión de Resultados 74
CAPÍTULO VI 78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 78

6.1 Conclusiones 78
7.2. Recomendaciones 79
CAPÍTULO VII 81
PLAN DE COMUNICACIONES 81
7.1 Análisis de la situación de la organización 81
7.1.1 Análisis de la situación interna 81
7.1.2 Análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) de la organización 82
7.2. Definición de objetivos de comunicación en coherencia con situación(es) identificado(s) 83
7.2.1 Objetivos de comunicación: 83
7.3. Definición de públicos relevantes en coherencia con objetivos definidos 84
7.3.1 Público Interno: 84
7.4 Definición de mensajes para cada público o grupo de públicos Ideas fuerza – mensajes Tono y estilo 84
7.4.1 Mensajes: 84
7.4.2 Medios: 86
7.5. Planes de acción – canales, medios, actividades o tácticas por cada objetivo o público o conjuntos de estos, cronograma y presupuesto 90
7.5.2. Implementar el uso de claves visuales a la hora de impartir instrucciones, explicar procesos y como parte de la señalización en general de la Alcaldía 91
7.5.3. Implementar el uso de listas de chequeo a la hora de impartir instrucciones, explicar procesos y hacer seguimiento de las tareas 91
7.5.4. Adaptaciones del espacio laboral para las personas con TEA 92
7.5.5. Trato adecuado 92
7.5.6. Talleres que sensibilicen el entorno laboral sobre la condición 92
7.5.7. Cómo manejar la crisis con personas con TEA 93
7.5.8. Campaña de endomarketing 94
7.6. Presupuesto 94
7.7. Responsables 95
7.8. Tiempos de ejecución 95
7.9 Definición de indicadores 96
BIBLIOGRAFÍA 97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1..... 42
Tabla 2..... 49
Tabla 3..... 51
Tabla 4..... 53
Tabla 5..... 55
Tabla 6..... 57
Tabla 7..... 61
Tabla 8..... 68
Tabla 9..... 82
Tabla 10..... 87
Tabla 11..... 94
Tabla 12..... 95

INTRODUCCIÓN

En el mundo existe la necesidad latente de incluir a las personas con discapacidad, ya que, ese sector marginado de la población puede generar aportes significativos a la economía de un país. Específicamente, la personas que tienen Trastorno del Espectro Autista (TEA) son dejadas de lado por desconocimiento sobre la condición y sobre todo, porque las compañías se sienten en la obligación de invertir grandes cantidades de dinero, tiempo y educación para poder adaptar el ambiente laboral a sus necesidades.

Sin embargo, las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) pueden ser completamente funcionales y en gran parte, sólo requieren de adaptaciones comunicacionales y conductuales de parte de su equipo de trabajo, así como también un conocimiento considerable sobre la condición para desarrollar empatía o entendimiento hacia estas personas.

Es por esto, que el desarrollo de un plan de comunicaciones internas que fomente la inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) en la Alcaldía de Chacao contempla el diseño de una estrategia comunicacional óptima para brindarle el conocimiento necesario y pertinente al contexto laboral que rodea a la persona con TEA para ofrecerles las herramientas necesarias de conocimiento y capacitación.

A partir de la presente investigación se pretende vislumbrar toda la información requerida para el desarrollo de dicha estrategia comunicacional que logre efectivamente promover la inclusión de las personas con TEA en la Alcaldía del Municipio Chacao. De igual forma, puede ser adaptado para cualquier contexto laboral.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema de investigación

En la actualidad alrededor de 1.000 millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, es decir, el equivalente al 15% de la población a nivel global; así lo asegura el Banco Mundial (2019). Asimismo, en Venezuela alrededor 1.454.845 personas admitieron poseer algún tipo de discapacidad según el Instituto Nacional de Estadística y el Censo de Población 2011, es decir el 5,38% de la población del país para ese año.

La Organización Mundial de la Salud establece en su Informe Mundial Sobre la Discapacidad del año 2011:

> En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. En parte, ello es consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información. Esas dificultades se exacerban en las comunidades menos favorecidas. (pág.5)

Estas circunstancias son concebidas por las Naciones Unidas como un problema de desarrollo, demostrando con evidencia que las personas con discapacidad sufren peores resultados socioeconómicos y de pobreza. Se habla de un problema de desarrollo pues, hasta que no se logre romper el ciclo de la pobreza el mundo no podrá alcanzar una mayor estabilidad económica ni alcanzar de forma efectiva los objetivos de desarrollo sustentable

No obstante, las personas con discapacidad representan un importante potencial para el desarrollo económico global, teniendo la capacidad de aumentar los recursos humanos tanto en el sector público como privado y activando sectores de la economía que requieren refuerzos. Para ello, es necesario incentivar e incrementar el acceso de las personas con discapacidad a las fuentes de empleo.

Países como Venezuela contemplan en su marco legal la contratación de personas con discapacidad como un requerimiento de ley, así lo establece el artículo 28 de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007):

> Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. (pág. 8)

Sin embargo, estas leyes pocas veces son acatadas o la inclusión de las personas con discapacidad no alcanza niveles reales de efectividad, pues no existen las condiciones adecuadas ni la orientación requerida para que las mismas sean integradas dentro del ambiente laboral. Según García (2006) de un total de 931.517 personas con discapacidad según el Censo de Población del 2001, tan solo un 24,51% (167.935) de los individuos con discapacidades declaró encontrarse dentro de la fuerza de trabajo. No obstante, estas cifras no son actuales, pues pese a la existencia de un Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, la disponibilidad de datos que vislumbren la realidad de las mismas es escasa. Asimismo, tampoco se conoce la cantidad exacta de personas con trastorno del espectro autista dentro de dicha cifra.

Considerando la comunicación como una herramienta importante de cambio y educación, una estrategia de comunicación inclusiva puede representar el primer paso para adaptar el ambiente laboral a personas con espectro autista, generando un gran impacto. Además de ser una excelente forma de crear conciencia en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad y la necesidad de integrarlas a la sociedad. Chávez (sf.) señala lo siguiente:

> Allí se encuentra el sentido de lo que comprendemos como comunicación accesible e inclusiva, pues juega un rol activo desde las universidades, las Instituciones públicas y privadas, las organizaciones de bases y los ciudadanos, que en un pleno discernimiento de las realidades, desde sus prácticas, incitan al ejercicio inclusivo y accesible de los contenidos. Para ello, el camino se inicia con el reconocimiento de la comunicación como una cuestión de todos. Luego, asumiendo que es de todos, es importante ponerse en el lugar del otro para, aunque sea por unos minutos, comprender cómo se puede facilitar esa comunicación con cualquier otra persona. (pág. 3)

Sin embargo, el término comunicación accesible e inclusiva puede ser algo vago y prestarse a confusiones. Por ende, es necesario dilucidar de forma clara qué acciones y cambios son necesarios para mejorar la comunicación y hacerla más universal, especialmente cuando se habla sobre personas con discapacidad y cómo mejorar su participación dentro de la sociedad y el ambiente laboral desde la comunicación. Estas acciones son descritas por Chávez (sf.) de la siguiente manera:

> La propuesta comunicacional de la producción de mensajes propios inclusivos en diferentes lenguajes en el campo de la comunicación/discapacidad, abren un nuevo escenario para pensarse, desde los inicios de una producción accesible, criterios que faciliten la inclusión de múltiples personas que desean saber de qué se trata lo que ven, lo que escuchan y lo que sienten. ¿Qué es la producción de mensajes propios inclusivos y accesibles? Partimos de creer que la producción de mensajes propios inclusivos y accesibles es una propuesta de comunicación que nos sirve para fortalecer los procesos de desarrollo. Al mismo tiempo permite abrir el juego a nuevos destinatarios- productores de sentidos, quienes emplean otros sentidos para comunicarse, generar movimientos y acciones de inclusión para quienes han estado excluidos del sistema. Esta producción de mensajes propios permite que las personas sean las autoras de sus propios mensajes, mostrando a través de los múltiples lenguajes de la comunicación, sus realidades, sus sentires, sus deseos y sus inquietudes. Es el mensaje propio el que le otorga la pertenencia, el reconocimiento, la autonomía y la capacidad creadora de la persona por dar cuenta de un determinado momento y una determinada realidad que merece ser contada y escuchada por otros. (pág. 9)

En ese sentido, para lograr que ese 5,38% de la población venezolana con discapacidad y especialmente aquellas personas con trastorno del espectro autista figuren y aporten a la economía del país, la comunicación planificada y el

establecimiento de protocolos y parámetros juegan un rol fundamental para alcanzar los objetivos de este trabajo de investigación.

Pregunta de Investigación

- ¿Cuáles son las características de un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con trastorno de espectro autista dentro de la Alcaldía del Municipio Chacao, Distrito Capital?

- ¿Existe relación entre la presencia de personas con trastorno del espectro autista dentro de la Alcaldía del Municipio Chacao y la necesidad de implementar un plan de comunicaciones internas que facilite su inclusión y se adapte a sus necesidades?

- ¿Cuáles cambios se pueden producir a través del desarrollo y aplicación de un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con trastorno del espectro autista dentro de la organización de la Alcaldía del Municipio Chacao?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista en la Alcaldía del Municipio Chacao en el año 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Demostrar que existe la necesidad de generar un plan de comunicaciones internas para facilitar la inclusión de personas con trastorno del espectro autista en la Alcaldía del Municipio Chacao.

- Definir el plan táctico adecuado para el desarrollo de un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con trastorno del espectro autista.

1.3. Justificación de la investigación

El porcentaje de personas con discapacidad a nivel mundial es representativo. Sin embargo, las condiciones para que este segmento de la comunidad se desenvuelva con normalidad no necesariamente son accesibles. Más que una condición médica, la Organización Mundial de la Salud (2011) lo describe como una condición impuesta por las barreras del entorno, es decir, gracias al escaso conocimiento, paradigmas y estereotipos fijados por la sociedad, para las personas con discapacidad resulta más difícil ser aceptados por su condición, que aceptar la condición en sí.

Hernández, G. (2014), menciona que “la investigación responde a la conveniencia en su elaboración en tanto esté vinculada a diferentes aspectos” (pág. 47). Por ello, es conveniente desarrollar un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con discapacidad, donde se verán beneficiadas ambas partes, tanto el individuo con discapacidad como el individuo regular, ya que, con los parámetros bien definidos, se podrá promover un ambiente amigable donde los dos segmentos logre convivir en armonía.

De la misma forma, el autor considera que la investigación abarca la proyección social “cuando responde a las demandas de una sociedad determinada, un grupo social, instituciones, o sus resultados previsibles pueden ser de interés para dichas instancias” (pág. 47). Asimismo, pese a que existe una ley para Personas con Discapacidad en Venezuela, esta no es aplicada en su totalidad. Muchos de sus artículos están inspirados o basados en leyes de otros países, como la Unión Europea, que no necesariamente se adapten a la cultura y necesidades del venezolano. Además, la ley se basa en establecer parámetros para las personas

con discapacidad, más no enuncia una forma de proceder adecuada para las personas que los rodean. Por ende, esta investigación cumple con los parámetros antes mencionados.

En otro orden de ideas, de acuerdo a Hernández, G. (2014), la investigación cumple con implicaciones prácticas “cuando entre sus objetivos figura la manera en que se pueden resolver aspectos que den soluciones a problemas de las instituciones, actores sociales o individuales presentes en la sociedad” (pág. 48). Por ende, un plan de comunicaciones bien estructurado es una herramienta poderosísima que propicia un valor agregado a la personalidad institucional de la Alcaldía de Chacao, Caracas - Venezuela. Así como también representa un instrumento importante de Responsabilidad Social Empresarial.

Dicho esto, el problema no se encuentra únicamente detectar una necesidad latente en un contexto determinado, sino buscar la manera de saciar esta necesidad y que perdure en el tiempo.

1.4. Delimitación de la investigación

De las 1.454.845 personas en Venezuela que en el Censo de Población 2011 declararon tener al menos una discapacidad, un 0,3% reconoció tener algún tipo de discapacidad mental-psicosocial. Asimismo, el trabajo es mencionado como una de las principales limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad.

El Distrito Capital, además de ser uno de los territorios con mayor presencia de personas con discapacidad, es también el centro político y legislativo del país. Es por ello que los esfuerzos del presente trabajo se limitarán a la mencionada región, reconociendo el potencial del presente proyecto para generar cambio en el resto del territorio nacional, una vez comprobada su efectividad.

En ese sentido, se plantea diseñar un plan de comunicaciones internas para la Alcaldía del Municipio Chacao del Distrito Capital, República Bolivariana de

Venezuela que facilite la inclusión de personas con trastorno del espectro autista en el ámbito laboral dentro de la alcaldía y a todos los públicos externos que se vinculan con la misma.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

1. Discapacidad

El Diccionario de la Real Academia Española (2019) define discapacidad como la “condición de discapacitado” o la “manifestación de una discapacidad”; asimismo, describe la palabra discapacitado como “dicho de una persona: Que padece una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente para el trabajo o para otras tareas ordinarias de la vida”.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2019) define la discapacidad de la siguiente manera:

> Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. 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. 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.

En ese sentido, es posible observar cómo ambas definiciones poseen diferencias marcadas en su concepto de discapacidad. En las mismas se evidencia la existencia de dos corrientes de pensamiento en cuanto a la discapacidad, una que utiliza la discapacidad como una característica determinante de la persona mientras que otra enfoca la discapacidad como un fenómeno donde intervienen las condiciones de salud de la persona con discapacidad y las características del entorno donde este se desenvuelve. Estas corrientes son conocidas como el enfoque médico y el enfoque social de la discapacidad.

Asimismo, al hablar sobre el origen de la discapacidad es importante resaltar cómo la misma puede surgir desde el nacimiento o resultar como consecuencia de una enfermedad. También puede ser una condición permanente o temporal. Amate (2006) señala: “la pérdida o disminución de una función puede ser transitoria o permanente; leve, moderada o severa; congénita o adquirida. Todas esas posibilidades tienen como resultado una variedad de escenarios funcionales” (pág.30)

1.1. Teorías sobre la discapacidad: enfoque médico vs. social

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) es la herramienta utilizada como el marco conceptual del Informe Mundial Sobre Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud y El Banco Mundial. La misma describe la discapacidad como un término que “engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación” (p.4) que pueda enfrentar un individuo. El mismo documento define las deficiencias como “problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida” (p.14). Asimismo, la CIF constituye la principal referencia conceptual en cuanto a estados de salud, clasificando los aspectos de la misma a través de la consideración de componentes del bienestar (la salud y otros dominios relacionados con la salud). En ese sentido, al hablar de salud se deben tener en cuenta dos aspectos, tal y como son descritos en la CIF: los componentes de funcionamiento y discapacidad y los componentes de factores contextuales. Gracias a este marco teórico sobre los componentes de la salud y el bienestar, la CIF concluye lo siguiente:

> El funcionamiento y la discapacidad de una persona se conciben como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas, etc.) y los factores contextuales. Como se ha indicado anteriormente, los Factores Contextuales incluyen tanto factores personales como factores ambientales. La CIF incluye un esquema exhaustivo de los factores contextuales como un componente esencial de la clasificación. Los factores ambientales interactúan con todos los componentes del funcionamiento y la discapacidad. El “constructo” básico de los Factores Ambientales está constituido por el efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal. (pág.12)

En otras palabras, la Clasificación establece una clara diferencia entre funcionamiento y discapacidad, vinculando la primera con las funciones fisiológicas, partes anatómicas del cuerpo, realización de tareas y acciones y participación; y la segunda con influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad, los efectos facilitadores o de barreras de las características del mundo físico, social y actitudinal y el efecto de los atributos de la persona.

Toda esta información contenida en la CIF viene siendo el resultado de un largo proceso de evolución en cuanto a teorías de bienestar, el funcionamiento y la discapacidad, marcado especialmente por una dicotomía que ha cobrado auge en los últimos años, se trata de los modelos médico y social de la discapacidad. El modelo médico plantea la discapacidad como un atributo de la persona que requiere tratamiento médico para alcanzar una cura o la mejor adaptación de la persona. La CIF define el modelo médico de la siguiente manera:

> Considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. La atención sanitaria se considera la cuestión primordial y en el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud. (pág. 32)

Por su parte, el modelo social concibe la discapacidad como un problema que debe ser tratado desde el ámbito social, en donde la sociedad posee la responsabilidad colectiva de hacer todas las adaptaciones necesarias para facilitar la integración de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida social. La CIF destaca los siguientes puntos sobre el modelo social:

> considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social... Por lo tanto el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política constituye una cuestión de derechos humanos. Según

> este modelo, la discapacidad se configura como un tema de índole política. (pág.32)

Asimismo, el Informe Mundial Sobre la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2011) concuerda con lo expresado por la CIF al resumir lo anteriormente explicado y definir:

> La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). (pág. 7)

Entonces, tal y como lo plantean la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, para poder abordar la discapacidad de forma adecuada y comprensiva, es necesario entender la importancia y aplicabilidad de ambos modelos, entendiendo el rol importante de la sociedad y el papel individual de determinados actores sociales como agentes de cambio con el poder de transformar la realidad de las personas con discapacidad. Vale la pena resaltar cómo a través de las definiciones mencionadas anteriormente y ambos modelos teóricos sobre la discapacidad es posible comprender que la discapacidad se trata de un espectro variable y que las personas con discapacidad, en su mayoría, poseen funcionalidades que les permiten desarrollar actividades cotidianas con normalidad y además los hace perfectamente capaces de formar parte de la fuerza laboral, tienen derecho a la participación política y la educación.

1.2. Tipos de discapacidad

La CIF, como su nombre lo dice, establece un conjunto de definiciones y parámetros a evaluar para poder determinar la condición de salud y bienestar de una persona, sin embargo, la misma no plantea una tipología de discapacidad; solo se encarga de estudiar y medir las funciones y estructuras corporales, actividades y participación y factores ambientales. La variedad de deficiencias que poseen los individuos a nivel mundial complica la categorización de las mismas en distintos tipos de discapacidad, por ende, no existe un criterio único o universalmente

aceptado sobre el tema. En ese sentido, el Informe Mundial sobre la Discapacidad (2011) señala:

> Las «agrupaciones» amplias de diversos «tipos de discapacidad» han pasado a formar parte de la terminología sobre el tema, y en algunas encuestas se procura determinar la prevalencia de diversos tipos de discapacidad sobre la base, tanto directa como indirecta, de evaluaciones y clasificaciones. Con frecuencia, los tipos de discapacidad se definen utilizando únicamente un aspecto de la discapacidad, como, por ejemplo, las deficiencias —sensoriales, físicas, mentales, intelectuales—, y otras veces se confunden condiciones de salud con discapacidad. Es posible que no se incluya en estas estimaciones a las personas con condiciones de salud crónicas, dificultades de comunicación y otras deficiencias, aunque afronten dificultades en su vida cotidiana. (pág. 24)

Por ende, se considera pertinente determinar los tipos de discapacidad según la categorización empleada por el Instituto Nacional de Estadística en su Primer Boletín de la Mesa Técnica de Estadísticas de Discapacidad (2014), donde señalan los siguientes tipos de discapacidad: visual, auditiva, neurológica, músculo-esquelética, voz y habla, cardiovascular, mental-intelectual, respiratoria y mental-psicosocial. A grandes rasgos, la categorización utilizada por el Instituto Nacional de Estadística en su censo del 2011 coincide con la mayoría de las funciones evaluadas por la CIF; comprendiendo un buen esquema a la hora de analizar los diferentes tipos de discapacidad.

1.3. Trastorno del Espectro Autista (TEA)

La Organización Mundial de la Salud (“Trastornos del espectro autista”, 2019) define los trastornos del espectro autista como “un grupo de afecciones caracterizadas por algún grado de alteración del comportamiento social, la comunicación y el lenguaje, y por un repertorio de intereses y actividades restringido, estereotipado y repetitivo”. Se trata de una afección que, aunque no refleja una deficiencia en sí, como lo puede ser la deficiencia auditiva o la deficiencia visual; pero que implica dificultades en la comunicación, el uso del lenguaje y el desarrollo social. A su vez, la Asociación Americana de Autismo (2019) describe el mismo como un desorden del desarrollo que causa problemas con la comunicación y las capacidades sociales, verbales y motoras.

Se habla de trastorno pues estas afecciones reflejan una alteración en el funcionamiento del cerebro y su desarrollo. De acuerdo con numerosos informes, el término autismo empieza a manejarse durante los primeros años del siglo XX, resaltando de manera especial el papel del doctor Bleurer, a quien muchos señalan como su creador. De Lara (2012) señala en su ensayo “El autismo. Historia y clasificaciones” la siguiente descripción del autismo:

> Este término, creado por Bleuler, tiene una etimología griega "autos" que significa "sí mismo" opuesto a "otro". El autismo está caracterizado según él por el repliegue de la vida mental del sujeto sobre sí mismo, llegándose a la constitución de un mundo cerrado separado de la realidad exterior y a la dificultad extrema o la imposibilidad de comunicarse con los demás que de allí resulta. (párr. 3)

Es conveniente también abordar el uso del término espectro cuando se trata de esta condición. Se habla de un espectro en referencia a la diversidad de los síntomas y la característica única del trastorno en cada paciente, pues al tratarse de una afección del desarrollo cerebral, su grado de incidencia e intensidad varía en cada individuo. La Clínica Mayo ("Trastorno del espectro autista - Síntomas y causas - Mayo Clinic", 2019) explica: “El término «espectro» en el trastorno del espectro autista se refiere a un amplio abanico de síntomas y gravedad.”

De acuerdo a las clasificaciones propuestas en el anterior punto, se puede determinar que el autismo forma parte de las discapacidades mentales-psicosociales según la categorización del Instituto Nacional de Estadística, pues se trata de una condición que afecta el desarrollo cerebral, el comportamiento social y la capacidad de comunicaciones del individuo. La CIF también menciona el autismo como un ejemplo dentro de las funciones psicosociales globales, concordando con el criterio anteriormente establecido.

1.4. Distintos niveles de autismo

El autismo como bien fue mencionado anteriormente, constituye un trastorno concebido como un espectro, pues su intensidad, gravedad y síntomas varían de

persona a persona, es decir, forman parte de un amplio abanico de condiciones. En ese sentido, el Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-5 (DSM-5) de la Asociación Americana de Psiquiatría (2013) detalla la categorización del autismo de acuerdo a 4 rangos de criterios diagnósticos, diferenciados con las letras A, B, C y D:

A Deficiencias persistentes en la comunicación y en la interacción social en diversos contextos, manifestados por lo siguiente, actualmente o por los antecedentes

A.1 Deficiencias en la reciprocidad socioemocional; por ejemplo:

- Acercamiento social anormal,
- Fracaso en la conversación normal en ambos sentidos,
- Disminución en intereses, emociones o afectos compartidos,
- Fracaso en iniciar o responder a interacciones sociales

A.2 Deficiencias en las conductas comunicativas no verbales utilizadas en la interacción social; por ejemplo:

- Comunicación verbal y no verbal poco integrada,
- Anormalidad en el contacto visual y del lenguaje corporal,
- Deficiencias en la comprensión y el uso de gestos,
- Falta total de expresión facial y de comunicación no verbal

A.3 Déficits en el desarrollo, mantenimiento y comprensión de relaciones; por ejemplo:

- Dificultad para ajustar el comportamiento a diversos contextos sociales,
- Dificultades para compartir el juego imaginativo o para hacer amigos,
- Ausencia de interés por las otras personas

B Patrones restrictivos y repetitivos de comportamiento, intereses o actividades que se manifiestan en dos o más de los siguientes puntos, actualmente o por los antecedentes (los ejemplos son ilustrativos, pero no exhaustivos)

B.1 Movimientos, uso de objetos o habla estereotipada o repetitiva; por ejemplo:

- Estereotipias motrices simples,
- Alineación de juguetes,
- Cambio de lugar de los objetos,
- Ecolalia,
- Frases idiosincráticas

B.2 Insistencia en la monotonía, excesiva inflexibilidad a rutinas, o patrones ritualizados de comportamiento verbal y no verbal; por ejemplo:

- Elevada angustia ante pequeños cambios,
- Dificultades con las transiciones,
- Patrones de pensamiento rígidos,
- Rituales de saludo,
- Necesidad de seguir siempre la misma ruta o de comer los mismos alimentos cada día

B.3 Intereses muy restrictivos y fijos que son anormales en cuanto a su intensidad y focos de interés se refiere; por ejemplo:

- Fuerte vínculo o elevada preocupación hacia objetos inusuales,
- Intereses excesivamente circunscritos y perseverantes

B.4 Híper o hipo-reactividad a los estímulos sensoriales o interés inusual por los aspectos sensoriales del entorno; por ejemplo:

- Aparente indiferencia al dolor/temperatura,
- Respuesta adversa a sonidos y texturas específicas,
- Oler o tocar excesivamente objetos,
- Fascinación visual con luces o movimientos

C Los síntomas causan deterioro clínico significativo en el área social, laboral o en otras importantes para el funcionamiento habitual.

D Las alteraciones no se explican mejor por una discapacidad intelectual o por un retraso global del desarrollo.

En ese sentido, es posible determinar cómo los distintos síntomas y manifestaciones del trastorno del espectro autista pueden variar en cada individuo, afectando también de forma heterogénea su funcionalidad, por lo que no todas las personas dentro del espectro tienen las mismas capacidades ni una solución es aplicable a todos los casos.

1.5. Organizaciones que se especializan en realizar estudios para personas con TEA

El trastorno del espectro autista es una condición relativamente reciente, por lo que su estudio arroja constantemente nuevos detalles y conocimientos que llevan

a la evolución y modificación de teorías, clasificaciones y creencias previamente aceptadas. En este proceso de estudio, las organizaciones sin fines de lucro, fundaciones de apoyo y asociaciones de padres, familiares o personas con autismo juegan un papel de gran relevancia, pues se encargan de impulsar y promover la investigación académica e información necesaria para la concientización de la sociedad en cuanto al trastorno. Por ende, es posible encontrar numerosas organizaciones a nivel mundial que realizan actividades investigativas, de concientización o ambas a la vez. En el terreno internacional algunas de las organizaciones más reconocidas son:

- American Association of Psychiatry
- Autism Speaks
- Association for Science in Autism Treatment
- Autism Network International
- Autism Science Foundation
- Autism Speaks
- Autism Research Institute
- Autismo la Garriga

En Venezuela, las organizaciones más reconocidas son:

- Autismo en Voz Alta
- ASOVECO
- CEPIA
- Centro para Estudios sobre Discapacidad de la Universidad Monteávila

2. Comunicaciones

La comunicación es la base de las relaciones humanas. Consiste en el proceso de difusión de información entre un emisor y un receptor que se encarga de y codificar e interpretar un mensaje. En el mismo orden de ideas, Pérez Huerta (s.f.) hace referencia a la empresa como un ente constituido por un conjunto de personas,

donde es esencial contar con sistemas de comunicación sólidos, claros, acertados, que perduren en el tiempo, para que la información pueda llegar al receptor de manera óptima y evitar los malos entendidos.

A partir de este primitivo concepto, varios teóricos, como Lasswell, Lazarsfeld, Weber, Habermas, sintieron la necesidad de ahondar mucho más en esta definición, generando teorías que explicaran de manera específica este proceso que realizan los seres humanos.

La Teoría de Acción Comunicativa planteada por el sociólogo Habermas, es explicada por la revista Razón y Palabra (2011) como:

> La Teoría de la acción comunicativa es una obra del filósofo y sociólogo alemán J. Habermas, que aborda la teoría de la acción y su fundamento racional, a partir de tres pretensiones fundamentales: desarrollar un concepto de racionalidad más allá de los postulados subjetivistas e individualistas de la filosofía y teoría social moderna, elaborar una nueva concepción de la sociedad en dos niveles integrando los paradigmas de sistemas y mundo de la vida, y por último, desarrollar una teoría crítica de la modernidad buscando las respuestas necesarias para retomar su proyecto original.
> (pág. 1)

En otras palabras, para Habermas, el lenguaje es la base del pensamiento crítico y por consecuencia, las formas de manifestación que expresan los seres humanos.

Por otra parte, si bien es cierto que el lenguaje genera puentes de comunicación, en ciertas oportunidades se presentan barreras que pueden obstaculizar la transmisión de información. Cuando se refiere a personas con discapacidad, específicamente a personas que padecen del espectro autista, los obstáculos que se presentan, según Eduardo Liberos (2015) son de carácter psicológico, basado en los estereotipos y conceptos adquiridos previamente; fisiológico, cuando existen problemas en la constitución o formación de la organización; semántico, implica el uso inadecuado del lenguaje en la percepción de los receptores o grupos claves que actúan en la sociedad y por último, las barreras mecánicas o físicas, cuando existe una limitación que frena u obstaculiza la transmisión.

2.1. Comunicaciones internas

Las Comunicaciones Internas son la médula espinal de cualquier organización. La profesora Francisca Morales Serrano (2001)

> Concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones realizando proyectos con mayor eficacia y menor coste posible (pág. 219)

Existen abundantes estrategias para generar sentido de pertenencia por las empresas, como los manuales corporativos, beneficios, revista de noticias sobre la empresa, herramientas tecnológicas, etc., donde se pretende dejar muy claro el propósito de la corporación, que se traduce en la misión, visión y valores de la compañía.

Sin embargo, hay organización que no toman en serio la importancia de tener un equipo capacitado que se encargue de fomentar estas prácticas dentro del ambiente laboral. No obstante, la presencia de una comunicación interna funcional y fuerte dentro de este contexto, es fundamental para que exista solidez en las organizaciones. Sobre todo, cuando se quiere fomentar la inclusión de personas con discapacidad en este entorno.

2.2. Comunicaciones externas

Cuando nos referimos a las comunicaciones externas de las organizaciones, Andrade (2005), define este concepto como:

> Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto

> lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la publicidad. (pág. 17)

Las comunicaciones externas tienen un propósito claro: generar una imagen corporativa para posicionar la compañía. De esta forma, es de extrema importancia que las organizaciones planteen estrategias comunicacionales, que difundan mensajes claros para contribuir con el posicionamiento e imagen de marca. Sanz (1996) comenta que “la imagen que proyecta la empresa, no solamente de utilidad, sino además de afecto, está cada vez más en el punto de mira de la sociedad en su valoración de lo que el proyecto empresarial le ofrece”.

Habiendo dicho esto, existen modelos de análisis sobre los cuales se puede demostrar que la planificación de las comunicaciones externas está siendo efectiva o no. Estos indicadores son: notoriedad, definidas por Del Moral (sf.) como “una cualidad o activo intangible de la marca, basada en la capacidad del consumidor para recordar o reconocer la misma a nivel de sus signos externos” (pág. 1). También, García, J. (2016) menciona que se ha alcanzado el top of mind del consumidor cuando “la marca está situada por encima de otras posibles marcas competidoras” (pág. 24) y la preferencia. Para lograr estos objetivos comunicacionales las organizaciones desarrollan campañas de mercadeo, manuales, etc.

2.3. Tipos de Comunicación

Las comunicaciones están compuestas por distintos tipos. El libro “Técnicas de Comunicación” (2006) las clasifica en descendentes, ascendentes, horizontal o lateral y transversal.

Las descendentes son definidas como:

> “La comunicación que proviene de la alta dirección dentro de la empresa o institución. La comunicación descendente tiene como objetivo dar a conocer e implantar la cultura de la organización y reducir al máximo los canales informales que generan rumores de la empresa” (pág. 13)

Cuando existe una mala comunicación descendente, los valores y creencias de la corporación no logran permear a los empleados y esto puede jugar en contra de los valores estratégicos. Esto suele ocurrir en las empresas altamente jerarquizadas o las que tienen una evolución muy rápida.

Las ascendentes, según el libro, “es la comunicación que surge de la base de la organización (los trabajadores) y llega a la alta dirección, pasando por los niveles intermedios” (pág. 14). Este tipo de comunicación estimula el trato directo con los supervisores, así como también, permite determinar si la comunicación descendente está siendo efectiva. Si existe algún tipo de vacío de información, se puede solucionar a través de reuniones, buzones de sugerencia, etc.

La comunicación horizontal o lateral fomenta la interacción entre los colaboradores de la empresa. Es definida como:

> “Es un tipo de comunicación bidireccional, que tiene lugar entre los miembros de un mismo grupo de trabajo, entre distintos departamentos o entre el personal de línea y de staff. El objetivo de la comunicación horizontal se centra en facilitar el funcionamiento de la organización” (pág. 15)

Por último, la comunicación transversal, como explica el libro, abarca todos los niveles jerárquicos de la organización, con el objetivo de enriquecer a la empresa de valores comunes, generar una cultura corporativa funcional, generar una gestión participativa.

2.3. Públicos

De acuerdo con lo anteriormente propuesto en cuanto a los tipos de comunicación dentro de la organización, es posible determinar la existencia de diferentes tipos de público segmentados según el tipo de comunicación y sus objetivos. Zarcos y Ardura definen los tipos de público (2007) de la siguiente manera: “Se denomina público al conjunto de individuos que tienen una cierta homogeneidad -semejanza entre ellos en relación con la organización- y con los que la empresa se debe comunicar para obtener cierto objetivo de imagen”.

Asimismo, Zarcos y Ardura (2007) proceden a vislumbrar la existencia de distintos grupos de destinatarios, a quienes debe identificar la organización de acuerdo a sus objetivos de comunicación:

> En la creación de una estrategia de comunicación apropiada para la consecución de los objetivos propuestos, la definición en términos precisos de los diferentes destinatarios de las acciones de comunicación (tanto segmentos como público objetivo) resulta de suma relevancia aunque entraña cierta complejidad. Por este motivo, se debe tratar de combinar el enfoque metodológico más adecuado con unos resultados satisfactorios en cuanto al establecimiento de las diferentes categorías de destinatarios que, por el hecho de que poseen identidad propia y disponen de medios de acceso específicos, deben individualizarse a efectos de las acciones de comunicación de la empresa. (pág. 58)

En ese sentido y en concordancia con la información presentada anteriormente referente a los tipos de comunicación dentro de la organización, es posible determinar que existen dos grandes tipos de públicos relevantes para la organización: los públicos internos y externos.

2.3.1 Públicos Internos

Son descritos por Freijeiro (2006) de la siguiente manera: “el personal de la empresa es un público objetivo al que comunicarle cualquier normativa o política de empresa, pero también hacer llegar sus sugerencias, ideas u opiniones e incluso reclamaciones a la dirección”. (pág. 40)

El público interno es entonces aquel público objetivo de las comunicaciones internas. Freijeiro (2006) explica el rol de los destinatarios de la comunicación interna de la siguiente manera:

> Los destinatarios objetivos de la comunicación interna son los empleados. Unos destinatarios con los que es necesario comprometerse para favorecer el establecimiento de vínculos entre ellos, para motivarlos, hacer que se identifiquen con la empresa y, a la larga, retener su talento en un entorno empresarial cada vez más complejo y cambiante. (pág. 40)

Freijeiro también hace mención a otros posibles públicos objetivos de la comunicación interna como lo son familiares y proveedores que hacen vida diaria dentro de la empresa.

2.3.2 Públicos Externos

Es el público objetivo de la comunicación externa, también definido por la Editorial Vértice (2008) de la siguiente manera:

> La comunicación externa, va dirigida al público externo: clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general. Viene determinada por las personas que no tienen ninguna relación con la empresa o bien la tienen de manera muy limitada, sea ésta geográfica, de productos o de servicios. (pág. 5)

Entonces, se considera como público externo a todo aquel que no tenga ninguna relación con la empresa o cuya relación sea muy limitada.

2.4. Plan Estratégico de Comunicaciones

El plan estratégico de comunicación, es definido por Saab, A. (2015) de la siguiente forma:

> Es un documento que se genera como resultado del proceso de planeación estratégica de comunicación y que, en cualquier tipo de formato, especifica:
> – Análisis de la situación y generación de diagnóstico de comunicación.
> – Objetivos de comunicación.
> – Públicos asociados a dichos objetivos de comunicación.
> – Mensajes que han de transmitirse a los públicos identificados.
> – Canales, medios, acciones, actividades o tácticas que deben implementarse para transmitir los mensajes establecidos a los públicos identificados, con el fin de lograr los objetivos de comunicación propuestos.
> – Cronogramas, presupuesto e indicadores. (pág. 77-78)

Representa la guía o plan de acción para situaciones determinadas. Dependiendo de la naturaleza del plan, este puede ser para afrontar una crisis,

determinar los lineamientos de la identidad visual de una compañía, determinar ciertas políticas corporativas, etc.

2.5. Plan Táctico

Saab, A. (2015) menciona que el Plan Táctico o Plan de Acción, “corresponde al planteamiento de tácticas y herramientas, acorde con las circunstancias y los recursos existentes, a través de los cuales se busca lograr los objetivos” (pág. 101).

En ese sentido, el autor también aclara que este plan abarca la especificación de los procesos, los canales, las tácticas y acciones operativas necesarias y de los recursos relacionados, es decir, todas aquellas pautas y protocolos pertinentes para cumplir con los objetivos del Plan de Comunicaciones.

3. Inclusión

La inclusión brinda oportunidades de inserción en la sociedad a las personas que se encuentran discriminadas por el contexto que los rodea. El Centro para el Control y la Prevención de enfermedades de Estados Unidos manifiesta lo siguiente:

> Incluir a personas con discapacidades en las actividades cotidianas y animarlas a que tengan roles similares a los de sus compañeros que no tienen una discapacidad es lo que se conoce como *inclusión de personas con discapacidad.* Esto implica más que simplemente animar a las personas; es necesario garantizar que haya políticas y prácticas adecuadas vigentes en una comunidad u organización. (párr. 1)

En cuanto a la inclusión, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad también agrega:

> Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas

> con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad. (pág. 15)

En ese sentido, la inclusión de personas con discapacidad en la sociedad va más allá de simplemente generar empatía y entender su condición, trata de hacerlos partícipes activos en la educación, economía, cultura, de la localidad donde habiten. Como bien señala Mira (2006) “cuando hablamos de inclusión, no hablamos de estar con los otros, sino de estar entre los otros” (pág. 202)

3.1. Principio de igualdad vs. Principio de equidad

Al hablar sobre la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad se suelen utilizar términos como igualdad y equidad de forma indiscriminada. Sin embargo, existen importantes diferencias entre ambos conceptos, las cuales pueden incluso conllevar al fracaso de una estrategia de inclusión, de no tomarse en cuenta.

Igualdad se refiere, de acuerdo a Minteguiaga y Ramírez (2007) quienes citan a Rawls a: “igualar a los individuos en sus circunstancias, lo cual se traduce -de acuerdo a la teoría de Rawls- a igualar a cada uno con un manojo igual de “bienes primarios” (pág. 116) Es decir, se trata de tratar de forma igualitaria a todos los individuos, otorgándoles los mismos beneficios sin importar sus circunstancias individuales.

Al hablar de equidad García, AS. y Fernández, A. (2005) señalan la definición de la misma desde el paradigma liberal de la siguiente manera:

> se promueve la equiparación o igualdad de oportunidades, las minorías son objetos de una política que provee un tratamiento diferencial, generalmente focalizado: la diversidad es orientada a la asimilación y al individualismo y desde la inclusión, las respuestas están orientadas a compensar las desigualdades. (pág. 238)

Entonces, la equidad habla de alcanzar la inclusión a través de un tratamiento diferenciado a los individuos, tomando en cuenta sus circunstancias

individuales para poder asegurar una condición que los acerque a las condiciones de sus pares y compense las desigualdades iniciales.

En este punto Skeilly Castellanos (2014) cita a Palacios (2008) y plantea lo siguiente:

> La inclusión, en el marco de la investigación, se refiere a la educación regular para todos los individuos por igual, en la que los contenidos y recursos se adapten a la diversidad de los alumnos y no inversamente. De la misma forma, la equiparación de oportunidades responde a los principios de accesibilidad e inclusión a partir de los cuales, la diferencia que implica la discapacidad no es una connotación de inferioridad y las acciones que se toman comprenden la diversidad. (pág. 145)

Considerando lo previamente mencionado, se entiende por inclusión en el marco de la presente investigación a la adaptabilidad de los recursos y contenidos comunicacionales en el ambiente laboral a la diversidad de los alumnos y no inversamente. Asimismo, se buscará equiparar las oportunidades y condiciones de todos los empleados de la organización respondiendo a los principios de accesibilidad e inclusión, tomando en cuenta la diversidad de individuos dentro de la misma.

3.2. Necesidad de inclusión

La Organización Mundial de la Salud (2011) menciona que alrededor del mundo, existen aproximadamente 1.000 millones de personas que experimentan alguna forma de discapacidad. Siendo este un número importante de la población, es de extrema importancia hacerlos partícipes en la sociedad.

Organizaciones a nivel mundial, como las Naciones Unidas se encargan de velar por el cumplimiento y ejecución de la inclusión de las personas con discapacidad en distintos ámbitos, incluyendo el laboral. En este caso, la ONU en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), declara los siguientes principios en el documento:

> (a) Respeto por la dignidad inherente, autonomía individual, incluyendo el libre albedrío e independencia de las personas.

(b) No discriminación.
(c) Participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad.
(d) Respeto por la diferencia y aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad humana y de la humanidad.
(e) Igualdad de oportunidades.
(f) Accesibilidad.
g) Igualdad entre hombres y mujeres.
h) Respeto por la evolución de las capacidades de los niños con discapacidad y respeto. por el derecho de los niños con discapacidad a preservar su identidad.

En ese sentido, se considera que existen dos variantes que permiten definir la necesidad de inclusión de las personas con discapacidad dentro de la sociedad. Una variante se refiere a la necesidad que tienen las personas con discapacidad de hacer cumplir sus derechos, tal y como lo establecen la previamente mencionada Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Declaración de Salamanca (1994) al señalar: “la integración y la participación forman parte esencial de la dignidad humana y del disfrute y ejercicio de los derechos humanos”. (pág.11)

La segunda variante es aquella que se refiere a la necesidad que tiene la sociedad de incluir a las personas con discapacidad en pro de avanzar en los objetivos de desarrollo socioeconómico. Así lo esclarece Lena Saleh (2005):

> En todas partes del mundo, y en todos los niveles sociales, existen personas con discapacidad. A pesar de que las cifras exactas puedan ser cuestionables debido a diferencias en las definiciones y estadísticas de cada nación, algo que sí está claro es la necesidad de actuar. Este requerimiento se ve incrementado con la pobreza y el subdesarrollo, así como con las guerras, conflictos y accidentes que llevan a la devastación y producen un enorme costo social, económico y emocional en las personas con discapacidad, sus familias y la comunidad en general. (pág.9)

Estos enunciados puntualizan la necesidad que está presente a nivel mundial de efectivamente fomentar la inclusión de las personas con discapacidad y en consecuencia, son motivo de interés e investigación. Para poder alcanzar los objetivos planteados en los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas y otros programas planteados por los gobiernos nacionales y regionales, es necesario incluir a las personas con discapacidad, pues mientras permanezcan marginalizados, continuarán formando parte de las cifras negativas

del desempleo, la educación, la justicia social y la economía. Por ende, solo una vez se comprenda la importancia de la inclusión para el bienestar y progreso de la sociedad, se podrá avanzar en materia de crecimiento económico y calidad de vida. Así lo señala también la Revista Internacional del Trabajo al citar a Amartya Sen (2013), quien junta las dos visiones sobre la necesidad de inclusión basada en derechos y en beneficios para el desarrollo de la siguiente manera:

> El desempleo merma asimismo las calificaciones de la persona que lo sufre, así como su motivación, su equilibrio psíquico y su vida familiar, su lugar en la sociedad y su contribución ciudadana. Tiene además efectos aún más insidiosos: tiende a acentuar las desigualdades entre mujeres y hombres y entre diferentes comunidades étnicas, obstaculiza el cambio y la innovación tecnológica y empuja prematuramente a la jubilación a personas perfectamente aptas aún para trabajar. Su costo social es, pues, descomunal. (pág. 92)

Entonces, se entiende la necesidad de inclusión como un requerimiento que parte de tres ramas, la necesidad legal, la necesidad humana y la necesidad económica.

4. Accesibilidad

Frenk, J. (2014) cita a Donabedian y define accesibilidad como “algo adicional a la mera presencia o 'disponibilidad' del recurso en un cierto lugar y en un momento dado. Comprende las características del recurso que facilitan o dificultan el uso por parte de los clientes potenciales". (pág. 438). Es decir, accesibilidad no se trata de la existencia de las herramientas de comunicación, sino de las características de las mismas que facilitan su uso para todas las personas por igual, incluyendo las personas con discapacidad.

Por su parte Alonso, F. (2007) describe de forma aún más específica y clara la accesibilidad al señalar que la misma se refiere a: “suprimir las barreras que impiden la movilidad, la comunicación, la manipulación o el conocimiento a cualquier persona y a poder utilizar de forma autónoma, cómoda y segura aquello que consideramos necesario o elegimos” (pág.17). Alonso hace alusión de forma directa

a la accesibilidad en lo que concierne a la comunicación y el conocimiento, cuestiones pertinentes al presente trabajo.

En el mismo orden de ideas cabe destacar la evolución del concepto de accesibilidad a lo que ahora se llama el diseño para todos o diseño universal, conceptos que el mismo Alonso (2007) define de la siguiente manera: “nos referimos a una herramienta fundamental para conseguir la accesibilidad y para dotar a ésta de universalidad: todo para el máximo número de personas” (pág. 18). Entonces, el diseño universal propone un cambio de actitud en cuanto a la adaptabilidad del diseño, enfocando los cambios necesarios para alcanzar la accesibilidad como un beneficio para toda la sociedad. Alonso (2007) menciona siete principios para el diseño universal:

-Uso universal
-Flexibilidad de uso
-Uso simple e intuitivo
-Información perceptible
-Tolerancia para el mal uso
-Poco esfuerzo físico requerido
-Tamaño y espacio para manipulación y uso

Así, cualquier plan de comunicaciones que busque ser inclusivo deberá entonces comprender los siete principios del diseño universal que lo hagan accesible al máximo número de personas posible.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1. Investigaciones sobre estrategias comunicacionales para personas con discapacidad

La revisión de trabajos previos es fundamental para el desarrollo del presente plan de comunicaciones, con el fin de vislumbrar posibles estrategias efectivas utilizadas anteriormente o elementos que requieren atención.

"Diseño de una estrategia comunicacional para concienciar a los estudiantes sobre las personas con discapacidad", investigación realizada por Dayana Pereira e Ileana Barrios como trabajo de grado de la Universidad Católica Andrés Bello en el año 2010. En dicha investigación, a pesar de tratarse de una estrategia comunicacional dirigida exclusivamente al público externo, se pueden observar importantes avances en cuanto al diseño de mensajes clave y difusión de información referente al trato adecuado de personas con discapacidad auditiva, visual y motora. Se considerarán especialmente relevantes los puntos relacionados al desarrollo de mensajes clave, identificación de públicos e información incluida en las propuestas gráficas.

Asimismo, se considera pertinente la "Guía de buenas prácticas de comunicación interna" de la Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). A pesar de tratarse de un manual de comunicaciones internas para una organización sin fines de lucro, se considera especialmente relevante por la forma en que ilustra detalladamente las adaptaciones y técnicas necesarias para alcanzar la inclusión de las personas con discapacidad intelectual dentro de la organización a través de la comunicación.

3.2. Barreras actitudinales ante las personas con discapacidad

En la comunicación referente a personas con discapacidad, también existen las barreras actitudinales (Selena Monteverde, directora del Centro de Estudios para la Discapacidad de la Universidad Monteávila, comunicación personal, mayo, 2019). Estas giran alrededor de siete mitos impuestos por la sociedad que son:

- Si le hago todo, lo ayudo: el contexto que rodea a las personas con discapacidad las inhabilita y creen que son incapaces.
- Es un niño eterno: se considera a las personas con discapacidad con una mentalidad infantil desde que nacen, hasta el fin de sus días.
- No necesita apoyo: se niega la existencia de una condición y no se brinda el apoyo adecuado para que las personas con discapacidad se desarrollen y alcancen los logros a su manera y a su tiempo.
- No le podemos pedir mucho: se subestima a las personas con discapacidad, generando cierta lástima hacia ellos.
- Ya sé lo que necesita: generalmente, el entorno no se toma el tiempo para pensar que aclaman genuinamente las personas con discapacidad y se asume cuáles son los gustos, preferencias y sobre todo, necesidades.
- Está enfermo: las discapacidades son una condición de vida, no una enfermedad que se contagia o se pueda curar con el tiempo.
- Es asexual: se considera a las personas con discapacidad como seres sin ningún tipo de apetito sexual.

Es importante resaltar que estos postulados condicionan la manera acertada de proceder y actuar en sociedad ante personas que posean algún tipo de discapacidad. Así como también destacar que es fundamental desmentir estos mitos en la medida de lo posible.

3.3. Leyes para personas con discapacidad en el ámbito laboral

En Venezuela, la Ley para personas con discapacidad cuenta con V Títulos y 96 leyes, donde refleja las prácticas y parámetros que debe cumplir el ciudadano

venezolano. Para efectos de esta investigación, los artículos referentes a personas con discapacidad en contextos laborales se encuentran en el Título II, Cap. III en los artículos: 26, 27, 28, 29 y 30 citado a continuación

> Artículo 26. El ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulará políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad. Formación para el trabajo. (pág. 15)
>
> Artículo 27. El Estado, a través de los ministerios con competencia en materia del trabajo, educación y deportes, economía popular y cultura, además de otras organizaciones sociales creadas para promover la educación, capacitación y formación para el trabajo, establecerán programas permanentes, cursos y talleres para la participación de personas con discapacidad, previa adecuación de sus métodos de enseñanza al tipo de discapacidad que corresponda. Empleo para personas con discapacidad. (pág. 15)
>
> Artículo 28. Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan. Empleo con apoyo integral. (pág. 15)
>
> Artículo 29. Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho. Inserción y reinserción laboral. (pág. 16)

> Artículo 30. La promoción, planificación y dirección de programas de educación, capacitación y recapacitación, orientados a la inserción y reinserción laboral de personas con discapacidad, corresponde a los ministerios con competencia en materia del trabajo, educación y deportes y economía popular, con la participación del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (pág. 16)

En ese sentido, se considera pertinente la realización de un plan de comunicaciones internas que se adapte a las necesidades de las personas con discapacidad para la Alcaldía del Municipio Chacao en el Distrito Capital, tomando en cuenta la importancia de impulsar la inclusión de las personas con discapacidad desde las políticas públicas y haciendo uso de la comunicación como una herramienta generadora de cambio.

3.4. Reseña de la Alcaldía de Chacao

El municipio Chacao es uno de los principales del área metropolitana de Caracas. Está conformado por una sola parroquia, que lleva por nombre, el mismo del municipio. Su población es de setenta y un mil habitantes aproximadamente. EcuRed comenta:

> Chacao es junto con Baruta y Los Salias uno de los municipios más ricos de Venezuela con un índice de pobreza de apenas el 4,67% según el censo del 2011. Gracias a su economía, alberga los principales centros financieros y centros comerciales de la ciudad, tales como el Centro Ciudad Comercial Tamanaco (CCCT), el Centro Sambil, el Centro Lido y el Centro San Ignacio y próximamente el Centro Comercial Recreo La Castellana; como también las principales sedes bancarias de instituciones locales y extranjeras, casas de bolsas, los hoteles más lujosos de la ciudad y las mansiones de personalidades reconocidas en el ámbito político y económico del país.

La solidez de Chacao viene dada por una buena gestión y unos lineamientos estratégicos claros y definidos. En primer lugar, la misión de la Alcaldía es ser un equipo de servidores públicos, comprometidos con el bienestar de quienes hacen vida en Chacao. Asimismo, garantizan el acceso a derechos fundamentales, desarrollando plataformas de innovación social y nuevas tecnologías que

promueven el buen gobierno y la comunicación efectiva entre la institución y los ciudadanos.

Por otra parte, la visión del Municipio Chacao es ser el modelo de la ciudad innovadora, sostenible, abierta al mundo y promotora de la cultura, con espacios públicos modernos, incluyentes y dignos, a través de una gestión eficiente y transparente enfocada al bienestar, comprometida con sólidos valores democráticos y que promueva participación de la comunidad organizada.

Para respaldar estos postulados, el municipio lleva como bandera los valores de innovación, responsabilidad, pertenencia, respeto, transparencia, evolución, compromiso, libertad. (Luis Marcano, Gerente de prensa y comunicaciones de la Alcaldía de Chacao, comunicación personal, mayo, 2019)

CAPÍTULO IV

EL MÉTODO

4.1. Modalidad de investigación

De acuerdo con la clasificación acordada por la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, la presente investigación se enmarcará en la modalidad IV: Estrategias de Comunicación. (UCAB):

> La creación de estrategias de comunicación amparadas en necesidades reales de alguna organización. El propósito de estos proyectos es la evaluación del problema o necesidad informacional que la organización tiene con alguno de sus públicos de interés para posteriormente plantear soluciones comunicacionales.

Se corresponde con los objetivos de este trabajo de investigación, donde a partir de un manual de comunicaciones que establecerá las acciones tácticas para incluir a las personas con trastorno del espectro autista en el contexto laboral, se estará atacando una necesidad latente en la sociedad.

4.2. Enfoque, diseño y tipo de investigación

Para desarrollar un plan de comunicaciones internas que facilitará la inclusión de personas con trastorno del Espectro Autista en la Alcaldía de Chacao, Caracas - Venezuela, se aplicará un enfoque de investigación cualitativo, ya que, la recolección de datos estará basada en la interpretación de una realidad natural, Hernández Sampieri (2014).

El tipo de investigación realizada, se considera de índole exploratorio. Hernández Sampieri (2014) menciona que: “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso.” (pág. 91). En este caso, se

procede a comprender las necesidades comunicacionales de las personas con trastorno del espectro autista en el ambiente laboral dentro de la Alcaldía del Municipio Chacao y determinar las acciones tácticas requeridas para la elaboración de un plan de comunicaciones inclusivo, tema novedoso en el país.

El diseño aplicado a esta investigación será no experimental, definido por Hernández Sampieri (2014) como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (pág. 152), es decir, para la realización de un plan de comunicaciones que logre la inclusión de personas con espectro autista en la Alcaldía del Municipio Chacao, la presente investigación se enfocará en detectar una necesidad en el ambiente y brindar una solución con base en conocimientos y fundamentos comunicacionales a partir de la observación y recolección de información, sin manipular las variables de estudio.

A su vez, la presente investigación tiene un diseño transeccional, pues tal y como señala Sampieri (2014) la misma refleja un momento único en el tiempo, describiendo las variables en un momento dado. En ese sentido, se observó la necesidad de inclusión de personas con trastorno del espectro autista, las pautas y protocolos comunicacionales y los tipos de público dentro de la Alcaldía de Chacao únicamente durante el período de realización de la investigación.

4.3. Diseño de variables de investigación

Sampieri (2014) define las variables como una propiedad que puede fluctuar y que, por ende, puede medirse u observarse. A continuación, se procede a definir de forma conceptual y operacional las variables de la presente investigación.

4.3.1. Definición conceptual

Cauas (2015) define la conceptualización de las variables de la siguiente manera: “En toda investigación se relacionan dos niveles: el conceptual y el

empírico (u operacional). En el nivel conceptual se enumeran las propiedades de interés inmediato para la investigación y se postulan las relaciones entre ellas". (pág. 4). En ese sentido, la definición conceptual de las variables a estudiar en el presente trabajo es la siguiente:

Necesidad de inclusión, definida por Lena Saleh (2004):

> En todas partes del mundo, y en todos los niveles sociales, existen personas con discapacidad. A pesar de que las cifras exactas puedan ser cuestionables debido a diferencias en las definiciones y estadísticas de cada nación, algo que sí está claro es la necesidad de actuar. Este requerimiento se ve incrementado con la pobreza y el subdesarrollo, así como con las guerras, conflictos y accidentes que llevan a la devastación y producen un enorme costo social, económico y emocional en las personas con discapacidad, sus familias y la comunidad en general. (pág. 9)

Los tipos de públicos, son definidos por Zarcos y Ardura (2007) como: "establecimiento de las diferentes categorías de destinatarios que, por el hecho de que poseen identidad propia y disponen de medios de acceso específicos, deben individualizarse a efectos de las acciones de comunicación de la empresa" (pág. 58).

Aljure, Saab, Andrés (2015) menciona que el Plan Táctico o Plan de Acción, "corresponde al planteamiento de tácticas y herramientas, acorde con las circunstancias y los recursos existentes, a través de los cuales se busca lograr los objetivos" (pág.101), es decir, las Pautas y Protocolos pertinentes.

4.4.2. Definición operacional

La operacionalización de las variables, por su parte, se refiere a la especificación de las mismas para poder ser medidas. Behar (2008) define la operacionalización de variables de la siguiente manera: "Para operativizar variables, se requiere precisar su valor, traduciéndolas a conceptos susceptibles de medir, por tanto, conviene considerar su definición nominal, real, operativa: lo que significa el término, la realidad y la práctica" (pág. 53).

Asimismo, Niño (2011) señala: “En la operacionalización de las variables es necesario traducirlas o desagregarlas en indicadores de variables, lo que será materia prima para identificar ítems y construir las preguntas, a la hora de la aplicación de instrumentos” (pág. 60). A continuación, el cuadro de operacionalización de variables para la presente investigación:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Objetivo: demostrar que existe la necesidad de generar un plan de comunicaciones internas para facilitar la inclusión de personas con trastorno del espectro autista en la Alcaldía del Municipio Chacao.					
Variable	**Dimensión**	**Indicador**	**Ítem**	**Instrumento**	**Fuente**
Necesidad de inclusión	Sensibilidad	Opiniones	(II) 1, 4, 8, 9, 10 (III) 7, 8, 9, 11, 12, 14, 19	Entrevista	Expertos y trabajadores de la Alcaldía
		Actitudes	(I) 2, 4, 5 (II) 7, 8, 10 (III) 5, 9, 10	Entrevista	Personas con TEA, expertos y trabajadores de la Alcaldía
	Productividad	Número de empleados con TEA	(III) 3, 4	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía
		Roles o cargos de empleados	(I) 1, 3 (III) 1, 2, 4	Entrevista	Personas con TEA y trabajadores de la Alcaldía

	Legalidad	Conocimiento sobre TEA	(II) 6 (III) 22	Entrevista	Expertos y trabajadores de la Alcaldía
		Adaptaciones para personas con TEA	(I) 6, 10, 17, 19, 20 (II) 2, 11 (III) 12	Entrevista	Personas con TEA, expertos y trabajadores de la Alcaldía
Objetivo: Definir el plan táctico adecuado para el desarrollo de un plan de comunicaciones internas que facilite la inclusión de personas con trastorno del espectro autista.					
Variable	**Dimensión**	**Indicador**	**Ítem**	**Instrumento**	**Fuente**
Acciones Tácticas	Formales	Uso de claves visuales	(I) 13 (III) 15,	Entrevista	Personas con TEA y trabajadores de la Alcaldía
		Comunicación clara, accesible y adaptable	(I) 7, 8, 9,14,15,16 (II) 5, 6 (III) 13, 14, 16, 17	Entrevista	Personas con TEA, expertos y trabajadores de la Alcaldía

	Informales	Cultura organizacional sobre TEA	(I) 11, 12, 18	Entrevista	Personas con TEA
		Uso de terminología adecuada	(I) 18 (III) 18	Entrevista	Personas con TEA y trabajadores de la Alcaldía
		Tecnología adecuada	(III) 13	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía
	Adaptabilidad	Recomendaciones	(I) 20 (II) 3, 6, 7, 9, 11	Entrevista	Personas con TEA y expertos
	Inclusión				
Tipos de Públicos	Internos	Miembros de la organización	(III) 1, 2, 4	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía
	Externos	Ciudadanos	(III) 19	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía
		Proveedores	(III) 20	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía
		Medios de comunicación	(III) 21	Entrevista	Trabajadores de la Alcaldía

Nota: elaboración propia

4.4. Unidades de Análisis y Población

Hernández Sampieri (2014), se refiere a la unidad de análisis, como el indicador de quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición (183). Los grupos de interés para esta investigación son las personas del espectro autista, trabajadores de la Alcaldía de Chacao y expertos sobre el trastorno del espectro autista.

La Población o universo, según Hernández Sampieri (2014), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 173), es decir, hace alusión al universo o totalidad de elemento a investigar. Para efectos de esta investigación, la población abarca las personas con trastorno del espectro autista con la edad pertinente para ejercer vida laboral activa, trabajadores de la Alcaldía de Chacao en la ciudad de Caracas, Venezuela y por último, expertos sobre el trastorno del espectro, específicamente trabajadores del departamento para la discapacidad de la Universidad Monteávila y fundaciones.

4.5. Diseño Muestral

4.5.1. Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico. Hernández Sampieri (2014) menciona que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. En este caso, la muestra depende netamente del criterio de los investigadores para escoger las personas aptas, según los grupos de interés, para aplicar el instrumento de investigación.

4.5.2. Tamaño de la Muestra

Hernández Sampieri (2014) define la muestra como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (pág. 173). En este caso, la muestra seleccionada para implementar el instrumento de investigación es de 5 trabajadores en la Alcaldía de Chacao, 2 personas dentro del espectro autista y 4 expertos del espectro.

4.6. Diseño del Instrumento

4.6.1. Descripción del instrumento

El instrumento que se aplicó para la recolección de datos de la investigación fue la entrevista, definida por Sampieri (2014) como:

> Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). (pág. 403)

Luego de entender este concepto, de acuerdo con los objetivos de la presente investigación, la entrevista que se aplicará es de tipo semiestructurada. Sampieri (2014) expresa que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (pág. 403). Para efecto de la presente investigación, se cuenta con tres instrumentos, uno para cada una de las unidades de análisis previamente establecidas.

Muchas gracias por haber participado en esta entrevista y por haber compartido sus experiencias personales con nosotros, esperamos poder aportar a la mejora del ambiente laboral a través del presente trabajo.

4.6.2. Validación del Instrumento

Antes de proceder a la aplicación del instrumento, es necesario asegurarse de que el mismo cumpla con los parámetros de validez y confiabilidad requeridos por toda investigación. En ese sentido, Niño (2011) señala:

> Todo instrumento utilizado para la recolección de datos debe reunir al menos dos condiciones: confiabilidad y validez. La confiabilidad (o fiabilidad) es una exigencia básica, por cuanto asegura la exactitud y la veracidad de los datos. Para que sea confiable un instrumento, este debe medir con veracidad al mismo sujeto participante en distintos momentos y arrojar los mismos resultados. (pág. 87)

Asimismo, la validez se refiere a la pertinencia del instrumento en cuanto a los objetivos de la investigación. Niño (2011) define la validez de la siguiente manera:

> La validez es una cualidad del instrumento que consiste en que este sirva para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado. Según esta cualidad, un instrumento (pregunta, o ítem) "mide o describe", lo que se espera que mida o describa ni más ni menos. (pág. 87)

En ese sentido, se contará con la asesoría de Jennifer Castro, profesora en la escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, para la validación del instrumento de investigación a emplear durante el presente trabajo; quien se encargará de corroborar la pertinencia y confiabilidad del instrumento en cuanto a los objetivos de la investigación.

4.6.3. Ajuste del Instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) el ajuste de instrumento se refiere a la modificación y ajuste del instrumento de medición preliminar y su versión final que además incluye una modificación en el diseño gráfico y que así sea atractivo para los participantes.

El instrumento de la presente investigación fue ajustado de acuerdo a las observaciones realizadas por la profesora Jennifer Castro de la Universidad Católica Andrés Bello. Dichos ajustes consisten en las siguientes modificaciones:

- La pregunta 9 del instrumento de recolección de datos I fue redactada de forma más clara.
- Las preguntas 11 y 12 del instrumento I fueron separadas, pues formaban parte de una doble pregunta.
- La pregunta 15 del instrumento I fue modificada para mejorar su redacción.
- El orden de las preguntas 1 y 2 en el instrumento II fue invertido para mejorar la claridad y coherencia de las mismas.
- La pregunta 8 en el instrumento II fue modificada, sustituyendo la frase “desempeño laboral” por “la comprensión de las actividades laborales”.
- La pregunta 11 en el instrumento II fue modificada para ser más específica en la información requerida, se reformuló de “¿Cómo debería ser el plan de comunicaciones…” a “¿Cuáles elementos, premisas, puntos claves…”
- La pregunta 7 en el instrumento III fue modificada para evitar ser discriminatoria, sustituyendo “las personas con” por “la condición”.
- Se eliminó una pregunta en el instrumento III por ser redundante, la misma especificaba: “¿Cómo se comunica con las personas con TEA dentro de la organización?”, información ya solicitada en la pregunta 13 del mismo instrumento.
- En la pregunta 22 se sustituyó la palabra qué por cuáles al inicio de la misma.

Caracas, ___ de _____ de 2019

Datos Generales

Nombre:

Cargo:

Institución o empresa:

Instrumento de Recolección de datos I

Tabla 2

Encuesta dirigida a personas dentro del Trastorno del Espectro Autista

La presente entrevista va dirigida las personas con Trastorno del Espectro Autista y tiene como objetivo determinar cómo se desenvuelven dentro del ambiente laboral, para definir las acciones tácticas que se deben incluir en un manual de comunicaciones que fomente la inclusión de las mismas. Cuenta con 19 preguntas semiestructuradas, donde podrá responder basado en sus creencias y experiencias. Le tomará de 15 a 20 minutos	
Ítem	**Pregunta**
1.	¿Dónde trabajas y qué cargo ocupas?
2.	¿Te sientes cómodo y comprendido en el ambiente laboral?
3.	¿Puedes describirnos algunas de tus tareas cotidianas en el trabajo?
4.	¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?
5.	¿Cómo es el ambiente dentro de la organización?
6.	¿Hay algo del ambiente laboral que te incomode o que cambiarías para sentirte más cómodo?
7.	¿Se te dificulta entender las tareas a realizar?
8.	¿Cómo es la transmisión de información e instrucciones en tu trabajo?
9.	¿Crees que la forma en cómo comunican las instrucciones, tareas e información en general está adaptada para que puedas entenderla y ejecutarla con facilidad?

10.	¿Qué modificarías en la forma de comunicarse dentro de la oficina para que tu día a día en el trabajo sea mejor?
11.	¿Crees que las personas entienden tu condición?
12.	¿Cómo se comportan a tu alrededor?
13.	¿Existen claves visuales, señalizaciones o gráficos que te faciliten la comunicación dentro de la organización?
14.	¿Las comunicaciones son claras?
15.	¿Crees que son accesibles y cómodas las formas de transmitir información, instrucciones y tareas dentro del trabajo?
16.	¿Cómo te comunicas con tu jefe y tus compañeros de departamento?
17.	¿Qué consideras fundamental para la buena comunicación en el trabajo?
18.	¿Utilizan las palabras adecuadas para dirigirse hacia ti? ¿Qué tipo de palabras usan?
19.	¿Cuál crees que es el medio más efectivo y cómodo de comunicación para ti?
20.	¿Cómo crees que serían más efectivas las comunicaciones?
Muchas gracias por haber participado en esta entrevista y por haber compartido sus experiencias personales con nosotros. Esperamos poder aportar a la mejora del ambiente laboral a través del presente trabajo.	

Caracas, ___ de _____ de 2019

Datos Generales

Nombre:

Cargo:

Institución o empresa:

Instrumento de Recolección de datos II

Tabla 3

Encuesta dirigida a los expertos en el área de Trastorno del Espectro Autista

La presente entrevista va dirigida las personas expertas sobre el Trastorno del Espectro Autista y tiene como objetivo determinar cómo se desenvuelven dentro del ambiente laboral, para definir las acciones tácticas que se deben incluir en un manual de comunicaciones que fomente la inclusión de las mismas. Cuenta con 11 preguntas semiestructuradas, donde podrá responder basado en sus creencias y experiencias. Le tomará de 15 a 20 minutos	
Ítem	**Pregunta**
1.	¿Cree que es necesario adaptar las comunicaciones para incluir a las personas con TEA? ¿Por qué?
2.	¿Qué adaptaciones cree que son necesarias en el ámbito laboral para mejorar la inclusión de las personas con trastorno del espectro autista?
3.	¿Qué pautas y protocolos específicos cree que pueden ayudar a la inclusión de las personas con espectro autista en el ambiente laboral?
4.	¿Cuáles cree que son las principales necesidades de las personas de TEA dentro del ambiente laboral?
5.	¿Qué formas de comunicación cree que son los más adecuados para dirigirse a las personas con espectro autista?
6.	¿Cuál sugiere que sería la forma más efectiva de impartir instrucciones o tareas a personas dentro del espectro en el ámbito laboral?
7.	¿En caso de experimentar algún episodio complicado en el ámbito laboral con un compañero con TEA, qué acciones sugiere para manejarlo de forma adecuada?

	(¿cuáles son las características particulares de la gente con TEA en la Alcaldía y cómo ingresaron? tienen informe psicológico?)
8.	¿Cree que un plan de comunicaciones más inclusivo puede mejorar la comprensión de las actividades laborales en las personas con TEA? ¿Por qué?
9.	Además de pautas y protocolos, ¿cree que se debería agregar algún otro indicador para fomentar la inclusión?
10.	¿Desde su punto vista, considera que las personas han tomado mayor conciencia con respecto al TEA o sigue habiendo discriminación en los ambientes laborales?
11.	¿Cuáles elementos, premisas, puntos claves se deberían tomar en cuenta para desarrollar el plan de comunicaciones y cumplir con los requerimientos de inclusividad?

Caracas, ___ de _____ de 2019

Datos Generales

Nombre:

Cargo:

Institución o empresa:

Instrumento de Recolección de datos III

Tabla 4

Dirigido a Empleados de la Alcaldía de Chacao

La presente entrevista va dirigida a los trabajadores de la Alcaldía de Chacao y tiene como objetivo determinar cómo se desenvuelven alrededor de las personas con Trastorno del Espectro Autista dentro del ambiente laboral, para definir las acciones tácticas que se deben incluir en un manual de comunicaciones que fomente la inclusión de las mismas. Cuenta con 22 preguntas semiestructuradas, donde podrá responder basado en sus creencias y experiencias. Le tomará de 15 a 20 minutos	
1.	¿Dónde trabajas y qué cargo ocupas?
2.	¿Cuántas personas trabajan en la Alcaldía o dentro de tu departamento?
3.	¿Existen trabajadores con trastorno del espectro autista dentro de la alcaldía? ¿En qué áreas trabajan?
4.	¿Trabajas directamente con alguna persona que se encuentre dentro del espectro autista?
5.	¿Cómo es tu relación con él/ella?
6.	¿Conoces de qué trata el TEA y cuáles son las necesidades de las personas dentro del espectro?
7.	¿Qué opinas de la condición: Trastorno del Espectro Autista?
8.	¿Crees que las personas con espectro autista pueden trabajar?
9.	¿Estás cómodo o estarías cómodo trabajando con una persona dentro del espectro?

10.	¿Estarías dispuesto a aprender más sobre el trastorno del espectro autista?
11.	¿Crees que es necesario adaptar el ambiente laboral para las personas con trastorno del espectro autista?
12.	¿Qué cambios crees que requieran las personas con trastorno del espectro autista para sentirse cómodas?
13.	¿Cómo te comunicas con las personas con trastorno del espectro autista dentro de la oficina: a través de e-mail, de forma directa personal, a través de servicios de mensajería, a través de llamadas telefónicas, etc.?
14.	¿Considera que existen factores que dificultan la comunicación y el contacto con las personas con TEA dentro de la organización?
15.	¿Hacen uso o existen claves visuales, señalizaciones y gráficos que faciliten la comunicación dentro de la alcaldía?
16.	¿Qué medios usa para compartir información e instrucciones con sus compañeros dentro de la alcaldía?
17.	¿Qué medios usa para compartir información e instrucciones a sus compañeros con trastorno dentro del espectro autista?
18.	¿Conoce las palabras adecuadas para referirse a las personas con espectro autista? ¿Qué palabras utiliza normalmente?
19.	¿Alguna vez le ha prestado servicios a una persona externa a la Alcaldía que posea espectro autista? ¿Cómo fue la experiencia?
20.	¿Se relaciona con proveedores que posean trastorno del espectro autista? ¿Cómo es la relación?
21.	A la hora de realizar comunicados oficiales en los medios de comunicación, ¿toman en cuenta las necesidades de las personas con espectro autista para el desarrollo de los mensajes?
22.	¿Cuáles preguntas o dudas frecuentes tienes o tendrías sobre el autismo?

4.7. Criterios de Análisis

Por medio de los instrumentos previamente presentados, se pretende dilucidar la necesidad de inclusión y comunicacionales de las personas TEA, el nivel de sensibilidad hacia el TEA, las opiniones de los empleados de la Alcaldía sobre la condición, determinar las adaptaciones requeridas para que la inclusión de estas personas en el ambiente laboral sea efectiva, precisar el requerimiento de un plan de comunicaciones que fomente la inclusión de las personas con TEA.

4.8. Procesamiento

Hernández Sampieri (2014) menciona que “una vez recolectados los datos numéricos, éstos se transfieren a una matriz, la cual se analiza mediante procedimientos estadísticos” (pág. 12). Dicho esto, los resultados de la presente investigación serán vaciados y analizados a través de la siguiente matriz

Tabla 5

Matriz de resultados

	Entrevistados				
Preg	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Preg #X					

4.9. Limitaciones

El presente trabajo enfrentó ciertas limitaciones que afectaron el desarrollo del mismo. En primer lugar, el escaso tiempo para la realización de la investigación, pues solo se dispuso de abril a julio del año 2019 para su ejecución. Así mismo, la falta de información disponible y estudios previos sobre el tema que sirvieran de

referente para el trabajo de investigación también representó una limitación significativa.

Por otro lado, la ausencia de personas con Trastorno del Espectro Autista dentro de la Alcaldía de Chacao representó un vacío de información para la recolección de datos. En el mismo orden de ideas, existen personas que presentan características que coinciden con las manifestaciones de Trastornos del Espectro Autista, quienes, por desconocimiento o negación, no han sido diagnosticados o no están conscientes de su condición, factor que también representó una limitación para la investigación pues obstaculizan la obtención de información.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

5.1.1 Resultados de la entrevista a personas con TEA

En la siguiente matriz se presentan los resultados correspondientes a la entrevista realizada a las personas con TEA. La misma fue aplicada a 3 personas con TEA que se encuentran dentro de la fuerza laboral en la ciudad de Caracas y tuvo como objetivo determinar sus experiencias y opiniones en cuanto a la necesidad de adaptaciones en el aspecto comunicacional dentro de las organizaciones.

Tabla 6

Resultados de la entrevista a personas con Trastorno del Espectro Autista

	Entrevistados	
Preguntas	Carlos Tascende	Andrés Alvarado
¿Dónde trabajas y qué cargo ocupas?	Redactor en 15minutos.com	Auxiliar administrativo Clínica Infantil del Este
¿Te sientes cómodo y comprendido en el ambiente laboral?	La relación es complicada, porque la discapacidad no es perceptible.	Si, completamente cómodo en mi área de trabajo y compañeros
¿Puedes describirnos algunas de tus tareas cotidianas en el trabajo?	Redactar noticias, buscar entrevistas, entrevistar, investigar.	Registrar facturas de los pacientes de cada mes de todas las áreas de la clínica, luego hacer cuadro de Excel de todos

		los montos cobrados, servicios, materiales, medicamentos, otro cuadro de registro de pacientes atendidos, etc. Recolectar papel reciclable para impresora
¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?	Complicada. En general con todas las personas	Me llevo muy bien con todos mis compañeros, están pendientes de mí y me dicen que hago un buen trabajo. Si un día estoy enfermo se los comunico y me entienden. Si un día tengo que faltar porque es grave, pido permiso y me entienden.
¿Cómo es el ambiente dentro de la organización?	Depende. Hay muchas personas que son amigables y otras hostiles.	Es un ambiente de lo más amigable
¿Hay algo del ambiente laboral que te incomode o que cambiarías para sentirte más cómodo?	Debería existir un apoyo psicológico dentro de la oficina. Nos cuesta trabajar bajo presión.	No realmente
¿Se te dificulta entender las tareas a realizar?	Dependiendo de cómo lo manifiesten.	Las primeras veces cuando empecé a trabajar fue un poco difícil entender las labores, pero con el paso del tiempo fui entendiendo más. Si había algo que no entendía, preguntaba para que me explicaran mejor
¿Cómo es la transmisión de información e instrucciones en tu trabajo?	Email, personal.	Las primeras veces que comencé a trabajar a veces mis superiores me pedían algo que debía hacer y me lo decían, pero actualmente ya sé que hacer. Cuando me preguntan cómo van las facturas del mes, digo que debo esperar a que termine el mes para pasar un reporte por escrito. A veces yo

		trato de incluirme en conversaciones y me incluyo y entablamos una charla normal
¿Crees que la forma en cómo comunican las instrucciones, tareas e información en general está adaptada para que puedas entenderla y ejecutarla con facilidad?	No. Más allá de adaptaciones, se trata de un abordaje psicoeducativo que te permita un abordaje sobre ciertos temas del asperger	Al principio tuve mis dudas, pero siempre le pedía a mis compañeros que me las repasaran o aclararan
¿Qué modificarías en la forma de comunicarse dentro de la oficina para que tu día a día en el trabajo sea mejor?	Me hacen falta personas que estén dispuestas a escucharme y entenderme	La verdad en mi opinión, no creo que haya nada que mejorar. Todo en la oficina es completamente normal y está adaptado a mi gusto
¿Crees que las personas entienden tu condición?	No.	Si, ya que la clínica tiene contacto con la AC Buena Voluntad. La asociación tiene contacto con la clínica y me recomendaron
¿Cómo se comportan a tu alrededor?	Cuando yo saludo, todo fluye. Normalmente me dicen que no tengo nada	Me siento cómodo, todos en la oficina y en la clínica son amigables, a pesar de mi condición que soy Asperger. Yo también trato de ofrecer mi ayuda en lo que puedo
¿Existen claves visuales, señalizaciones o gráficos que te faciliten la comunicación dentro de la organización?	No.	No, no que yo sepa. Si quiero ir a algún lugar ellos siempre me indican cómo encontrarlo.
¿Las comunicaciones son claras?	En ocasiones.	Sí
¿Crees que son accesibles y cómodas las formas de transmitir información,	Cuando hay instrucciones escritas, sí.	Sí, claro, lo son.

instrucciones y tareas dentro de la Alcaldía?		
¿Cómo te comunicas con tu jefe y tus compañeros de departamento?	Personal, mail.	Cada vez que llego a la clínica les saludo diciendo buenos días a todos. Si alguno de ellos falto el día anterior, les pregunto cómo se sienten y cómo les fue. Si yo falte un día me disculpo y excuso. Siempre comunico cualquier inconveniente o permiso que necesite.
¿Qué consideras fundamental para la buena comunicación en el trabajo?	Conversaciones estructuradas	Más que todo que haya entendimiento y comprensión entre todos y amistad y confianza entre todas las personas alrededor
¿Utilizan las palabras adecuadas para dirigirse hacia ti? ¿Qué tipo de palabras usan?	Sí.	Son muy educados. No han dicho nada discriminatorio u ofensivo. Si hay alguien nuevo que llega a trabajar simplemente me presentan de nombre y cargo
¿Cuál crees que es el medio más efectivo y cómodo de comunicación para ti?	Escrito. Necesito que me dejen muy claro qué esperan de mí. Sinceridad, es decir, si hago las cosas mal, prefiero que me lo digan de forma respetuosa	Más que todo la conversación.
¿Cómo crees que serían más efectivas las comunicaciones?	Instrucciones claras, precisas y concretas. Evitar el doble sentido y sarcasmo. Dejar claro qué resultados esperan	Pues como había mencionado anteriormente, que haya mucha confianza que todos se conozcan y sepan llevarse bien. Que conozcan sus virtudes y cualidades y las compartan entre sí, así se pueden entablar una amistad.

Nota: elaboración propia

5.1.2 Resultados de la entrevista a expertos en TEA

En la siguiente matriz se presentan los resultados correspondientes a la entrevista realizada a especialistas en el estudio y tratamiento de personas con TEA. La misma fue aplicada a 4 expertos, todos trabajan de forma directa con el tema del espectro Autista ya sea en organizaciones no gubernamentales, fundaciones o en instituciones académicas como el Centro De Estudios para la Discapacidad de la Universidad Monteávila.

Tabla 7

Resultados de la entrevista a expertos en el área de Trastorno del Espectro Autista

	Entrevistados			
Preguntas	Selene Monteverde	Tibaire Labrador	Marisabel Pereira	Sugei Yanez
¿Cree que es necesario adaptar las comunicaciones para incluir a las personas con TEA? ¿Por qué?	Hay que conocer a la persona y de eso dependen las adaptaciones. El canal más propicio también son las claves visuales.	Si, por su puesto.	Definitivamente. La condición amerita que el entorno sea adaptado.	Pienso que es relativo. En el tiempo que he tratado con jóvenes con este trastorno, no todos presentan las mismas características puras. Algunos necesitan adaptaciones más leves. Todo va a depender del joven.
¿Qué adaptaciones cree que son necesarias en el ámbito laboral	Dependiendo de su naturaleza, porque el espectro autista es muy amplio y	Transformar el entorno de trabajo en un entorno comunicativo.	Estructuras el ambiente de trabajo y la rutina. Tener muy claro los resultados.	Una de las adaptaciones es mantener una rutina estructurada,

para mejorar la inclusión de las personas con trastorno del espectro autista?	tiene distintos niveles, partiendo de allí, las comunicaciones deben ser adaptadas	Cumplir con criterios de accesibilidad mundial. Claves visuales, tangibles.	Acceso a información visual clara que le indique su trabajo. Listas de chequeo y horarios.	informar a los jóvenes de los posibles cambios, darles un preámbulo de lo que se va a hacer, cómo se va a hacer. Dar instrucciones sencillas y claras, asegurarse de que entiendan. Ellos son muy literales. Ser sencillo y claro. Apoyarlos para que mejoren sus habilidades sociales, entender que por lo general son jóvenes tímidos, que les cuesta mantener el contacto visual. Entender que su comunicación no es irrespetuosa, sino que forma parte de su condición.
¿Qué pautas y protocolos específicos cree que pueden ayudar a la inclusión de las personas con espectro autista	Que los protocolos se diseñen dependiendo de la naturaleza de la persona. Uso de claves	Talleres de sensibilización, información que expliquen cómo tratarlos, cómo atender crisis, etc.	Horarios, listados, instructivos, recordatorios, claves visuales, apoyo tecnológico como alarmas, dar alternativas,	Primero explicarle cuál es su puesto de trabajo, asegurarnos de que el perfil de la persona se ajuste al cargo, hacer charlas de

en el ambiente laboral?	visuales. Emplear la menor cantidad de estímulos posibles.		revisar sus fallas y apoyarlo.	sensibilización para demostrarle a su equipo de trabajo quien es el joven y sus características, que puede hacer, que debe hacer. Sensibilizar a la gente para que entienda.
¿Cuáles cree que son las principales necesidades de las personas de TEA dentro del ambiente laboral?	Que los conozcan, que los respeten, que no haya nada forzoso, ej. que se respeten las velocidades, etc.	Sistemas alternativos de comunicación. Conocer las diferencias del trastorno por lo amplio que es	Orden, acompañamiento, cercanía, sensibilidad.	Una de las necesidades es ser entendido, que se le tenga paciencia, porque los jóvenes con autismo tienen un ritmo de trabajo diferente. Necesitan un proceso de adaptación al puesto de trabajo. Entender que el joven quizás no va a ser tan comunicativo. Tener paciencia y tolerancia.
¿Qué formas de comunicación cree que son los más adecuados para dirigirse a las personas con espectro autista?	Imágenes, textos breves y concisos, videos, no utilizar doble sentido, servicios de mensajería y llamadas.	Verbal sin esperar que la persona te responda con la misma interacción a cambio. Comunicaciones	Preferiblemente escrito, pero al momento de la interacción utilizar lenguaje sencillo, claro, directo, evitar doble sentido y validar	Todos los casos es una comunicación asertiva, empática, entender que les cuesta un poco más expresar

		por escrito (email, WhatsApp, etc.). Ser preciso	si entendieron.	ideas, opiniones. Comunicación respetuosa, no obligarlos a que se expresen sino desean hacerlo. Desde la sencillez. Depende del joven, en sus inicios se utilizan muchas ayudas visuales. Con el tiempo, se domina la escritura, se utiliza el canal de expresión que mejor se ajuste a él.
¿Cuál sugiere que sería la forma más efectiva de impartir instrucciones o tareas a personas dentro del espectro en el ámbito laboral?	Manuales Visuales, es una de las herramientas que funcionan en la mayoría de los casos	Dejar todo por escrito y con un paso a paso. Ser muy claro, preciso	Claves visuales. Por ejemplo, instructivo para realizar llamadas, para pasar reportes, etc.	Lo que se ajuste más a su personalidad, a sus gustos e intereses.
¿En caso de experimentar algún episodio complicado en el ámbito laboral con un compañero con TEA, qué	Esperar un poco que se calme y luego explicarle las alternativas de una mejor solución. Normalmente, las	Importante tener un entrenamiento previo. Depende mucho de la realidad de cada uno. Escuchar, invitarlo a que se calme, hablar con	Concientizar a todas las personas que esto puede pasar. Importante anticiparse a la crisis, minutos antes la puedes	Lo primero es dejar que el joven se regule, porque evidentemente si hay un episodio es porque hay un estímulo que lo detonó. Entender

acciones sugiere para manejarlo de forma adecuada? (¿cuáles son las características particulares de la gente con TEA en la Alcaldía y cómo ingresaron? tienen informe psicológico?)	crisis en TEA ocurren por fallos en la comunicación	calma.	ver callada, retraída, al detectar esto, que la persona más cercana le brinde ayuda. Tratar de no hacer alboroto al asunto	que pasó, por qué se detonó. Ofrecerle su espacio. No bombardearlo de estímulos como muchos comandos. Brindarle un espacio idóneo y en las condiciones que requiere. Por ejemplo, evitar espacios muy poblados.
¿Cree que un plan de comunicaciones más inclusivo puede mejorar el desempeño laboral de las personas con TEA y viceversa? ¿Por qué?	Sí, pero el plan inclusivo debe formar a las personas del entorno para que la inclusión sea efectiva.	Sí. Tener un protocolo de comunicación hace que las comunicaciones y otros procesos sean más efectivos.	Definitivamente, es fundamental.	La gente realmente no sabe cómo comunicarse y es porque no entienden la discapacidad. Si es necesario, para que la gente entienda cómo comunicarse con los jóvenes con autismo y cómo entenderlos. Esto va a tener un impacto en el joven porque va a poder comprender y entender lo que debe hacer y va a mejorar su desarrollo de las

				tareas.
Además de pautas y protocolos, ¿cree que se debería agregar algún otro indicador para fomentar la inclusión?	Programas de formación para el contexto.	Las empresas tienen que generar políticas, prácticas de inclusión y cultura inclusiva hacer seguimiento	Información sobre el síndrome como tal. Que es, de donde viene, mitos, etc.	En el caso de los jóvenes con autismo, ellos funcionan muy bien. En los casos que hemos manejado en la Asociación Buena Voluntad no hemos tenido que realizar adaptación en su puesto de trabajo. No hemos tenido el caso de tener que hacer algún ajuste importante o mantenerlos en una oficina con características oficiales.
¿Desde su punto vista, considera que las personas han tomado mayor conciencia con respecto al TEA o sigue habiendo discriminación en los ambientes laborales?	Sigue habiendo discriminación por desconocimiento. Sin embargo, cada día hay más personas con TEA	Hay más conciencia. Sin embargo, sigue habiendo discriminación.	Se ha avanzado muchísimo la cultura general sobre el tema, pero no hay profundidad.	Yo creo que más que discriminación es desconocimiento. Ahorita la gente está muy sensibilizada en cuanto a la discapacidad, sobre unas más que otras. Sin embargo, hace falta más información en la parte de comunicación y

				cómo tratar con ellos.
¿Cuáles elementos, premisas, puntos claves se deberían tomar en cuenta para desarrollar el plan de comunicaciones y cumplir con los requerimientos de inclusión?	Imágenes, campaña concientizadora y sensibilizadora, donde resalte la importancia de conocer a la persona con TEA	Claves visuales, comprender la caracterización del autismo, comprender que no son personas socialmente efectivas, pero tienen emociones, son muy literales	Información de la condición clara y concisa que derrumbe los mitos y pautas específicas para la preparación del ambiente del trabajo para la convivencia y qué hacer en casos de crisis.	En Buena Voluntad, lo que nos ha servido ha sido la figura de un intermediario, una especialista que da orientaciones. Nos interesa manejar muchísimo la parte de comunicación. Nosotros le damos una inducción a la empresa, pero más que eso es muy importante la capacitación del joven con autismo.

Nota: elaboración propia

5.1.3 Resultados de la entrevista a trabajadores de la Alcaldía de Chacao

En la siguiente matriz se presentan los resultados correspondientes a la entrevista realizada a los empleados de la Alcaldía de Chacao. La misma fue aplicada a 5 empleados de la Alcaldía, divididos entre los departamentos de educación, administración y recursos humanos y tuvo como objetivo determinar sus experiencias y opiniones en cuanto al trastorno del espectro autista.

Tabla 8

Resultados de la entrevista a trabajadores de la Alcaldía de Chacao

	Entrevistados				
Preguntas	Liliana López	Gladys Viera	Diva Rodríguez	Rosalía Flores	Marisabel Delgado
¿Dónde trabajas y qué cargo ocupas?	Dirección de talento Humano. Cargo de Analista	Trabajadora Social. Coordinadora de los programas socio-educativos de la dirección de Educación	Dirección de Educación, Gerencia de programas y proyectos.	Tesorería. Auxiliar Administrativo.	Directora de Educación. Gerencio la parte educativa del municipio
¿Cuántas personas trabajan en la Alcaldía o dentro de tu departamento ?	3 personas, un gerente y dos analistas	7 personas, dos en planta y el resto en las escuelas	5 personas	9 personas.	3.000 empleados aproximado
¿Existen trabajadores con trastorno del espectro autista dentro de la alcaldía? ¿En qué áreas trabajan?	No he conocido.	No.	No.	Hay un muchacho, pero no está diagnosticado.	Si, en el área administrativa
¿Trabajas directamente con alguna persona que	No.	No.	No.	No está 100% claro, pero la persona	No.

se encuentre dentro del espectro autista?				tiene todos los síntomas	
¿Cómo es tu relación con él/ella?	N/A	N/A	N/A	Muy buena.	No trabajo directo con él, sólo lo saludo y ya.
¿Conoces de qué trata el TEA y cuáles son las necesidades de las personas dentro del espectro?	Sí. Requieren dedicación y una buena alimentación (sin gluten).	Sí.	Sí.	Cuando era pequeña, estudié en un colegio especial y tuve contacto con ellos.	Sí.
¿Qué opinas de la condición: Trastorno del Espectro Autista?	Son muy inteligentes. Si los padres lo saben manejar, es más efectiva su inclusión	Son inteligentes, centradas.	Es interesante. Algunos aceptan el toque físico, la manera como se le habla, como a algunos les molesta el ruido, etc.	Yo creo que ellos se adaptan a nuestro sistema, pero hay personas que no los aceptan.	Para mí son personas igualitas, de hecho, yo tengo un sobrino con TEA
¿Crees que las personas con espectro autista pueden trabajar?	Sí, el jefe de mi papá es dueño de una empresa de traducción.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.
¿Estás cómodo o	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí

estarías cómodo trabajando con una persona dentro del espectro?					
¿Estarías dispuesto a aprender más sobre el trastorno del espectro autista?	Sí.	Sí.	Sí.	Sí.	Sí, claro.
¿Crees que es necesario adaptar el ambiente laboral para las personas con trastorno del espectro autista?	Lugar más silencioso, menos tráfico de personas	Definitivamente concientizar a los compañeros.	Sí.	Sí.	Si, las comunicaciones, sobre todo. Darle la herramienta porque eso es desconocido para mucha gente
¿Qué cambios crees que requieran las personas con trastorno del espectro autista para sentirse cómodas?	Pienso que se sentirían bien. Lo que hay que evitar es el ruido.	Concientizar a los compañeros e incluirlo	Ruido, iluminación, ubicación física.	Ponerlos en un ambiente donde se sientan seguros tanto del entorno como de los compañeros.	N/A
¿Cómo te comunicas con las personas con	Atención telefónica, personal y a través de	Atención telefónica, personal y a través de	Atención telefónica, personal y a través de	Comunicación personal directa	No me comunico.

trastorno del espectro autista dentro de la oficina: a través de e-mail, de forma directa personal, a través de servicios de mensajería, a través de llamadas telefónicas, etc.?	Internet.	Internet	Internet		
¿Considera que existen factores que dificultan la comunicación y el contacto con las personas con TEA dentro de la organización?	No. Todo depende de la estimulación que ellos tengan desde pequeños. Sin embargo, me comunicaría con expertos.	No.	Puede presentarse. Tiene que ver con el conocimiento sobre la condición	No, se ha dado agradable.	Si claro, si existen por el desconocimiento que tienen las personas sobre este espectro.
¿Hacen uso o existen claves visuales, señalizaciones y gráficos que faciliten la comunicación dentro de la alcaldía?	Si existe.	No las he visto.	Si hay señalización, quizás falta actualizarlo	No las he visto.	No.
¿Qué medios usa para	Más que todo, internet.	Email, reuniones,	Presentación en Power	Personales, escritas,	Correo electrónico,

compartir información e instrucciones con sus compañeros dentro de la alcaldía?		visitas domiciliarias.	Point.	email	llamadas internas, memos, oficios, carteleras
¿Qué medios usa para compartir información e instrucciones a sus compañeros con trastorno dentro del espectro autista?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
¿Conoce las palabras adecuadas para referirse a las personas con espectro autista? ¿Qué palabras utiliza normalmente?	Sí.	Existe confusión y falta de información	En la medida de lo posible, sí.	Muy sutil. Los veo como personas normales	Sí.
¿Alguna vez le ha prestado servicios a una persona externa a la Alcaldía que posea espectro autista?	Sí. La experiencia ha sido extraordinaria	Si, con los niños en las escuelas. La experiencia ha sido extraordinaria. A pesar de no tener las	Si, la experiencia ha sido muy positiva	No.	No, nosotros no prestamos servicios. Tenemos alumnos con TEA, con los que hemos convivido. La experiencia

¿Cómo fue la experiencia?		herramientas didácticas, somos humanos y es fundamental el trato.			ha sido normal, como te comenté, soy profesora en educación especial.
¿Se relaciona con proveedores que posean trastorno del espectro autista? ¿Cómo es la relación?	No.	No.	Si, dos que trabajan con mi esposo. Me cuesta comunicarme por teléfono, voy directamente al local	No.	No.
A la hora de realizar comunicados oficiales en los medios de comunicación, ¿toman en cuenta las necesidades de las personas con espectro autista para el desarrollo de los mensajes?	No.	No. Falta demasiado conocimiento sobre el tema.	No.	No.	No.
¿Cuáles preguntas o dudas frecuentes tienes o tendrías sobre el autismo?	Cómo se maneja cuando hay autismo más otra discapacidad (ciego, etc.)	Conocer más sobre el tema. Qué es, cómo es, asperger vs. autismo, palabras adecuadas.	Forma apropiada de comunicarse y los medios adecuados	No tengo dudas, en la vida yo he aprendido.	N/A

Nota: elaboración propia

5.2. Discusión de Resultados

Partiendo de las entrevistas realizadas a las tres diferentes unidades de análisis, se pudo obtener abundante información, la cual analizaremos a continuación con base en los conceptos planteados en el marco conceptual previamente expuesto.

Lena Saleh (2005) expresa la necesidad de incluir a las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad, requerimiento que se ve exacerbado por situaciones como la pobreza y el subdesarrollo, además de guerras y conflictos que continúan aumentando el costo económico, social y emocional de las personas con discapacidad y sus familiares. Tal y como plantea la ONU en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), algunos de los principios esenciales para alcanzar la verdadera inclusión son la accesibilidad e igualdad de oportunidades; entendiendo por accesibilidad las características del recurso que facilitan su uso para todas las personas por igual (Frenk, J. 2014).

Por ende, las entrevistas a personas con Trastorno del Espectro Autista permiten vislumbrar que existe una diferencia significativa cuando el contexto está consciente y educado sobre la condición. Andrés Alvarado, por un lado, goza de un ambiente de trabajo agradable, donde existe mayor entendimiento con sus compañeros de faena y sobre todo, de las tareas a realizar, mientras que, en el caso de Carlos Tascende, por desconocimiento e incomprensión, se le hace cuesta arriba sentirse a gusto en un cien por ciento en el ámbito laboral.

En ambos casos, realizan tareas laborales regulares de forma exitosa además de la accesibilidad e igualdad de oportunidades, se debe procurar la sensibilización del entorno laboral sobre su condición y el desarrollo de empatía hacia ellos. En el mismo orden de ideas, el trato hacia las personas con TEA es preferible que sea lo más normal y respetuoso posible, como se mencionó anteriormente, partiendo de la concientización y el entendimiento.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) establece como inclusión el siguiente concepto:

> Incluir a personas con discapacidades en las actividades cotidianas y animarlas a que tengan roles similares a los de sus compañeros que no tienen una discapacidad es lo que se conoce como *inclusión de personas con discapacidad.* Esto implica más que simplemente animar a las personas; es necesario garantizar que haya políticas y prácticas adecuadas vigentes en una comunidad u organización.

En ese sentido, los expertos sobre el Trastorno del Espectro Autista reiteraron en sus respectivas entrevistas la necesidad de sensibilizar y educar al entorno laboral para poder alcanzar una verdadera inclusión de las personas con TEA. Asimismo, la mayoría de los expertos resaltaron la urgencia de que exista una estructura determinada y la importancia de las rutinas y claves visuales en el entorno de trabajo para potenciar el desempeño de las personas con TEA en las diferentes compañías.

Resaltando lo establecido por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) en cuanto a la necesidad de políticas y prácticas adecuadas, los expertos entrevistados concuerdan en su mayoría en la relevancia de las comunicaciones para la inclusión de personas con TEA en el ambiente laboral. Dichas políticas y prácticas bien pueden ser postulados éticos englobados en la misión, visión y valores de la organización, más tal y como se concluye a través de las opiniones de los expertos entrevistados, es necesario especificar de forma detallada ciertas prácticas.

En ese sentido, es pertinente el desarrollo de un plan de comunicación cuyo plan táctico esboce las adaptaciones requeridas y prácticas adecuadas en cuanto a las personas con TEA. Saab (2015) define el Plan Táctico o Plan de Acción de la siguiente manera: “corresponde al planteamiento de tácticas y herramientas, acorde con las circunstancias y los recursos existentes, a través de los cuales se busca lograr los objetivos” (pág. 101). Saab también aclara que este plan abarca la especificación de los procesos, los canales, las tácticas y acciones operativas

necesarias y de los recursos relacionados, es decir, todas aquellas pautas y protocolos pertinentes para cumplir con los objetivos del plan.

Por último, a través de las entrevistas realizadas a los empleados de la Alcaldía del Municipio Chacao se pudo determinar que el desconocimiento latente que existe en los mismos sobre el trastorno y sus implicaciones es abismal. La OMS define el Trastorno del Espectro Autista como “un grupo de afecciones caracterizadas por algún grado de alteración del comportamiento social, la comunicación y el lenguaje, y por un repertorio de intereses y actividades restringido, estereotipado y repetitivo”. Sin embargo, en las respuestas reflejadas en las entrevistas realizadas a los empleados de la Alcaldía de Chacao se puede observar cómo se tiende a confundir e intercambiar el autismo con cualquier otro tipo de discapacidad en general, es decir, se tiende a observar a las discapacidades de manera generalizada; son vistas como un todo.

También, pese a que hay trabajadores que han tenido acercamiento a este tipo de personas por factores ajenos a la institución, no tienen un respaldo teórico del abanico de opciones que se puede ofrecer una persona con esta discapacidad psicosocial, en especial desde el punto de vista de adaptaciones en el ambiente laboral y las comunicaciones. No obstante, pese a que existe este escenario en la actualidad, todos sostienen una posición asertiva y dispuesta a aprender más a profundidad sobre el autismo. Es por ello que, tal y como se menciona anteriormente, se considera pertinente el desarrollo de un plan de comunicaciones que fomente la inclusión y por ende conlleva un aumento de la productividad, tomando en cuenta lo señalado por Francisca Morales Serrano (2001) al describir las comunicaciones internas de la siguiente manera:

> Concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones realizando proyectos con mayor eficacia y menor coste posible (pág. 219)

Así, es posible comprender la importancia de la creación de un plan de comunicaciones que contemple las necesidades de las personas con TEA para poder lograr un “clima de implicación e integración” que conduzca al incremento de la motivación y la productividad, como expone Serrano.

Por otro lado, la inexistencia de empleados con trastorno del espectro autista en la Alcaldía de Chacao puede servir como indicador de la necesidad del desarrollo de un plan de comunicación que fomente su inclusión, pues la falta de conocimiento sobre la condición podría acarrear la imposición de estigmas que obstaculicen la contratación de los mismos. Asimismo, la falta de discusión abierta sobre el tema podría influir en que personas con autismo nieguen poseer la condición para evitar sentirse estigmatizados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de haber analizado los resultados expuestos previamente, es posible establecer vínculos entre la información recabada y los objetivos planteados para la presente investigación. En ese sentido, las entrevistas realizadas significaron una importante fuente de conocimientos en cuanto a las necesidades de las personas con TEA, el conocimiento sobre dicha condición por parte de la población y la importancia de las adaptaciones en aspectos como la comunicación para fomentar un ambiente de trabajo más ameno y agradable para las personas con TEA.

Un plan de comunicaciones resultó ser una herramienta perfecta para plasmar algunas de las adaptaciones más importantes requeridas por las personas con TEA en el ámbito laboral. Dentro del mismo se pueden abarcar temas como la promoción y educación en conocimientos básicos sobre la condición, que a su vez permitirá el desarrollo de empatía y entendimiento por parte de todos los trabajadores hacia la persona con TEA; así como también la definición de otras adaptaciones más específicas como el proceso de creación de claves visuales, protocolos para manejar una crisis en lo que concierne a una persona con TEA e incluso sugerencias de adaptaciones a su espacio laboral.

A través de las entrevistas realizadas y con base en la documentación analizada en los marcos teóricos y referenciales, fue posible demostrar la necesidad de generar un plan de comunicaciones cuando se trata de fomentar la inclusión de personas con TEA en la Alcaldía de Chacao y en cualquier otro entorno laboral, especialmente aquellos con mayor densidad de trabajadores. Tal y como lo define Saab, A. (2015) el plan de comunicaciones, al ser un documento que permite integrar los lineamientos estratégicos de la organización con los objetivos de comunicación, tiene el potencial de facilitar el cumplimiento de los mismos pues

delimita un plan de acción y permite alinear a todos los empleados en cuanto a una misma estrategia; es precisamente allí donde radica la importancia y pertinencia del mismo cuando se trata de temas como la inclusión de personas con TEA en el ambiente laboral.

Además, una vez comprobada la preocupante falta de conocimiento y educación en cuanto al TEA por parte de los empleados de la Alcaldía del Municipio Chacao, se comprobó que un plan de comunicación sería sin duda una herramienta útil para la promoción de información sobre el tema. Un plan de comunicaciones internas con el objetivo de incrementar el nivel de conocimiento de los empleados de la organización en lo que concierne a dicha condición, podría tener como consecuencia la eliminación de estigmas y prejuicios; haciendo más amenas las relaciones de trabajo y fomentando un clima organizacional más agradable para todos los miembros de la Alcaldía.

Por otro lado, las entrevistas realizadas a personas con TEA y expertos en la condición permitieron determinar las acciones concretas requeridas para la adaptación del ambiente laboral para las personas con TEA, especialmente en cuanto a las acciones comunicacionales. En ese sentido, se definieron las pautas y protocolos específicos que componen el plan táctico de la estrategia de comunicación, incluyendo acciones como el desarrollo de un glosario de términos adecuados e inadecuados, el proceso de creación y uso de claves visuales, la forma correcta de manejar una crisis con una persona con TEA, las adaptaciones del espacio laboral, esboza el trato adecuado y plantea el desarrollo de talleres de sensibilización y educación, entre otras acciones que buscan fomentar la inclusión de las personas con autismo dentro de la Alcaldía.

7.2. Recomendaciones

Para futuras investigaciones proponemos lo siguiente:

1. Extender el plan a un plan de comunicaciones externas. Si bien el cambio viene de adentro y repercute en las audiencias externas que hacen vida de

alguna forma con la Alcaldía, proponemos generar campañas de gran alcance que fomenten la inclusión, brindar talleres a proveedores, clientes y otros públicos pertinentes, así como promover los resultados de la ejecución del presente plan. Al tratarse de un ente público, la Alcaldía tiene gran influencia en cuanto al desarrollo de políticas públicas y la promoción de un cambio social en el país.

2. Entrevistar a una mayor cantidad de personas con TEA, ya que como es un espectro muy amplio, esto permitirá levantar mucha más información relevante sobre la condición y determinar otras necesidades de corte más individual. Asimismo, se recomienda a cualquier organización que desee implementar un plan de comunicaciones que fomente la inclusión de personas con TEA, establecer un diálogo honesto con las personas con autismo dentro de su organización, pues el trastorno del espectro autista se caracteriza por ser una condición de corte individual cuyos síntomas varían de persona a persona.

3. Contar con mayor cantidad tiempo de tiempo para realizar la investigación. Realizar este tipo de trabajo en un plazo aproximado de 3 meses resulta muy precipitado y en consecuencia, se escapan muchos detalles importantes, por ejemplo, conseguir entrevistas con las personas con TEA no es tarea fácil, ya que, por la naturaleza de su condición, se les debe solicitar cita con por lo menos una o dos semanas de anticipación

4. Actualmente en Venezuela se encuentra muy poca data disponible sobre el autismo, la cantidad de personas con TEA, estadísticas de empleo, distribución geográfica de las personas con TEA, etc. Es por esto que sugerimos la realización de estudios más amplios y profundos que contemplen la acumulación de este tipo de información.

CAPÍTULO VII

PLAN DE COMUNICACIONES

7.1 Análisis de la situación de la organización

7.1.1 Análisis de la situación interna

7.1.1.1 Antecedentes - Historia

El municipio Chacao es uno de los principales del área metropolitana de Caracas. Está conformado por una sola parroquia, que lleva por nombre, el mismo del municipio. Su población es de setenta y un mil habitantes aproximadamente. EcuRed comenta:

> Chacao es junto con Baruta y Los Salias uno de los municipios más ricos de Venezuela con un índice de pobreza de apenas el 4,67% según el censo del 2011. Gracias a su economía, alberga los principales centros financieros y centros comerciales de la ciudad, tales como el Centro Ciudad Comercial Tamanaco (CCCT), el Centro Sambil, el Centro Lido y el Centro San Ignacio y próximamente el Centro Comercial Recreo La Castellana; como también las principales sedes bancarias de instituciones locales y extranjeras, casas de bolsas, los hoteles más lujosos de la ciudad y las mansiones de personalidades reconocidas en el ámbito político y económico del país.

7.1.1.2. Filosofía de la organización

- Misión: Somos un equipo de servidores públicos comprometidos con el bienestar de quienes hacen vida en Chacao. Garantizamos el acceso a derechos fundamentales, desarrollando plataformas de innovación social y nuevas tecnologías que promuevan el buen gobierno y la comunicación efectiva entre la institución y los ciudadanos.

- Visión: Chacao es el modelo de la ciudad innovadora, sostenible, abierta al mundo y promotora de la cultura, con espacios públicos modernos, incluyentes y dignos. Con una gestión eficiente y transparente enfocada al

bienestar, comprometida con sólidos valores democráticos y que promueva la participación de la comunidad organizada.

- Valores: Innovación, responsabilidad, pertinencia, respeto, transparencia, evolución, compromiso, libertad

7.1.2 Análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) de la organización

Tabla 9

Cuadro de Análisis DOFA

FORTALEZAS	**O**PORTUNIDADES
- El compromiso de la Alcaldía con el bienestar de los habitantes del municipio y garantizar el acceso a los derechos fundamentales - Enfoque de la alcaldía en el desarrollo de plataformas de innovación social - Comunicación efectiva entre la Alcaldía y los ciudadanos. - La aspiración de la Alcaldía en ser innovadora, abierta al mundo y promotora de la cultura. - La existencia de un departamento de comunicaciones dentro de la Alcaldía - Al ser una institución gubernamental, sus políticas públicas pueden generar un impacto importante.	- Alto compromiso de las personas con Trastorno del Espectro Autista hacia el trabajo. - La existencia de un 0,3% aproximadamente de personas con discapacidad psicosocial en Venezuela. - Falta de conocimiento y sensibilidad sobre el Trastorno del espectro autista - Artículo 28 de la Ley para las Personas con discapacidad que requiere que un 5% de la nómina total de la organización sean personas con discapacidad - Falta de atención sobre el TEA en los adultos - No existe ningún Plan de Comunicaciones que fomente la inclusión de personas con TEA en el contexto laboral. - Comunicaciones como una herramienta para incrementar la inclusión sin necesidad de gran presupuesto. - La implementación del Plan de comunicaciones los puede posicionar como pioneros o punto de referencia en

	inclusión de personas con TEA
DEBILIDADES - Organismo público dependiente del Gobierno Nacional. - Diferencia de ideales y mala relación con el Gobierno Nacional. - Poco conocimiento dentro de la Alcaldía sobre el TEA. - Falta de personal con TEA dentro de la Alcaldía - Fallas en los sistemas de comunicación y tecnología. - Falta de adaptación de los medios de comunicación y el ambiente laboral para las personas con TEA. - La inclusión de las personas con trastorno del Espectro Autista no es considerada una prioridad dentro de la Alcaldía.	**A**MENAZAS - Falta de presupuesto para el desarrollar actividades que generen conciencia y sensibilidad sobre el TEA. - Indiferencia a la necesidad de inclusión de las personas con TEA - Poca información disponible sobre el TEA - Artículo 28 de la Ley para las Personas con discapacidad que requiere que un 5% de la nómina total de la organización sean personas con discapacidad - Falta de conocimientos sobre el TEA en el entorno. - Estigma que rodea a las personas con TEA.

Nota: elaboración propia

7.2. Definición de objetivos de comunicación en coherencia con situación(es) identificado(s)

7.2.1 Objetivos de comunicación:

Objetivo General:

Incrementar el nivel de conocimiento de todos los empleados sobre el Trastorno del Espectro Autista para fomentar la inclusión de personas con Autismo dentro de la Alcaldía.

Objetivos Específicos:

- Facilitar la inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista.
- Definir adaptaciones comunicacionales pertinentes que generen un entorno laboral agradable para las personas con Trastorno del Espectro Autista.

7.3. Definición de públicos relevantes en coherencia con objetivos definidos

7.3.1 Público Interno:

Trabajadores de la Alcaldía de Chacao que hacen vida laboral en la sede principal ubicada en la torre Atrium en el Rosal - Caracas

- Trabajadores en el área administrativa: tesorería, caja, administración
- Trabajadores en el departamento de educación
- Trabajadores en el departamento de Recursos Humanos
- Trabajadores en el departamento de Comunicaciones
- Trabajadores en el departamento de Gestiones Legales

7.4 Definición de mensajes para cada público o grupo de públicos Ideas fuerza – mensajes Tono y estilo

7.4.1 Mensajes:

- Las personas con trastorno del espectro autista son altamente productivas. Es por esto, que debemos combatir con todos los estereotipos y predisposiciones que están presentes en la sociedad

- El trastorno del Espectro Autista es una condición, no una enfermedad.

- Es necesario implementar claves visuales que sustenten de forma gráfica las tareas que se otorgan vía oral a la persona con TEA, esto les da mayor claridad de los resultados que espera su supervisor y genera un mejor desempeño. Aunado a esto, el día a día de las personas con esta condición se debe apoyar con listas de chequeo de tareas, que son formatos creados para controlar y monitorear el cumplimiento de las asignaciones. El uso de estas dos herramientas

ayudará a la persona con TEA a que se sienta incluida y realizada en el ambiente laboral.

- Debemos ser conscientes y utilizar palabras adecuadas para referirnos a las personas dentro del espectro autista. Por ejemplo, por ningún motivo los debemos llamar especiales, discapacitados, mongólicos, retrasados, ya que esto los hace sentir ofendidos y discriminados.

- Debemos conocer a las personas dentro del espectro y consultar sus necesidades. No debemos asumir las necesidades de las personas con espectro autista, es decir, cuando la persona con TEA entra en un trabajo, debemos hacer preguntas como: qué le perturba, que le hace sentir mal o bien, cómo prefiere que le comuniquen la información, si le disgusta algún color, si no le gusta tener contacto físico con el entorno, si le perturba el ruido, etc.

- Es importante hablar de forma clara, concisa y concreta, evitando los dobles sentidos, el sarcasmo, lenguaje metafórico. Las instrucciones deben ser bastante literales, ofreciendo toda la información pertinente y oportuna para que la persona con TEA entienda totalmente el mensaje.

- Por la naturaleza de su condición, las personas con Trastorno del Espectro Autista requieren estructuras y rutinas establecidas, esto permite que sean más eficientes y evita que desarrollen crisis de ansiedad.

- Los protocolos se deben diseñar dependiendo de la naturaleza de la persona. Por el hecho de ser un espectro tan amplio, existen ciertas herramientas, como las claves visuales, que aplican para casi todas las personas con autismo, sin embargo, sigue siendo una condición muy individual y con características muy personales.

- Es recomendable el uso de una paleta de colores neutral en el ambiente de trabajo, optando por colores como gris y blanco, que transmitan paz y evitar a toda costa los colores muy llamativos como el amarillo, naranja, etc.

- La comunicación por escrito resulta muy efectiva para las personas con Trastorno del Espectro Autista, ya que, una de las características principales de esta condición es la dificultad para socializar.

- Para evitar una crisis en el ambiente laboral con una persona autista, se deben mantener comunicaciones claras.

- Se debe respetar los tiempos de la persona con autismo, debemos entender que cada uno de ellos ejecuta sus tareas a su ritmo y si generamos presión, le podemos ocasionar una crisis de ansiedad

- El entorno que rodea a la persona con autismo debe estar sensibilizado, educado y capacitado sobre la condición

- Las personas con el espectro poseen dificultades para socializar, esta es una de los principales factores que debemos tener mapeados a la hora de trabajar.

7.4.2 Medios:

A continuación, se establecen los medios que se consideran adecuados para el desarrollo del presente plan de comunicaciones. Los mismos se encuentran ya presentes dentro de la estructura comunicacional del la Alcaldía y han sido escogidos de acuerdo a su conveniencia en cuanto a los objetivos del plan, su accesibilidad y comodidad tanto para las personas con TEA como los demás empleados de la organización y las acciones que se plantean ejecutar dentro de esta estrategia de comunicación.

Tabla 10

Cuadro comparativo de pros y contras en los medios

Intranet	
Pros	**Contra**
Es la plataforma más utilizada dentro de la alcaldía, para todo tipo de comunicación, desde envío de emails e impartición de instrucciones hasta la acumulación de bases de datos. Este podría ser considerado uno de los medios predilectos por las personas con TEA, pues no requiere del contacto físico directo y favorece la expresión clara y concreta de ideas.	Es un medio vulnerable a las fallas de internet y problemas técnicos.
Talleres de formación y capacitación	
Pros	**Contra**
Serán desarrollados con base en la información contenida en este plan, incluyendo cuestiones más específicas que podrán ser consultadas a especialistas. La Alcaldía, al ser un ente gubernamental encargado del desarrollo de políticas públicas, es muy receptiva en cuanto al desarrollo de este tipo de	Pueden presentar complicaciones en cuanto a la selección del vocero o responsable de su organización. También, verse afectados por otros temas considerados de mayor prioridad.

alternativas	
Emails corporativos	
Pros	**Contra**
Medio utilizado con alta frecuencia dentro de la organización, tanto para la impartición de instrucciones y delegación de tareas como para la aclaratoria de dudas y distribución de información de interés para todos los miembros de la organización. Es otro medio favorecido por las personas con TEA, pues no requiere el contacto directo y permite ser conciso y concreto.	La información podría ser clasificada como spam sino se le da el uso correcto a esta herramienta.
Newsletter	
Pros	**Contra**
Son un recurso fácil de utilizar, con cualidades que lo hacen más atractivo a nivel visual y que permiten distribuir una mayor cantidad de información de forma didáctica.	Si no es empleado de forma estratégica y adecuada puede convertirse tedioso.
Espacios de trabajo	
Pros	**Contra**
Al colocar frases sobre inclusión en los espacios de trabajo, se le recuerda los trabajadores todos los días de forma intrínseca la importancia de esto	El material para realizar esto puede ser muy costoso. También puede ocurrir que los empleados hagan caso omiso de esto

Claves visuales	
Pros	**Contra**
Estipula una serie de pasos para la realización de los deberes laborales, generando como resultado mayor efectividad y eficacia en su realización. Este es un medio altamente sugerido por expertos en TEA, pues a pesar de la particularidad de cada individuo con autismo, se considera que las claves visuales pueden ser de gran ayuda para la mayoría. Además de representar una gran herramienta para disminuir las confusiones en la explicación de procesos a nuevos ingresos, comúnmente producidas por la alta rotación de personal.	No disponer de tiempo o asignar un equipo que se encargue de ejecutarlo
Blogs	
Pros	**Contra**
Brinda información detallada y de interés sobre el Trastorno del Espectro Autista al alcance de un click. No se necesita de un equipo de programación demasiado especializado, ya que es en base a plantillas predeterminadas	Se subestima el poder que puede tener un blog robusto con contenido de interés. No pertenece a las principales prioridades de una Alcaldía
Sitios Web	
Pros	**Contra**

Permite tener un espacio interactivo, con la personalidad de la organización para el público interno y externo de la Alcaldía. Si es manejado de la forma correcta, puede ser una potencial fuente de ingresos para la Alcaldía, a través de publicidad y pautas pagas.	Requiere de un presupuesto significativo y un grupo de expertos en el área.

Nota: elaboración propia

7.5. Planes de acción – canales, medios, actividades o tácticas por cada objetivo o público o conjuntos de estos, cronograma y presupuesto

7.5.1. Glosario de términos adecuados para dirigirse a las personas con trastorno del espectro Autista

7.5.1.1. Términos adecuados

- Persona con discapacidad
- Condición
- Persona con Trastorno del Espectro Autista
- Persona dentro del Espectro
- Persona con discapacidad psicosocial
- Persona con Autismo

7.5.1.2. Términos inadecuados

- Persona discapacitada
- Enfermo
- Retrasado
- Retrasado mental
- Anormal
- Especial

- Loco
- Mongólico

7.5.2. Implementar el uso de claves visuales a la hora de impartir instrucciones, explicar procesos y como parte de la señalización en general de la Alcaldía

Proceso para realizar las claves visuales:

- El supervisor de la persona con TEA se encargará de establecer de forma escrita cuál es el patrón que se debe seguir para ejecutar una tarea o rutina
- Consultar con la persona dentro del espectro, que resulta más sencillo para ellos, si lo prefieren segmentado de forma escrita o prefiere incluir ilustraciones o imágenes que hagan mucho más visual.
- Realizar uno para cada tarea que se le va a asignar a la persona con TEA.
- Procurar diseñar claves visuales en paralelo para los procesos más generales dentro de la organización, por ejemplo, acceso a la intranet, bases de datos, procesos de archivación, sacar copias, atención al cliente
- Colocarlas en el área de trabajo, para que sean de fácil visualización.

7.5.3. Implementar el uso de listas de chequeo a la hora de impartir instrucciones, explicar procesos y hacer seguimiento de las tareas

Proceso para realizar listas de chequeo:

- El supervisor de la persona con TEA se encargará establecer un documento con las siguientes categorías: tarea a realizar, fecha de inicio, fecha de culminación y la última casilla será una pequeña celda para colocar un check cuando ya haya culminado la tarea.
- El supervisor deberá completar las casillas: tarea a realizar y fechas. La casilla del check será rellenada por la persona con TEA cuando culmine la asignación
- Para el diseño e implementación de estas listas de chequeo se sugiere usar herramientas tecnológicas como Trello, plataforma digital que permite diseñar

de forma fácil y rápida procesos de trabajo en formato de listas de chequeo, además permitiendo adjuntas imágenes.

7.5.4. Adaptaciones del espacio laboral para las personas con TEA

- Procurar consultar con la persona con TEA sobre adaptaciones que requiera, por ejemplo, la evasión de algún color específico que le cause incomodidad
- Evitar someter a la persona con TEA a abundantes estímulos visuales, auditivos, sensoriales. Por ejemplo, utilizar una paleta de colores neutra, lugares silenciosos y tranquilos, que los compañeros de trabajo eviten el contacto físico sin previo consentimiento
- Ubicarlos en un espacio de trabajo donde no se encuentre expuestos a un alto tránsito de personas.

7.5.5. Trato adecuado

- Uso de la terminología adecuada cuando se haga referencia a las personas con TEA
- Ser flexible con los procedimientos y entender ciertas adaptaciones requeridas:
    - No forzar a las personas con TEA a asistir a reuniones que impliquen contacto directo
    - Estar abierto a realizar entrevistas de trabajo por vía telefónica o video conferencias
    - Evitar imponer asistencia obligatoria a eventos sociales o de gran asistencia como conferencias, celebraciones, almuerzos corporativos, etc.

7.5.6. Talleres que sensibilicen el entorno laboral sobre la condición

- Sensibilización sobre el Trastorno del Espectro Autista, es decir, de qué se trata esta condición, sus clasificaciones, como detectar que estoy frente a una persona con TEA.

- Cuál es la conducta, o la posición que debo tomar frente a una persona con autismo
- Cómo proceder cuando una persona con TEA presente una crisis.

7.5.7. Cómo manejar la crisis con personas con TEA

7.5.7.1. Prevención

- Mantener una comunicación constante y efectiva.
- Anticipar los hechos
- Acercarse y preguntar si la persona necesita ayuda, si está bien, pero es de suma importancia no agobiarlo.

7.5.7.2. Crisis

- Evitar enfocar la atención en la persona con TEA que está atravesando la crisis
- Llamar a la persona que haya desarrollado mayor empatía y confianza con la persona con TEA durante su trayectoria en la Alcaldía, para que realice un primer acercamiento y se asegure de que está bien.
- Darle su espacio y dejar que se calme

7.5.7.3. Postcrisis

- Hablar con la persona con TEA para consultar que ocasionó la crisis y como se puede solucionar.
- Evitar que el entorno hable sobre el tema. Esto le puede generar frustración y vergüenza a la persona con autismo.

NOTA: es importante recordar que todas las personas con TEA pueden reaccionar de formas distintas, por ende, es preferible evitar estos episodios manteniendo una comunicación organizada y efectiva.

7.5.8. Campaña de endomarketing

- Newsletter mensuales donde se brinde información de interés sobre el autismo
- Colocar frases inclusivas en los pasillos de la organización.
- Promoción de mensajes clave que se utilicen en las firmas de los correos
- Incluir una sección sobre inclusión en la página de la Alcaldía
- Realizar actividades interactivas y dinámicas que fomenten la inclusión
- Talleres de formación cada dos meses para capacitar a los trabajadores de la organización

7.6. Presupuesto

Tabla 11

Presupuesto para talleres que sensibilicen el entorno social sobre el TEA

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total, de línea
1	Salón de conferencias con capacidad para 30 personas. Precio x hora	100$	100$
1	Proyector	15$	15$
1	Laptop	15$	15$
30	Sillas	40$	40$
10	Mesones rectangulares de 15 x 1.5 m	30$	30$
5	Termos de café con leche caliente con los vasos plásticos incluidos	15$	15$
5	Bandejas de pasa palos surtidos	25$	25$
35	Botellas de agua Minalba 250 ml.	10$	10$

Sub total	**250$**
I.V.A.	**40$**
Total	**290$**

Nota: elaboración propia

7.7. Responsables

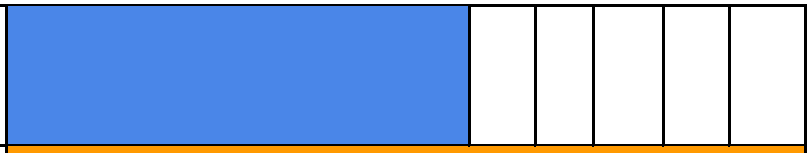
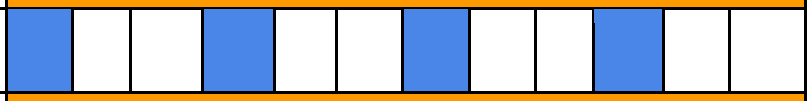
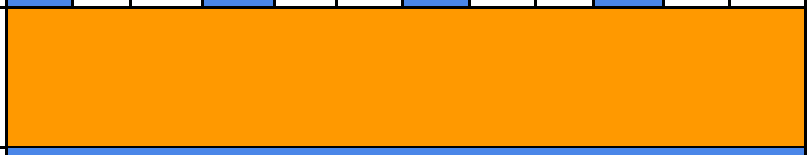
Personal del departamento de comunicaciones en cooperación con el departamento de recursos humanos y educación, quienes apoyaran con la producción de contenido, convocatoria y organización de talleres. El éxito del presente plan dependerá de la ejecución eficaz y coordinación entre estos departamentos, quienes deben mantenerse alineados en cuanto a los objetivos y realizar medición de impacto de forma pertinente.

7.8. Tiempos de ejecución

Tabla 12

Cronograma del Plan de Comunicación

	2019							2020				
	Q1			Q2			Q3			Q4		
Tarea	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Glosario de términos adecuados												
Claves visuales												
Listas de Chequeo												

Adaptaciones del espacio laboral	
Trato adecuado	
Talleres	
Cómo manejar la crisis con personas con TEA	
Campaña de endomarketing	

Nota: elaboración propia

7.9 Definición de indicadores

- Implementación de claves visuales y listas de chequeo en cada departamento de la Alcaldía, al menos para los procesos más generales.
- Aumento del conocimiento general de los empleados de la Alcaldía sobre el Autismo, síntomas, implicaciones y necesidades de las personas con TEA. Se podrá medir a través de encuestas realizadas una vez termine la ejecución del plan.
- Erradicación del uso de términos inadecuados a la hora de referirse a las personas con TEA.
- Aumentar la cantidad de empleados con TEA dentro de la Alcaldía.

BIBLIOGRAFÍA

Agúndez, A. d. (s.f.). DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE NOTORIEDAD DE MARCA:.

Agúndez, A. d. (s.f.). *DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE NOTORIEDAD DE MARCA: Elemento clave del conocimiento del consumidor.*

Alonso, F. (2017). *TRANS. Revista de Traductología*. Obtenido de TRANS. Revista de Traductología: Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal

Amate, V. (2006). Discapacidad, lo que todos queremos saber. *Organización Panamericana de la Salud*, 30.

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica.* España: Netbiblo, S.L.

Association, A. P. (2016). *Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales.* Panamericana.

Autismo la Garriga. (2016). Obtenido de Autismo la Garriga: https://www.autismo.com.es/

Bello, U. C. (28 de mayo de 2019). *Universidad Católica Andrés Bello.* Obtenido de Universidad Católica Andrés Bello: https://docs.google.com/document/d/1z7y2151cUmLPrmi2Lg-j3dov-NtpGdjCL3YyylIYk_k/edit?ts=5d22c2d4

Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación.* Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/l-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190604%2Fus-east-1%2Fs3%2

Chávez, G. M. (s.f.). La comunicación como una estrategia inclusiva. *La comunicación como una estrategia inclusiva*. Argentina.

Clasificación Internacional del funcionamiento, d. l. (s.f.). Clasificación Internacional del funcionamiento, de la discapacidad y la salud.

Clasificación Internacional del funcionamiento, de la discapacidad y la salud. España: Grafo S.A.

Frenk, J. (2014). El concepto y la medición de accesibilidad. *Salud Pública de México*, 438.

Galicia, E. D. (2015). *Ciencias de la Comunicación I.* México D.F.: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

García, L. J. (2016). Medición del Valor de Marca mediante el modelo de Aaker. *Medición del Valor de Marca mediante el modelo de Aaker*. Coruña, España.

Habermas y la Teoría de la Acción Comunicativa. (2011). *Razón y Palabra*, 1.

Huerta, P. (s.f.). *Comunicaciones en todas partes.*

Jiménez, R. (2007). *Comunicación e imagen corporativa.* UOC.

Lara, J. G. (mayo de 2012). *SciELO.* Obtenido de SciELO: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252012000300010&script=sci_arttext&tlng=pt

Ley para las personas con discapacidad. (2007). *Ley para las personas con discapacidad*. Caracas, Dto. Capital, Venezuela.

Marcano, L. (17 de mayo de 2019). Reseña histórica de la Alcaldía de Chacao. (p. Rosales, Entrevistador)

Mayo Clinic. (s.f.). Obtenido de Mayo Clinic: https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/autism-spectrum-disorder/symptoms-causes/syc-20352928

Mesa Técnica de Estadística de Discapacidades. (2014). Obtenido de Mesa Técnica de Estadística de Discapacidades: http://www.ine.gov.ve/documentos/SEN/menuSEN/pdf/subcomitedemografica/Documentos2014/Boletin_de_Mesa_Tecnica_de_Discapacidad_2014.pub_ver_4_nov.pdf

Minteguiagal, R. (2007). ¿Queremos vivir juntos?:. *Ecuador Debate*, 116.

Monteverde, S. (22 de mayo de 2019). Barreras actitudinales. (P. Rosales, Entrevistador)

Mundial, B. (03 de abril de 2019). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial: https://www.bancomundial.org/es/topic/disability

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación.* Bogotá: Ediciones de la U.

Organización Mundial de la Salud. (2019). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/topics/disabilities/es/

Saab, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación.* UOC.

SALAMANCA, D. D. (7 de junio de 1994). Declaración de Salamanca y Marco de Acción para las necesidades educativas especiales. *Declaración de Salamanca y Marco de Acción para las necesidades educativas especiales*. Salamanca, España: UNESCO.

Saleh, L. (2004). *Seminario Internacional "Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas".* Santiago de Chile: Litografía Valente.

Salud, O. M. (2011). *Informe Mundial sobre Discapacidad.* Malta: Ediciones de la OMS.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta Edición.* México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Sen, A. (2013). Amartya Sen. *Revista internacional del trabajo*.

Serrano, F. M. (2001). *Dirección de comunicación empresarial e institucional.* Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Técnicas de comunicación. (2006). Vigo: Ideas propias.