

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA FUNDACIÓN GUATEMALTECA  
PARA NIÑOS CON SORDOCEGUERA ALEX, FUNDAL”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**SUSSELL DEL ROSARIO AMÉZQUITA CUÉLLAR**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, octubre de 2018**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. Michael González Bátres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

# Solicitud de práctica



## Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC--2018059

Máster Diana Isabel Bonilla Sinibaldi  
Directora de Comunicación y RRRP  
FUNDAL  
Presente.

Estimada Directora de Comunicación y RRRP:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar** con número de registro académico **200610935** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

## Finiquito de EPS



Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex

Por un mundo  
más humano

Guatemala, 24 de julio de 2018

Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: Sussell de Rosario Amézquita Cuéllar con número de **carne**: 200610935 y **CUI**: 2400895530101; estudiante epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta Institución específicamente en el "Departamento de Comunicación" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 16 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Plan de Comunicación Externa para la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra Institución.

Atentamente,

M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi  
Directora de Comunicación y RRPP



Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex  
COMUNICACION Y DESARROLLO HUMANO

Síguenos



Infórmate

[www.fundal.org.gt](http://www.fundal.org.gt)

Involúcrate

PBX

**1597**

1ª Calle y Carretera Interamericana 0-20, Zona 1 de Mixco, Lomas de Portugal, Guatemala, C.A.

## Dictamen favorable



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante  
Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar  
Carné: 200610935  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

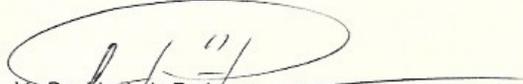
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA FUNDACIÓN GUATEMALTECA PARA NIÑOS CON SORDOCEGUERA ALEX, FUNDAL". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Lic. Fernando Flores  
**Supervisor EPS de Licenciatura**



  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador EPS de Licenciatura**



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTANEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

**Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios,**

Por darme el regalo de la vida y por todas las Bendiciones que me da día a día.

### **A mi madre, Ana Cuéllar**

Por su amor y apoyo incondicional, por ser mi mayor ejemplo de fuerza, dedicación y trabajo constante e inspirarme para alcanzar mis metas y culminar esta etapa importante de mi vida.

### **A mi hija, Danna Fabiola**

Por ser la personita más importante de mi vida, por darle color a mis días con su existencia, por ser mi mayor inspiración para todo y por ser el principal motor que me impulsa a querer ser mejor cada día.

### **A mi abuelita, Amanda Manzo**

Por ser una madre para mí, por su amor, su paciencia y todas sus enseñanzas, a quien siempre llevaré en mi corazón.

### **A mi esposo, Estuardo Orellana**

Por ser mi compañero de vida, por su apoyo incondicional en todo e impulsarme y acompañarme en cada etapa vivida para culminar esta meta.

### **A mis hermanos, Jessica Annelise y David Ricardo**

Por estar siempre ahí para mí, por su apoyo y por mantenernos siempre unidos.

### **A mis amigas de la universidad**

Por hacer de esta etapa de mi vida muy especial y por siempre apoyarnos en todo momento.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, por formarme como profesional y sentirme siempre orgullosa de pertenecer a ella.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por todos los conocimientos adquiridos por parte de todos los docentes en toda la etapa universitaria.

A **Lic. Luis Pedroza**, por todo el apoyo, sus enseñanzas y su guía para poder culminar esta meta importante.

A **Lic. Fernando Flores**, por todo el apoyo brindado en cada etapa trabajada en este proyecto, y por su guía para culminar esta meta con éxito.

A la **Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL**, por abrirme sus puertas para realizar este proyecto, y darme una gran enseñanza de vida durante todo el proceso de elaboración del proyecto.

A **M.A. Diana Bonilla**, por todo el apoyo brindado hacia mi persona para que este proyecto se llevara a cabo.

# ÍNDICE

Resumen.....	I
Introducción.....	III
Justificación.....	IV

## CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
1.1. Objetivos del diagnóstico.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. La institución.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Historia .....	2
1.2.4. Departamentos.....	4
1.2.5. Misión.....	4
1.2.6. Visión.....	4
1.2.7. Objetivos Institucionales .....	4
1.2.8. Público Objetivo.....	4
1.2.9. Organigrama.....	5
1.3. Metodología.....	6
1.3.1. Descripción del Método.....	6
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	6
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico .....	9
1.4. Recopilación de datos.....	9
1.4.1. Ficha de las entrevistas .....	9
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	9
1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	11
1.5. Radiografía de la institución FODA.....	19

1.5.1. Fortalezas.....	19
1.5.2. Oportunidades.....	19
1.5.3. Debilidades.....	19
1.5.4. Amenazas .....	19

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes Comunicacionales.....	20
2.2. Objetivos de comunicación.....	22
2.2.1. Objetivo General.....	22
2.2.2. Objetivos específicos.....	22
2.3. Público Objetivo.....	22
2.4. Mensaje.....	23
2.5. Estrategias y acciones.....	24

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Proyecto Desarrollado.....	29
3.1.1. Financiamiento.....	29
3.1.2. Presupuesto ejecutado.....	29
3.1.3. Beneficiarios.....	30
3.1.4. Recursos Humanos.....	31
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	31
3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas.....	32
3.2.1. Estrategias Desarrolladas.....	32
3.2.2. Acciones Desarrolladas.....	34
3.3. Cronograma de Actividades.....	40
3.4. Control y Seguimiento (evaluación).....	40
Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	44

Glosario de términos.....	45
Bibliografía.....	50
E-grafía.....	50
Anexos.....	51
Transcripción completa de las entrevistas	
Modelo de la encuesta	
Vaciado de la encuesta	
Fotografías	
Manual de Comunicación	
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada	

## **RESUMEN**

### **Nombre de la Institución:**

Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL.

### **Título del proyecto:**

Plan de Comunicación Externa para la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL.

### **Objetivos del Proyecto:**

#### **General:**

- Elaborar un plan de comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, basado en una comunicación con enfoque de derechos.

#### **Específicos:**

- Proponer una estrategia que sea eficaz y accesible para alcanzar el objetivo comunicacional de la Fundación
- Lograr abarcar dentro de la estrategia, información basada en un enfoque de derechos, reforzando los ideales de la Fundación
- Plasmar dentro de la estrategia una solución para fortalecer la comunicación externa de la Fundación.

### **Sinopsis del Proyecto:**

El presente proyecto se creó con la finalidad de reforzar y fortalecer la comunicación externa de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, esto se logró basado en tres fases, la primer fase de diagnóstico, se analizó y observó la situación actual de la comunicación externa de la Fundación, por medio de la encuesta y la entrevista se pudo evidenciar los factores que contribuyen a que exista un problema de comunicación; en las encuestas se observó el desconocimiento y la falta de material informativo que existe, en el cual se puedan

encontrar datos precisos sobre como comunicar y abarcar temas sobre discapacidad y la inclusión en general de una manera adecuada, también en la entrevista con la directora de comunicación se pudo evidenciar el problema que muchas veces encuentra a la hora de concretar materiales informativos de la Fundación con las personas de los diferentes medios de comunicación, ya que en algunas ocasiones no plasman el objetivo principal de la Fundación, y muchas veces se utilizan aún palabras que ofenden o minimizan los derechos y la dignificación de los niños y jóvenes con discapacidad.

En la segunda fase de planificación, se propuso una estrategia que buscó reforzar y fortalecer el conocimiento y uso de buenas practicas de comunicación con enfoque de derechos por parte de las personas que se involucrarán con la Fundación. Este mensaje se trabajó bajo el concepto de la frase: *“Construyamos un mundo más humano”*. La estrategia se basó en realizar y redactar un Manual de Comunicación.

La tercer fase culminó con la ejecución del plan de comunicación, en la cual se elaboró el Manual, con el apoyo de la Directora de Comunicación, quien facilitó todas herramientas necesarias para obtener la información que la fundación necesitaba comunicar. Utilizando como base libros, manuales y páginas de internet especializados en comunicación para abordar la discapacidad, se recopiló la información, editó y diseñó un Manual el cual lleva por título *“Manual para una Comunicación con Enfoque de Derechos”*. La finalidad del Manual es que sea utilizado como guía para incorporar el enfoque de derecho en la formulación de los mensajes en el proceso de planificación, seguimiento, acciones y diseño de todo lo relacionado a promover y comunicar a FUNDAL, y así cumplir con la promoción y protección de garantizar y hacer efectivos los derechos de los niños y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se realizó dentro de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, por la epesista Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar, como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

El proyecto se elaboró basado en la división de tres fases importantes, el Diagnóstico, la Planificación y la Ejecución. La primer Fase de Diagnóstico, tuvo como objetivo analizar y determinar los factores que contribuyen a que exista un problema de comunicación externa, el cual mediante la utilización de métodos e instrumentos de investigación, permitió por medio de la entrevista hacia la Directora de Comunicación conocer más a fondo la labor de la Fundación así como sus objetivos y la visión que tienen como Institución, también se determinó y analizó por medio de la encuesta, la percepción de personas que laboran en medios de comunicación en cuanto a el conocimiento de la educación inclusiva y los derechos de los niños con discapacidad múltiple en general..

La segunda Fase de Planificación, se elaboró mediante al análisis de los resultados obtenidos en el Diagnostico, en esta fase se encuentra la propuesta de un Plan de Comunicación externa, elaborado con estrategias y acciones de comunicación a realizar, el cual pretende cubrir el problema de comunicación encontrado, definiendo el público objetivo al que se dirigirá las estrategias y los objetivos que se necesitan alcanzar.

La Fase de Ejecución, consistió en la elaboración final del una de las estrategias aprobadas propuestas en la fase de planificación, la cual se llevó a cabo con la realización de un Manual de Comunicación, el cual por medio de una detallada investigación se logró editar y diseñar un material que servirá como medio de comunicación entre la Fundación y los agentes externos que se involucrarán en todo lo que respecta a comunicación externa de FUNDAL.

## JUSTIFICACIÓN

La comunicación hoy en día se ha convertido dentro de nuestra sociedad en un sistema muy dinámico, ya que en todo momento necesita fluir a través de las personas para llegar más rápido a su grupo objetivo, esto significa que para estar conectados debemos evolucionar en nuestra forma de comunicarnos.

Los medios de comunicación son una herramienta fundamental para hacer llegar un determinado mensaje, es por eso que el presente trabajo de investigación está enfocado en determinar la mejor herramienta para comunicar el objetivo principal de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL.

El mensaje principal que FUNDAL busca dejar en las personas es que todos podemos contribuir a la construcción de un mundo más humano y que las personas con discapacidad deben gozar de todos sus derechos y libres de exclusión; y partiendo de esta premisa busca el apoyo de los medios de comunicación para hacer llegar ese mensaje de la mejor manera.

Guatemala aun no cuenta con mucha información sobre como debemos comunicar sobre discapacidad, ya que aun existe mucho temor y exclusión, y para poder lograr la construcción de una verdadera sociedad inclusiva debemos empezar por conocer y analizar cuidadosamente el lenguaje con el cual expresamos respeto o discriminación hacia las personas con discapacidad.

Es por eso que en el presente proyecto se busco por medio de la planificación y elaboración de estrategias de comunicación, llegar a la realización de un Manual de Comunicación basado en un enfoque de derechos, el cual pretende contribuir y proporcionar orientaciones a los actores externos de la Fundación, para mejorar el abordaje de temas relativos a discapacidad por medio de herramientas básicas que les permitan aplicar el enfoque de derecho dentro de la comunicación que se maneja externamente para FUNDAL.

# **CAPÍTULO I**

## **1. DIAGNÓSTICO**

Diagnóstico de comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL

### **1.1. Objetivos del Diagnóstico**

#### **1.1.1. Objetivo General**

- Realizar un diagnóstico de comunicación externa de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual sobre la información impartida por parte de la fundación para dar a conocer los objetivos principales.
- Identificar los medios de comunicación que se han utilizado para dar a conocer el objetivo principal de la fundación.
- Diagnosticar la percepción que tiene el público objetivo en relación a la información que se da en general sobre la educación para niños con discapacidad.

### **1.2. La Institución**

Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL

FUNDAL está dedicada a las personas con sordoceguera y discapacidad múltiple, a las que tantas veces en el pasado se les ha negado la oportunidad de desarrollar su potencial y ocupar el lugar que por derecho les corresponde como miembros activos de su sociedad.

Son reconocidos nacional e internacionalmente como un centro de capacitación y su labor motiva también a desarrollar actividades de sensibilización. FUNDAL obtiene sus recursos por medio de donaciones y actividades de recaudación de fondos.

A través de los Centros Educativos en Guatemala, Quetzaltenango y Huehuetenango, y por medio del programa de apoyo para el interior de del país, se orienta a los estudiantes y a sus familias en el aprendizaje de actividades que, sin la vista y el oído, parecerían imposibles de realizar; utilizando el tacto y el resto de sus sentidos para crear herramientas de comunicación que les permitan alcanzar su máximo potencial e independencia.

### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La fundación actualmente cuenta con tres sedes en el territorio nacional, Ciudad de Guatemala está ubicada en 1ª. Calle 0 – 20, Zona 1 de Mixco, Lomas de Portugal, Carretera Interamericana, en Quetzaltenango está ubicada en Diagonal 15, 7-39 Adicional. Zona 5, y en Huehuetenango se ubica en 10 Avenida 08-09 zona 05 Colonia Alvarado, Huehuetenango.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

Agencias de cooperación internacional que financian algunos de los proyectos, las Universidades con quienes tienen alianzas interinstitucionales para proyectos y practicantes, y empresas donantes.

### **1.2.3. Historia**

A mediados de 1996 nació en el corazón de una familia guatemalteca un sentimiento especial cuando conocieron y adoptaron a Alex, un niño de 4 años que no veía, no oía, y tampoco hablaba: Era un niño con sordoceguera. Pese a sus limitaciones era un niño feliz que se adaptaba muy bien a su nueva familia de cinco hermanos.

Sus padres buscaron la ayuda de médicos especialistas, pero su pérdida visual y auditiva no era recuperable debido al Síndrome de Rubéola Congénita (SRC). Lo más difícil y doloroso para la familia era no poder comunicarse con él, por lo que llenos de amor hacia su hijo se dieron a la tarea de informarse e investigar cómo educarlo.

En Guatemala la sordoceguera era desconocida. En su larga búsqueda supieron de la Perkins School for the Blind en Massachussets y su programa Hilton Perkins, que apoya proyectos educativos para niños con sordoceguera.

Los contactaron y su respuesta fue generosa y abierta poniéndolos en contacto con otros padres y profesionales de Latinoamérica, brindándoles apoyo, orientación y capacitación. La madre de Alex se dedicó a poner en práctica todo lo aprendido y poco a poco fue logrando que Alex aprendiera a moverse, a comer solo, a saber cuándo era hora de dormir, a ir al baño y realizar señas para comunicarse.

Los padres de Alex al ver que estos pequeños milagros le proporcionaban bienestar no sólo a su hijo sino a toda la familia, consideraron que era importante contactar a otros padres de familia para compartir con ellos lo que habían aprendido. Así, en diciembre de 1997 con un grupo de amigos y colaboradores, y con el apoyo profesional del programa Hilton Perkins, constituyeron legalmente “La Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex – FUNDAL” y en marzo de 1998 abrieron las puertas de su primer centro especializado en la educación para niños con sordoceguera.

El Centro Educativo inició con dos alumnos y en la actualidad se benefician más de 324 familias en sus tres sedes: en la ciudad capital, Quetzaltenango, Huehuetenango; y en los programas de apoyo a instituciones afines y comunidades en diferentes puntos de la República.

#### **1.2.4. Departamentos**

- Dirección de talento humano
- Dirección administrativa
- Dirección de alianzas estratégicas
- Dirección de programas educativos
- Dirección de comunicación y relaciones públicas

#### **1.2.5. Misión**

Conforma una organización dinámica y comprometida, que trabaja con amor y respeto para desarrollar al máximo el potencial de las personas con sordoceguera y discapacidad múltiple, por medio de educación y formación para la vida.

#### **1.2.6. Visión**

Construir un mundo más humano; libre de exclusión y lleno de oportunidades.

#### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

- Atender integralmente a las personas con sordoceguera y discapacidad múltiple mejorando su calidad de vida y la de sus familias.
- Atender la sordoceguera como discapacidad única, así como sus causas y cómo prevenirla.
- Cooperación e intercambio con personas e instituciones nacionales e internacionales que tengan fines similares.

#### **1.2.8. Público Objetivo**

Personas con sordoceguera y discapacidad múltiple de 0 a 22 años y sus familias. En relación a la labor de comunicación esta destinada para todo público.



### **1.3. Metodología**

Para saber el rumbo de la investigación, es importante comprender a que nos referimos al hablar de metodología, para Bernal (2006) “se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación (...) cuando se alude a la investigación es usual referirnos a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos que se tienen en cuenta para realizar un estudio.” (p. 55).

#### **1.3.1. Descripción del método**

En el siguiente diagnóstico se utilizará el método cuantitativo e inductivo, para Piloña (2016) “el método cuantitativo ordena la secuencia de las etapas del proceso y permite la cuantificación y análisis de datos, obtenidos a través de técnicas de recolección orientadas al análisis estadístico.”(p. 30). En cuanto el método inductivo Bernal (2006) “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.”(p. 56).

Ambos métodos permitirán, mediante instrumentos estadísticos y de análisis, determinar e identificar el problema de comunicación externa que existe.

#### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección**

- **Instrumento**

Los instrumentos sirven para recoger los datos de la investigación, ya que registra los datos observables, de forma que representen las variables investigadas.

Para este diagnóstico se utilizaron fuentes primarias y secundarias para la recolección de datos e información, de las primarias se obtuvieron datos por medio de la observación y encuestas directas con personas relacionadas con medios de comunicación. De las secundarias se obtuvo información de forma directa y específica por parte de la fundación y del departamento de comunicación.

- **Documentación**

Para Piloña (2016) “consiste en obtener toda la información escrita que es posible sobre el fenómeno en estudio o investigación” (p.61) . Para esta técnica se recopiló y consultó material informativo que la fundación ha elaborado anteriormente para dar a conocer FUNDAL, y así de esta manera comprender mejor que mensaje se ha venido dando en los medios de comunicación.

- Página de internet [www.fundal.org.gt](http://www.fundal.org.gt) en la cual podemos encontrar la información general de FUNDAL, sus valores, historia, misión, visión, objetivos, así como los diferentes programas educativos, programas de voluntariado, e información de cómo podemos involucrarnos. También cuenta con la información para apadrinar la educación de niños y como donar en línea.
- Página de Facebook, Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, la cual tiene información de las diferentes actividades que se realizan tanto dentro como fuera de la Fundación, actividades en las que invita al público en general a participar como voluntarios para recaudar fondos, así como campañas de concientización.
- Canal de YouTube, FUNDAL Guatemala, en el cual existen videos de campañas realizadas para promover la fundación, campañas de información y concientización con diferentes personajes, así como videos institucionales.

- **Encuesta**

Según Piloña (2016) “es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas a través de un cuestionario previamente preparado” (p.85). Para Sampieri (1991) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir” (p.285).

Por medio de esta técnica se elaboró un cuestionario para obtener un acercamiento más preciso y así poder analizar, se tomó como muestra específica un grupo de 50 personas dentro de contactos directos de estudiantes egresados de la

Universidad de San Carlos de Guatemala, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, relacionados con los medios de comunicación, entre los que podemos mencionar a comunicadores, periodistas, publicistas y diseñadores gráficos. La encuesta se elaboró vía electrónica para que la comunicación fuera más rápida y eficaz.

- **Entrevista**

La entrevista, según Bernal (2006) “es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio..” (p.177).

Este instrumento se utilizó para recabar información importante acerca de FUNDAL y así tener un panorama más amplio, se planificó una entrevista de carácter investigativo estructurada, dirigida a la Directora de Comunicación de FUNDAL, compuesta por 10 preguntas abiertas, relacionadas con la Fundación, la visualización y el objetivo general que busca dar por medio de la fundación a la sociedad, así como las herramientas de comunicación que se han utilizado.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

	Enero		Febrero		
Semana	3	4	1	2	3
Propedéutico Diagnóstico					
Observación					
Recopilación de información					
Aplicación de instrumentos					
Análisis de datos					
Redacción de diagnóstico					
Entrega de diagnóstico					

## 1.4. Recopilación de datos

### 1.4.1. Ficha de la entrevista

Entrevista	
Nombre	M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi
Puesto	Directora de Comunicación y RRPP
Objetivo	Conocer e indagar información importante de FUNDAL, para tener un amplio panorama de los objetivos que se pretenden alcanzar en el diagnóstico.
Fecha	Febrero 2018

### 1.4.2. Resultado de la entrevista

Durante la entrevista la M.A. Bonilla, habló sobre la visualización de FUNDAL y de la comunicación a corto plazo, viendo la necesidad de incrementar seguidores en las redes sociales para así lograr un mayor alcance, y que todos podamos contribuir a una mejor inclusión y un mundo mas humano, para que las personas con discapacidad gocen de todos sus derechos.

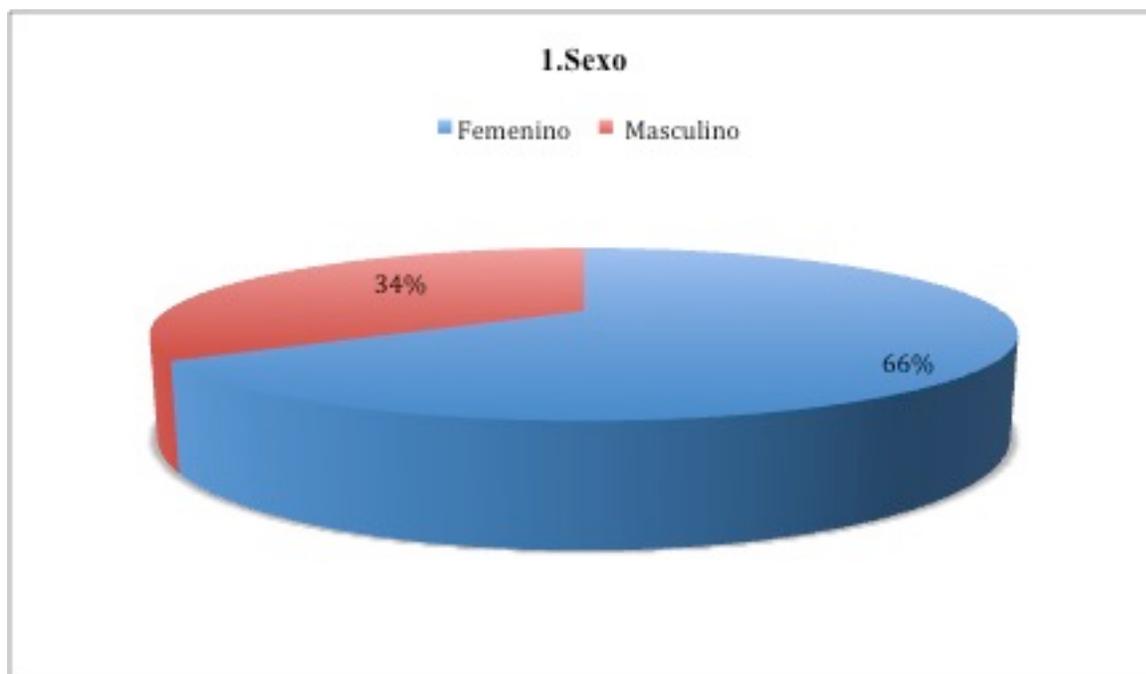
Se determino también la situación actual del problema de comunicación externa desde su punto de vista, en la cual se enfatizo la falta de información que existe en los

medios de comunicación en cuanto a la educación inclusiva con derecho de las personas con discapacidad, y el problema que se genera con las personas encargadas de los medios de comunicación ya que muchas veces desconocen el objetivo principal que FUNDAL busca proyectar. A continuación se analiza cada respuesta obtenida:

1. FUNDAL en un futuro pretende ser un centro de formación y de referencia. Habiendo logrado una inclusión educativa en todos los establecimientos.
2. Se pretende conseguir y ampliar más gente involucrada por medio de los medios de comunicación en redes sociales
3. Que todas las personas con discapacidad puedan gozar de sus derechos que por ley les corresponden
4. Los medios mas utilizados por FUNDAL para mantener una buena comunicación son los medios escritos, radio, TV, materiales de comunicación, charlas de sensibilización, talleres de capacitación.
5. El mensaje de FUNDAL en muchos aspectos es interesante e innovador
6. Los canales de comunicación que utiliza FUNDAL para dar a conocer las diferentes actividades que se realizan son las redes sociales
7. Los medios de comunicación que apoyan y tienen muy buena relación son Prensa Libre, Guatevisión, Grupo News.
8. La percepción de las personas aún es de temor ante lo desconocido, sin embargo ha habido muy buenos resultados con las personas que han tenido la experiencia, convirtiéndose en agentes de cambio.
9. Guatemala necesitan más establecimientos donde se aplique una educación inclusiva y practicarla.
10. Los programas que existen actualmente dentro de la fundación para que el público en general se involucre son de voluntariado, de apadrinamiento y de formación.

### 1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

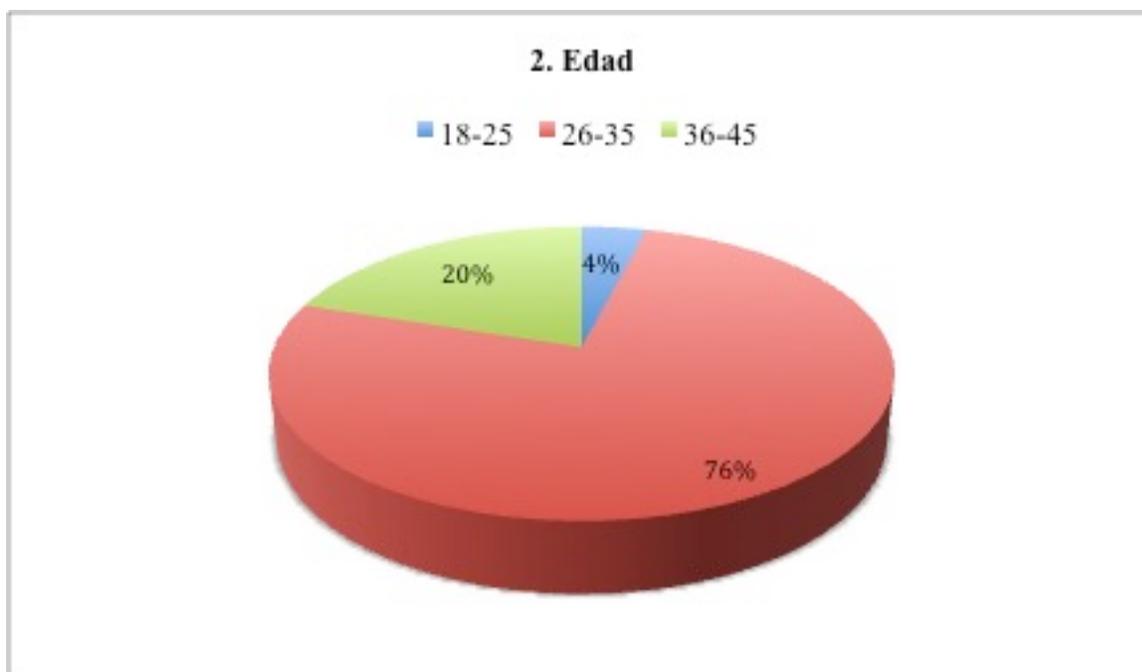
La muestra se extrajo mediante un grupo 50 personas relacionadas con los medios de comunicación, egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, entre los que podemos mencionar a comunicadores, periodistas, publicistas y diseñadores gráficos, con el fin de recabar información precisa.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

#### Interpretación Gráfica 1

Dentro de la muestra se puede observar que la mayor parte de las personas encuestadas fue de sexo femenino, la grafica indica que estas fueron el 66% , mientras que el 33% de personas encuestadas fueron de sexo masculino. Es importante conocer el sexo de las personas para conocer mas a detalle la muestra seleccionada.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

### **Interpretación Gráfica 2**

Para una mejor recopilación de datos, es necesario saber el rango de edad que figura entre las personas encuestadas, la gráfica indica que el 4% de personas encuestadas se encuentra en una edad de 18 a 25 años, seguido del 76% que son personas entre 26 a 35 años, siendo esta la edad promedio de personas encuestadas, por último se encuentra las personas con mayor edad a 36 años con el 20%.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

### **Interpretación Gráfica 3**

Uno de los principales factores para determinar el giro del diagnóstico de comunicación es identificar que tanto conocen las personas sobre educación inclusiva, la grafica indica que el 34% de personas encuestadas si tiene conocimiento de lo que es una educación inclusiva, mientras que el 46% de personas tiene muy poco conocimiento, y por ultimo el 20% tiene un desconocimiento total del tema. Esto indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas tiene muy poco conocimiento de lo que es una educación inclusiva dentro de la sociedad.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

#### **Interpretación Gráfica 4**

La información que tienen las personas en cuanto a los derechos de las personas con discapacidad múltiple también es un factor importante de estudio dentro del diagnóstico de comunicación, ya que nos indicara que tanto se da a conocer en general dentro de la sociedad este tipo de información, y en la gráfica podemos darnos cuenta que el 20% de personas si tiene conocimiento de estos derechos, el 56% sabe muy poco, y por ultimo el 24% desconocen toda la información de estos derechos, al igual que la grafica anterior (3) la mayor parte de las personas encuestadas sabe muy poco sobre este tema, indicándonos que si hace falta información generalizada del tema en la sociedad, ya que muchos conocen sobre el tema pero hace falta enriquecer ese conocimiento.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

**Interpretación Gráfica 5**

Dentro de los medios de comunicación que manejan información sobre la educación inclusiva y derechos de las personas con discapacidad múltiple, podemos observar según la gráfica, las personas consideran en un 0% que se maneja una información adecuada, el 40% considera que es muy poca mientras y el 60% expreso que no se maneja suficiente información, esto indica que es poco el alcance que se ha llegado a tener en los medios de comunicación en cuanto a información de educación inclusiva y derechos dentro de la sociedad.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

### Interpretación Gráfica 6

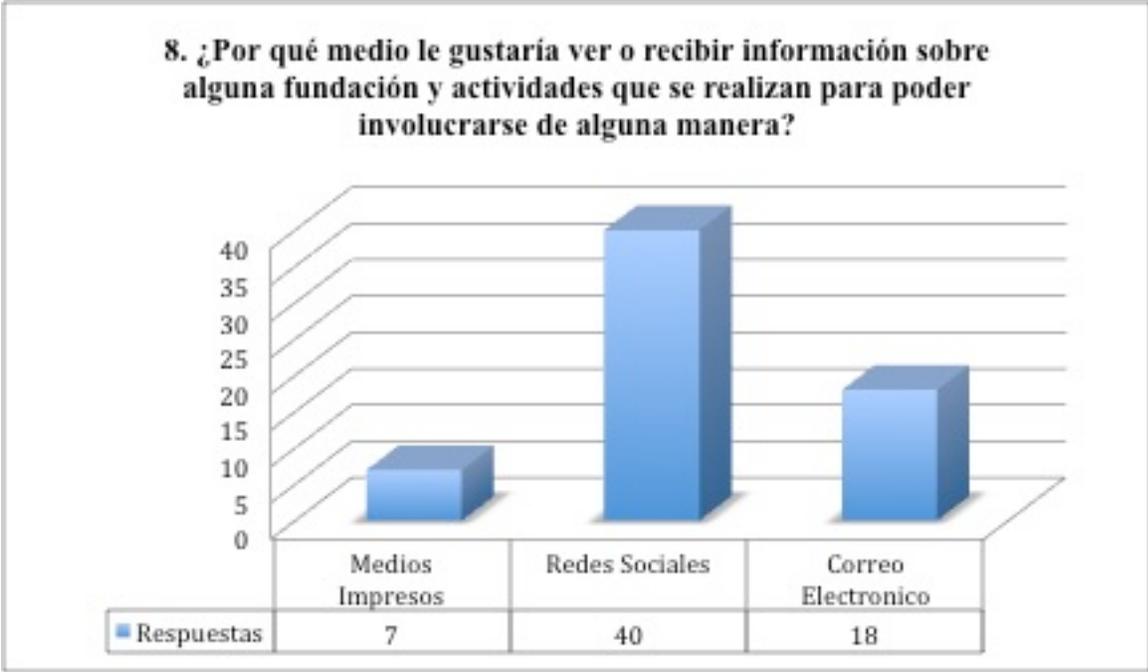
En base a una pregunta de selección múltiple, se logro medir el alcance para conocer mejor la percepción de las personas e indicar en donde se maneja más información dentro de los medios de comunicación, en cuanto a información de instituciones que tienen esta finalidad, se puede observar que Facebook y Paginas de internet tuvieron una calificación mayor, ya que ambos tuvieron 17 personas de acuerdo en que son los medios en los cuales se maneja mayormente esta información en la actualidad, contrastando con la variable en la que 15 personas respondieron que en ningún medio de comunicación han observado o recibido alguna clase de información. Cabe mencionar también que los medios de comunicación que menos alcance o fluidez de información en cuanto a la educación inclusiva y derechos de los niños con discapacidad múltiple tienen actualmente son la radio y televisión con solo 12 respuestas, seguido de los folletos impresos que solo tuvieron 3 repuestas.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

**Interpretación Gráfica 7**

La participación e involucración de las personas en las Fundaciones es importante ya que generan una sociedad más sensible, dentro del diagnóstico de comunicación se busco medir la participación de personas involucradas en instituciones con la misma finalidad que FUNDAL, la gráfica indica que el 20% de personas encuestadas si ha participado de alguna manera, mientras que el 80% de las personas nunca ha apoyado o estado involucrado en ninguna fundación.



Fuente: Elaboración propia, febrero 2018

**Interpretación Gráfica 8**

Para conocer que medio de comunicación es más efectivo para un mejor alcance de información relacionada con la educación inclusiva y derechos de las personas con discapacidad múltiple, se busco en base a una pregunta de selección múltiple, conocer cual es la mejor opción para hacer llegar esa información, la gráfica indica que 40 personas prefieren tener información desde las redes sociales, seguido del correo electrónico que sumo 18 respuestas, y por ultimo 7 personas seleccionaron que de forma impresa seria una buena opción para ver o recibir información sobre el tema.

## **1.5. Radiografía de la Institución FODA**

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente. A continuación se detalla el FODA de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL.

### **1.5.1. Fortalezas**

- Cuenta con apoyo de instituciones internacionales
- Actualmente tiene tres Centros Educativos en Guatemala, Quetzaltenango y Huehuetenango
- Existe un amplio campo para poder informar e invitar a las personas para que se involucren

### **1.5.2. Oportunidades**

- Programas de voluntariado y padrinos
- Interacción en redes sociales
- Es un factor de cambio dentro de la sociedad para integrarnos como seres humanos

### **1.5.3. Debilidades**

- No cuenta con un presupuesto definido anualmente
- Poca afluencia de personas que están involucradas
- Falta de información en los medios de comunicación

### **1.5.4. Amenazas**

- La falta de información y temor a lo desconocido dentro de la sociedad
- Las instituciones grandes con objetivos similares

## CAPÍTULO II

### 2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Plan de comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para niños con sordoceguera Alex, FUNDAL.

#### 2.1. Antecedentes

Dentro de la FUNDAL se han realizado con anterioridad estudios universitarios de comunicación, de los cuales se detalla a continuación las ideas principales.

Fortalecimiento de la Identidad Visual de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, Gabriela Román, (EPSS, USAC 2014). En este estudio se analizó la situación de la identidad visual y luego se realizaron sugerencias para su reestructuración y su fortalecimiento. Se basó en la estipulación de un slogan claro y breve, para luego dar a conocerlo a los públicos internos y externos de la institución. Luego se realizaron cambios al exterior del edificio colocando tres vallas, un rótulo pvc en la entrada y la realización de un mural en la pared perimetral del edificio de la institución. Este último se dio a conocer por medios de comunicación y se tituló “Despierta tus Sentidos” en honor a la labor que realiza la institución.

Estrategia de Comunicación que dé a conocer las labores de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, Mayrim Meoño, (USAC, 2016). En este proyecto se logró producir un documental informativo de la institución, con una duración de 10 minutos, bajo el concepto: “Descubriendo una pequeña parte”, como eje comunicacional, el cual contiene tomas actualizadas de cómo se encuentra FUNDAL ahora y cómo ha sido su crecimiento. Gracias a esto, fue posible llegar a potenciales participantes, ya sea como voluntario, donador o padrino.

También se puede mencionar que actualmente se están manejando diferentes materiales y campañas publicitarias de FUNDAL donde se da a conocer información relevante de la fundación:

- Volantes cuarto de carta, que contienen información de la fundación, así como la invitación a sumarse a su visión por un mundo mas humano, detallando como apadrinar la educación de un estudiante, el proceso para donar en línea y la información para inscribirse como voluntario.
- Banner informativos donde se da a conocer el nombre de las redes sociales, la pagina de internet y el PBX, para poder estar al tanto de la fundación y sus diferentes actividades.
- Jornadas de donación, en donde se invita a personas a participar de la experiencia FUNDAL a través de los sentidos, en una cena a beneficio de la fundación.
- Rifa FUNDAL 2018, donde se invita a participar a beneficio de la fundación y la rifa de una camioneta como único premio, con la compra de billetes numerados, que de igual manera en la parte trasera encontramos información de FUNDAL.
- Embajadores FUNDAL 2016, fue una campaña realizada en audiovisuales, los cuales son protagonizados por diferentes figuras, Mirciny Moliviatis, Gaby Moreno, Francisco Páez y JC Pérez, quienes nos invitan a involucrarnos con la fundación, estos los podemos encontrar en el canal de Youtube de Fundal Guatemala.

## **2.2. Objetivos de Comunicación**

### **2.2.1. Objetivo General**

- Elaborar un plan de comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, basado en una comunicación con enfoque de derechos.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Proponer una estrategia que sea eficaz y accesible para alcanzar el objetivo comunicacional de la Fundación
- Lograr abarcar dentro de la estrategia, información basada en un enfoque de derechos, reforzando los ideales de la Fundación
- Plasmar dentro de la estrategia una solución para fortalecer la comunicación externa de la Fundación.

## **2.3. Público Objetivo**

### **Público Externo**

- **Demográfico**

Hombres y mujeres de 18 a 40 años, relacionados con los medios de comunicación, entre los que podemos mencionar a comunicadores, periodistas, publicistas y diseñadores gráficos, que residan en todo el territorio guatemalteco.

- **Socioeconómico**

Trabajadores y estudiantes de clase social media a alta

- **Psicográfico**

Personas con una visión de inclusión social y educativa, que respeten, apoyen y se involucren en los derechos de los niños y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.

## **Público Interno**

Trabajadores, colaboradores, voluntarios activos y potenciales, practicantes de las diferentes carreras y universidades.

### **2.4. Mensaje**

FUNDAL es la primera y única organización en Guatemala que se dedica y ofrece una educación enfocada en los derechos para bebés, niños, niñas y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple, su compromiso es asegurar que cada niño y niña que asiste, ejerza su derecho a una educación de calidad.

Es por eso que el mensaje principal que se busca reforzar en la comunicación externa de la Fundación, es el conocimiento y uso de buenas practicas de comunicación con enfoque de derechos por parte de las personas que se involucrarán con la Fundación, de una manera que invite a participar en una inclusión tanto de educación como social, pero al mismo tiempo sin aludir a la compasión por su condición, sino como apoyo a que ejerzan su derecho que tantas veces se las ha negado como personas activas en una sociedad.

Este mensaje se englobará dentro de la estrategia de comunicación bajo el concepto de la frase: ***“Construyamos un mundo mas humano”*** la cual encierra una idea de invitación y de trabajo en equipo para lograr juntos un futuro lleno de oportunidades y aceptación.

## 2.5. Estrategias y acciones

### Estrategia

- Elaboración de Manual de Comunicación

### Objetivo:

Elaborar un material informativo que contenga información indispensable y adecuada para contribuir y proporcionar orientaciones a los actores externos que se involucrarán en la difusión de mensajes de FUNDAL, para mejorar el abordaje de temas relativos a discapacidad, y así ampliar y complementar sobre cómo aplicar el enfoque de derecho en comunicación, según el ámbito, instrumento o proceso en el que se este trabajando para la Fundación.

El manual de comunicación se realizará en versiones digital e impreso, llevará por título “Manual para una comunicación con enfoque de derechos”. Este material consistirá en la redacción, investigación, aplicación de conceptos y ejemplos de cómo debe ser una correcta redacción a la hora de abordar el tema de la discapacidad, y así brindar un acercamiento a modelos de comunicación para incluir a los grupos vulnerados en sus derechos.

Este incluirá un índice con los siguiente temas tentativos:

- ✓ Carátula
- ✓ Índice
- ✓ Presentación
- ✓ A quien va dirigido este manual y como usarlo
- ✓ Modelos de abordaje de la discapacidad: Un enfoque que evoluciona
- ✓ Marco conceptual de Derechos Humanos
- ✓ Marco normativo en discapacidad
- ✓ Aplicando el enfoque de derechos en comunicación
- ✓ Glosario
- ✓ Bibliografía

## **Acciones de Comunicación**

- **Manual de comunicación, versión PDF.**

Se realizará una versión digital en un formato PDF, para que sea práctico de obtener y de fácil envío por correo electrónico para hacerlo llegar a las personas interesadas en el tema.

- **Manual de comunicación, versión online.**

Se creará una versión online del manual en la plataforma Issuu, con un perfil gratuito elaborado especialmente para FUNDAL, esta versión permitirá que el manual este en internet, y sea de fácil acceso para leerlo en cualquier momento, de esta manera se podrá compartir por medio de un link enviado por correo electrónico, así como también se podrá compartir desde las redes sociales de la Fundación, como lo son Facebook e Instagram.

El manual también estará disponible en la pagina de internet [www.fundal.org.gt](http://www.fundal.org.gt) por medio de un link el cual desplegara el manual completo para una lectura en línea.

- **Manual de comunicación, versión impresa**

Se realizará una versión impresa de dicho manual, para tener un registro físico de lo que se elaborará, el cual será de uso interno para la Fundación.



## Estrategia

- Elaboración de materiales informativos

## Objetivo:

Enfatizar y ejemplificar la información que se redactará en el Manual de Comunicación. Siendo ésta una opción que buscará enfatizar la información en una versión más reducida y didáctica de la idea original del manual de comunicación.

## Acciones de comunicación

- **Brochure informativo**

Se realizará un desplegable con versiones en digital e impreso, con información básica que será de fácil lectura ya que comprenderá solo las ideas principales y se presentará de forma dinámica.

Boceto portada plegada



Boceto Interior desplegado



- **Campaña publicitaria**

**Objetivo:**

Diseñar una campaña publicitaria bajo el concepto **“Construyamos un mundo más humano”**, la cual consistirá en reforzar y ejemplificar la idea principal del manual. Constará de una serie de anuncios digitales, invitando a más personas a involucrarse, apoyar e informarse. Se iniciara como proyecto en redes sociales para optimizar gastos de elaboración, movilizar la idea principal y al mismo tiempo buscar más interacción en las redes sociales, teniendo como meta a futuro poder utilizarlos en otros medios de comunicación por medio de patrocinadores.

- ✓ Boceto de arte



## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. Proyecto Desarrollado

Plan de comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para niños con sordoceguera Alex, FUNDAL.

##### 3.1.1. Financiamiento

FUNDAL es una organización guatemalteca privada, no lucrativa, que trabaja a base de patrocinadores y donaciones, es por esto que no cuenta con un presupuesto establecido en el área de comunicación, por lo cual el financiamiento utilizado para elaborar el presente plan de comunicación fue asumido en su totalidad por la Epesista.

##### 3.1.2. Presupuesto Ejecutado

Cant.	Descripción	Pecio	Financiamiento
1	Realización, investigación, edición y redacción de Manual de Comunicación	Q.3,000.00	Epesista
1	Servicio profesional de diseño gráfico y diagramación para manual de comunicación	Q.3,000.00	Epesista
1	Impresión y empastado de Manual de Comunicación de 30 paginas, tamaño carta, full color.	Q.180.00	Epesista
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	Q.6,500.00	Epesista

Financiamiento	Monto
Epesista	Q.12,680.00
Total	Q.12,680.00

### 3.1.3. Beneficiarios

#### Primarios:

Todos niños y jóvenes estudiantes que asisten y se benefician por medio de la Fundación Guatemalteca para niños con sordoceguera Alex, FUNDAL.

#### Secundarios:

Directora de Comunicación, personal interno y padres de familia

Beneficiario	Beneficio
Primarios: Niños y jóvenes estudiantes de FUNDAL	Toda comunicación externa que sirva para hacer llegar el principal objetivo de FUNDAL de velar por una educación inclusiva y con igualdad de derechos, es de beneficio para los niños y jóvenes que asisten diariamente a la Fundación.
Secundarios: Departamento de Comunicación	La comunicación externa para dar a conocer FUNDAL y buscar apoyo tanto económico como humano es indispensable en el departamento de comunicación de la Fundación, y por medio del Manual de Comunicación los actores externos que se involucrarán en la difusión de mensajes tendrán la herramienta necesaria para exteriorizar de la mejor manera los objetivos de la Fundación.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi	Directora de Comunicación y RRPP	Apoyo en facilitar todas las herramientas necesarias para la realización y autorización del material y acciones trabajadas durante el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)
Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar	Epesista	Ejecución del Plan de Comunicación

### 3.1.4. Área Geográfica de Acción

1ª. Calle 0 – 20, Zona 1 de Mixco, Lomas de Portugal, Carretera Interamericana, Guatemala.

## 3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas

### 3.2.1. Estrategia Desarrollada:

Elaboración de Manual de Comunicación

- **Objetivo Comunicacional:**

Fortalecer la comunicación externa para la Fundación Guatemalteca para niños con sordoceguera Alex, FUNDAL.

- **Descripción:**

Se realizó y redactó un Manual de Comunicación con el apoyo de la Directora de Comunicación M.A. Diana Isabel Bonilla, quien facilitó todas herramientas necesarias para obtener la información que la fundación necesitaba comunicar.

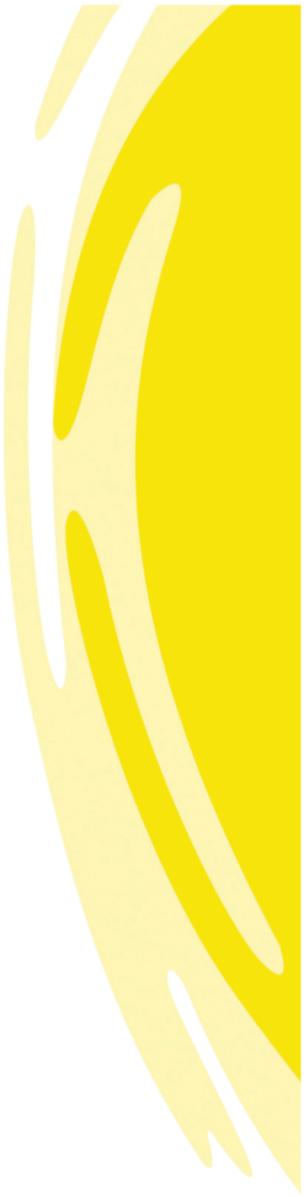
Utilizando como base libros, manuales y páginas de internet especializados en comunicación para abordar la discapacidad, se recopiló la información, editó y diseñó un Manual de Comunicación el cual lleva por título “Manual para una Comunicación con Enfoque de Derechos”

La finalidad del Manual es que sea utilizado como guía para incorporar el enfoque de derecho en la formulación de los mensajes en el proceso de planificación, seguimiento, acciones y diseño de todo lo relacionado a promover y comunicar a FUNDAL, y así cumplir con la promoción y protección de garantizar y hacer efectivos los derechos de los niños y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.

Este Manual de comunicación aborda de manera precisa temas importantes sobre discapacidad, derechos humanos y la manera correcta que debemos utilizar para comunicar sobre la discapacidad y que terminología es la más adecuada al momento de formular una idea, ya que debemos tener cuidado con el lenguaje con el cual se

expresa, voluntaria o involuntariamente, respeto o discriminación hacia las personas con discapacidad.

El Manual de Comunicación abordó los siguientes temas, los cuales podemos apreciar desde su índice:



# INDICE

Presentación.....	04
¿A quién va dirigido este manual y cómo usarlo?.....	05
<b>1. Modelos de abordaje de la discapacidad:</b>	
<b>Un enfoque que evoluciona.....</b>	<b>07</b>
•Conceptos básicos de discapacidad.....	08
•Modelos de abordaje.....	08
<b>2. Marco conceptual de Derechos Humanos.....</b>	<b>11</b>
•Características de los Derechos Humanos.....	13
•Derechos Humanos de las personas con discapacidad.....	14
<b>3. Marco Normativo en discapacidad.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Aplicando el Enfoque de Derechos en Comunicación.....</b>	<b>17</b>
•Enfoque de Derechos Humanos.....	18
•Enfoque de Derechos desde las personas con discapacidad.....	18
•Enfoque de Derechos en comunicación.....	19
•¿Qué terminología debemos emplear?.....	20
•¿Cómo comunicar sobre la discapacidad?.....	23
•Ejemplos aplicando diferentes enfoques.....	24
Glosario.....	26
Bibliografía.....	28

Fuente: Índice extraído de Manual de Comunicación elaborado por Epesista durante la práctica. (Junio, 2018)

### 3.2.2. Acciones Desarrolladas:

#### Manual de comunicación, versión PDF

La finalidad del Manual de Comunicación es que éste sea enviado por correo electrónico a las personas que estén próximas a involucrarse en la comunicación de la Fundación, ya que es un medio de comunicación directo y que muchas personas dentro del grupo objetivo tienen acceso a una cuenta de correo, es por eso que se creó la versión en PDF del Manual de Comunicación siendo este un formato que permite una fácil lectura.



Fuente: Montaje realizado en base a una captura de pantalla del Manual de Comunicación versión PDF elaborado por Epesista durante la práctica. (Junio 2018)

## Manual de comunicación, versión online

El Manual de Comunicación también está disponible en versión online, desde la aplicación Issuu, que es utilizada para publicar documentos en formato PDF y transformarlos en un libro interactivo, que se visualiza como si estuviéramos leyendo una revista en la vida real, con la opción de realizar zoom y pasar paginas de manera sencilla. Desde esta aplicación es posible compartir el Manual de Comunicación de manera inmediata por medio de un link para leer en línea sin necesidad de descargar por completo el Manual al dispositivo. Disponible desde el link: [bit.ly/manualfundal](http://bit.ly/manualfundal)

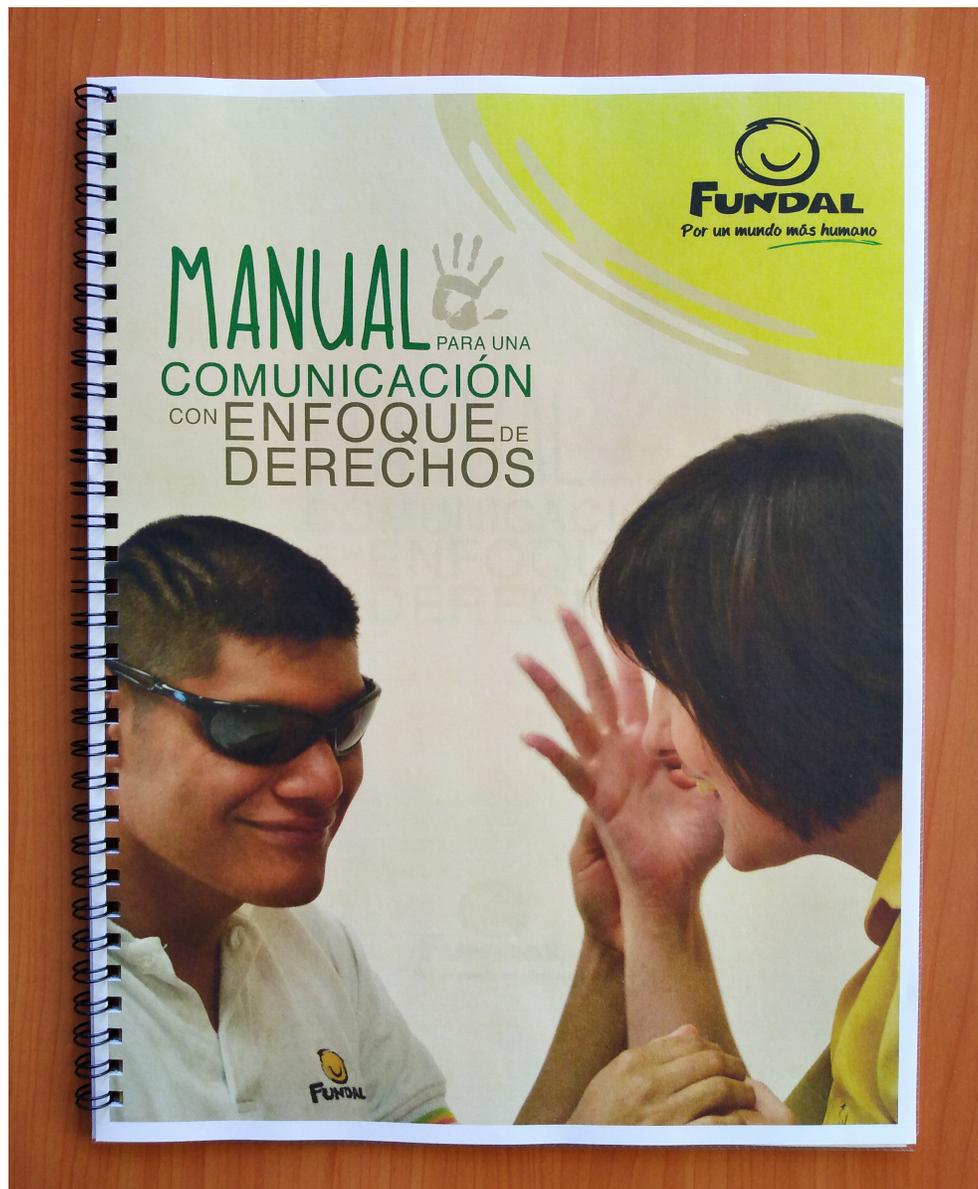
El Manual de Comunicación estará disponible también desde la página de internet [www.fundal.org.gt](http://www.fundal.org.gt) esta acción será realizada por el administrador del servidor a mediano plazo.



Fuente: Montaje realizado en base a captura de pantalla del Manual de Comunicación versión en online, elaborado por Epesista durante la práctica. (Junio 2018)

## Manual de comunicación, versión impresa

Se realizó la versión impresa del Manual de Comunicación, el cual fue entregado directamente a la Directora de Comunicación, para tener un registro físico de lo que se elaboró en la etapa de practicas, este es únicamente para uso interno de la Fundación.

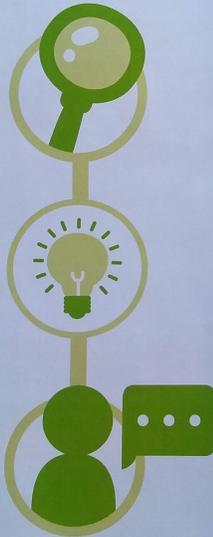


Fuente: Fotografía tomada por Epesista a Manual de Comunicación, portada. (Junio 2018)

## ENFOQUE DE DERECHOS EN COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación juegan un papel fundamental entre la sociedad y aquello de lo que se habla y de lo que no, convirtiéndolo muchas veces en tabú. Son generadores de opiniones que influyen muchas veces en la percepción de la realidad. Es por eso que está en el deber informativo de los comunicadores hacer llegar el mensaje correcto a la sociedad.

Para lograr una mejor comunicación referente a la discapacidad, es recomendable buscar fuentes, que se escuche a las personas con discapacidad, que se vea de forma positiva y que no alimente los mitos, así como es oportuno tampoco utilizar diminutivos para así centrarse en la persona y no en la discapacidad, hacer énfasis en las capacidades de las personas y no en su deficiencia, con el fin de contribuir a una sociedad más inclusiva donde las personas en situación de discapacidad se reconozca que tienen mucho que aportar a la sociedad. Por esto es necesario tener especial cuidado en los efectos que tendrá en las personas implicadas, ya sean o no personas con discapacidad.



## ¿QUÉ TERMINOLOGÍA DEBEMOS EMPLEAR?

Para un correcto uso de los términos al momento de la redacción de mensajes enfocados en discapacidad, es importante hacer énfasis en el uso correcto del lenguaje a utilizar, a continuación se presenta un cuadro de referencia con la forma adecuada en comparación con la inadecuada forma de utilizar los términos.

USO CORRECTO	USO INCORRECTO
Personas que "tienen"	Personas que sufren, padecen, están afectadas
Personas con discapacidad	Minusválidos, impedidos, disminuidos, inútiles, incapacitados
Personas con discapacidad	Discapacitados
Persona en situación de dependencia	Dependiente
Accesible (que tiene acceso)	Asesquible (que pueda conseguirse)
Alumnado con necesidades educativas especiales	Alumno especial o con problemas educativos
Personas con discapacidad física	Cojos, paráliticos, inválidos
Personas con discapacidad orgánica	
Personas con discapacidad motriz	
Personas con movilidad reducida	
Usuario de silla de ruedas "que va en silla de ruedas"	Postrado o postrada en una silla de ruedas
Persona de tala baja, persona con acondroplasia	Enanos
Discapacidad congénita / discapacidad desde su nacimiento	Defecto de nacimiento o defectuosos
Persona con parálisis cerebral	Paralítico cerebral
Personas sordas, persona con sordera, persona con discapacidad auditiva	Sordomudos, sorditos
Personas ciegas, osquera	Invidentes, no videntes, mundo de tinieblas, ciegoito
Personas con ceguera	
Personas con discapacidad visual	
Personas sordocegas (una sola palabra)	Persona sordo ciega
Sordoceguera (una sola palabra)	Sordo osquera
Personas con discapacidad intelectual	Deficientes, retrasado mental, subnormales
Personas con enfermedad mental o personas con problemas de salud mental	Enfermo mental, trastornado, perturbado, psicópata, demante, loco
Descompensación de su enfermedad	Ataque, brote
Sumar, apoyar	Ayudar, cándid
Participación	Integración, normalización

\*Cuadro comparativo basado en la Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación, Álvarez Pérez, Rosa, Sevilla, 2013.

Fuente: Fotografía tomada por Epesista a Manual de Comunicación paginas interiores. (Junio 2018)

## Inducción de uso de Manual de Comunicación

Al finalizar la elaboración del Manual de Comunicación en sus diferentes versiones, se realizó una presentación general con el objetivo de capacitar e inducir al uso correcto que debe darse al Manual de Comunicación, la cual se llevo a cabo con la presencia de la Directora de Comunicación M.A. Diana Bonilla, la Directora de Programas Educativos Vivi Salguero de Orantes y La Directora de Recaudación de Fondos Ángela Rivas.

En esta inducción se presentaron los temas abordados en el Manual de Comunicación, como utilizar adecuadamente cada una de las versiones trabajadas y como hacerlas llegar de manera eficaz al grupo objetivo.



Fuente: Fotografía tomada durante inducción y presentación del Manual de Comunicación por parte de epesista. (Julio 2018)



Fuente: Fotografía tomada durante inducción y presentación del Manual de Comunicación, de izquierda a derecha: Sussell Amezcuita (Epesista), Vivi Salguero de Orantes (Directora de Programas Educativos), Ángela Rivas (Directora de Recaudación de Fondos), M.A. Diana Bonilla (Directora de Comunicación). (Julio 2018)

### 3.3. Cronograma de Actividades

	Mayo			Junio			Julio		
Actividades	3	4	5	1	2	3	4	1	2
Recopilación de datos e información para Manual									
Redacción y edición de contenido para Manual									
Diseño y diagramación manual de comunicación									
Realizar adaptaciones para los diferentes medios en que se difundirá el Manual									
Presentación final y capacitación e inducción para la utilización de Manual									

## **2.8. Control y seguimiento (evaluación)**

Para tener un mejor control de la ejecución de las acciones planteadas que se realizaron en cada una de las etapas, se dio un seguimiento periódico de los objetivos alcanzados semanalmente, por medio de reuniones e informes para evaluar si se cumplió con los tiempos estipulados, si se alcanzó el objetivo y si el plan se ejecuta de manera eficaz.

- **Informe semanal de seguimiento**

Se expusieron los avances alcanzados por medio de reuniones de seguimiento con la Directora de Comunicación de FUNDAL, evaluando si se llegó a los objetivos alcanzados según lo establecido durante la semana.

Aspectos a evaluar	Realizada	No realizada	Observaciones
Cumplimiento de las 300 horas de práctica	X		Se cumplió con cada uno de los tiempos estipulados y distribuidos en las 300 horas de práctica
Elaboración de Manual de Comunicación	X		Los objetivos fueron alcanzados y las expectativas fueron satisfactorias por parte de la Directora de Comunicación de FUNDAL
Adaptación del Manual de Comunicación para los diferentes medios de comunicación propuestos	X		Se realizaron cada una de las acciones propuestas para la estrategia aprobada en el plan de comunicación
Presentación, asesoramiento, utilización e implementación de Manual de Comunicación	X		El resultado final fue de mucha satisfacción para los directivos de la Fundación, ya que se abarcaron todos los temas importantes que se debían procurar dentro del Manual de Comunicación.

## CONCLUSIONES

- La comunicación externa juega un papel fundamental en todas las Instituciones públicas o privadas, ya que tiene como objetivo mejorar la imagen de ésta, y está vinculada a las relaciones de una institución con el resto de grupos de interés fuera de ella.
- El departamento de comunicación de la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL y los actores externos que están próximos a involucrarse cuentan de ahora en adelante con un Manual de Comunicación con conceptos básicos y orientaciones de lenguaje, que mejorará la retroalimentación a la hora de ultimar detalles para los futuros proyectos.
- Los medios de comunicación deben velar por hacer llegar mensajes positivos al público en general y al involucrarse en una Institución como FUNDAL, se debe tener el compromiso de cumplir de igual manera con la promoción y protección de garantizar y hacer efectivos los derechos de los niños y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.
- Al haber culminado el presente proyecto de comunicación, la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, queda en una etapa de satisfacción por haber cumplido de excelente manera el proyecto.

## RECOMENDACIONES

- No debemos descuidar la comunicación externa de la Institución, ya que de una buena comunicación externa depende mejorar o no, la imagen y proyección para las relaciones con el resto de personas fuera de la institución.
- Para que la Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL, mantenga una buena relación de comunicación en un futuro, se debe ir evolucionando en la manera de hacer llegar los mensajes
- Para lograr una mejor comunicación referente a la discapacidad, es recomendable buscar fuentes e informarse previamente, que se escuche a las personas con discapacidad, que se vea de forma positiva, para enfocarnos siempre en la dignificación de la persona y no en su discapacidad.
- Las redes sociales hoy en día son un canal fundamental para hacer llegar un mensaje, es por esto que se debe mantener una buena comunicación desde este medio realizando campañas de información e invitación a participar en proyectos como lo es una educación y una sociedad mas inclusiva y positiva.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Boceto:** Ensayo previo a la realización de una obra de arte, esbozo, rasgos principales de un proyecto, de una idea, de un artículo
2. **Brochure:** Toda aquella folletería que sea propia de una compañía y que la represente. El brochure abarca desde trípticos publicitarios de un nuevo producto o servicio que su compañía ofrezca hasta las carpetas de presentación de proyectos que circulan de manera interna o externa.
3. **Campaña publicitaria:** Amplio conjunto de estrategias comerciales que tienen como objetivo dar a conocer el producto o servicio que buscas ofrecer. Esto se logra a través de anuncios distintos pero relacionados, que aparecen en uno o varios medios de comunicación durante un periodo determinado.
4. **Capacitación:** Acción y resultado de hacerse o hacer a una persona apta para realizar un trabajo determinado
5. **Comunicación:** Relación entre dos o más personas que se comunican, Unión o contacto que se establece entre las personas o lugares, mediante diferentes recursos, Medios o recursos de unión entre dos o más sitios
6. **Concepto:** Representación mental de un objeto o pensamiento; Pensamiento o idea expresado con palabras
7. **Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica
8. **Diagnóstico:** Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.
9. **Discapacidad:** La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o

sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

10. **Discapacidad Múltiple:** Se define como una categoría de la discapacidad, que incluye a aquellas personas que presentan alguna discapacidad adicional a su sordera, a su ceguera o a su sordoceguera.
11. **Documentación:** Presentación de documentos para demostrar la verdad o falsedad de una cosa, conjunto de informaciones que acompañan a un programa para facilitar su comprensión, utilización y evolución. Operación que efectúa un individuo para extraer, del medio sociocultural, una información que él no posee, pero que la memoria social conserva.
12. **Donación:** Acto por el cual una persona transmite gratuitamente una cosa que le pertenece a otra que la acepta.
13. **Educación inclusiva:** Modelo que busca atender las necesidades de aprendizaje de todos los niños, jóvenes y adultos con especial énfasis en aquellos que son vulnerables a la marginalidad y la exclusión social
14. **Ejecución:** Iniciar una acción, poner en práctica
15. **Encuesta:** Serie de preguntas que se formulan a un grupo de personas para conocer su opinión sobre un asunto determinado
16. **Enfoque:** manera de ver las cosas o las ideas y en consecuencia también de tratar los problemas relativos a ellas
17. **Entrevista:** Reunión de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto o un negocio
18. **Estrategia:** Habilidad para dirigir un asunto y lograr un objetivo.
19. **Facebook:** compañía estadounidense que ofrece servicios de redes sociales y medios sociales
20. **Factores:** Causa, lo que contribuye a producir un determinado efecto o resultado
21. **Fundación:** Institución dedicada a la beneficencia, ciencia, enseñanza o piedad, que continúa y cumple la voluntad del fundador

22. **Inclusión:** La inclusión es la manera de tratar a todo el mundo con equidad, no se trabaja con niños especiales sino con personas diferentes, la diferencia es un valor.
23. **Informe:** Documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor
24. **Instagram:** Red social y aplicación para subir fotos y vídeos. Sus usuarios también pueden aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, similitudes térmicas, áreas subyacentes en las bases cóncavas, colores retro, y posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras
25. **Institución:** Organismo instituido para desempeñar funciones de interés social, particularmente, de enseñanza, sanidad o beneficencia.
26. **Instrumento:** Herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación
27. **Internet:** Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen, formen una red lógica única de alcance mundial.
28. **Labor:** Acción y resultado de trabajar
29. **Limitaciones:** acción de fijar límites o fronteras sobre alguien, algo o cosa, que dificulta alguna circunstancia en la vida para su desarrollo normal en libertad. Se usa para demarcar los linderos de un territorio ya sea legal, social, moral, fiscal, civil entre otros.
30. **Link:** en informática, anglicismo correspondiente a 'enlace' e hipertexto a otro documento o recurso.
31. **Manual:** libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

32. **Metodología:** Método o procedimiento que se usa en una investigación científica o en una exposición doctrinal. Parte de la lógica que estudia los métodos.
33. **Objetivo:** Que expresa la realidad de manera imparcial. Que se basa en los hechos y la lógica
34. **Online:** El término en línea (a veces referido mediante el anglicismo online) hace referencia al estado activo de conectividad en internet. Se opone al término fuera de línea (en inglés offline), que indica un estado de desconexión. El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red (generalmente, Internet).
35. **PDF:** (sigla del inglés Portable Document Format, «formato de documento portátil») es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware. Este formato es de tipo compuesto (imagen vectorial, mapa de bits y texto).
36. **Plan:** Conjunto de actividades con el que se lleva o se pretende llevar a cabo alguna acción
37. **Planificación:** Acción y resultado de elaborar un plan para obtener un objetivo determinado.
38. **Plataforma ISSUU:** Servicio en línea que permite la visualización de material digitalizado, como libros, documentos, números de revistas, periódicos, y otros medios impresos de forma realista y personalizable. Aunque los documentos en Issuu están diseñados para verse en línea, es posible guardar una copia de ellos.
39. **Problema:** Cuestión que se trata de aclarar o resolver. Hecho o circunstancia que dificulta la consecución de un fin
40. **Proyecto:** Que está representado en perspectiva. Disposición o redacción de un tratado, una ley o un reglamento, o para la ejecución de una cosa
41. **Recaudación:** Proceso para conseguir fondos, mediante la solicitud de donaciones de particulares, empresas, fundaciones benéficas, o agencias gubernamentales.

42. **Recolección:** Etapa de obtención de datos para conseguir la información necesaria que permitirá llevar a cabo una investigación científica.
43. **Red Social:** Página web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad de amigos virtual e interactiva.
44. **Sensibilización:** Proceso por el cual un organismo se vuelve sensible y reacciona de forma visible a una determinada agresión física, química o biológica.
45. **Sinopsis:** Exposición general en que se resume una materia o asunto
46. **Sociedad:** Conjunto de seres humanos como individuos que conviven y se relacionan unos con otros. Conjunto de personas que se relacionan en un momento o espacio determinado y muestran unos comportamientos y características comunes
47. **Sordoceguera:** Discapacidad que combina la deficiencia visual y auditiva en una misma persona, afectando su comunicación, movilidad, acceso a la información y al entorno.
48. **Técnica:** Habilidad para usar los procedimientos o recursos de una ciencia o arte
49. **Volante:** documento en una hoja de papel, a veces la mitad de una cuartilla cortada longitudinalmente, en la que se manda, recomienda, pide, pregunta o se hace constar algo en términos precisos y resumidos, para hacer uso dentro de una institución u organismo o para disfrutar de un servicio.
50. **You Tube:** portal del Internet que permite a sus usuarios subir y visualizar videos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México.
- Piloña, G. (2016). *Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala: GP Editores.
- Sampieri, R.H. (1991). *Metodología de la investigación*, México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

## E-GRAFÍAS

- Capellán, Miriam. (29 de noviembre, 2010). *¿Cómo utilizar Issu?* Consultado en: [https://issuu.com/mcapellan/docs/modulo\\_1\\_issus](https://issuu.com/mcapellan/docs/modulo_1_issus)
- Riquelme. Matias (Diciembre, 2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. Consultado en: <http://www.analisisfoda.com>
- Urbina. Alexis. (2015). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Consultado en: <http://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos-investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml#ixzz57zlxz00>
- <http://www.fundal.org.gt/quieacutenes-somos.html>
- <http://www.fundal.org.gt/misioacuten-y-visioacuten.html>

## ANEXOS

- **Transcripción completa de las entrevistas**

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado



### ENTREVISTA

M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi  
Directora de Comunicación y RRPP  
febrero del 2018

1. ¿Cual es la visualización de FUNDAL?

Veo a FUNDAL en un futuro como un centro de formación y de referencia. Eso significará que se ha logrado la educación inclusiva en todos los establecimientos y FUNDAL únicamente asesora estos procesos porque ya no hay necesidad de proveer atención directa.

2. ¿Cuáles son las metas de comunicación a corto plazo de FUNDAL?

Ampliar la cantidad de seguidores en redes sociales y tener presencia en los medios de comunicación.

3. ¿Cuál es el mensaje principal que la fundación busca dejar en las personas que se relacionan directa o indirectamente con la institución?

Que todos podemos contribuir en la construcción de un mundo más humano y que las personas con discapacidad deben gozar de todos sus derechos.

4. ¿Qué medios de comunicación se han utilizado con anterioridad para dar a conocer ese mensaje?

Redes sociales de FUNDAL, medios escritos, radio, TV, materiales de comunicación, charlas de sensibilización, talleres de capacitación, eventos de recaudación de fondos.

5. ¿En base a esos medios utilizados, ha observado que se ha recibido bien ese mensaje?

Considero que el mensaje de FUNDAL es interesante e innovador.

6. ¿Cuales son los canales de comunicación que utiliza FUNDAL para dar a conocer las diferentes actividades que se realizan?

Redes sociales, medios digitales, prensa, radio, TV y afiches en puntos clave

7. ¿Existe algún medio de comunicación que apoye directamente a la comunicación de FUNDAL?

Mantenemos muy buena relación con Prensa Libre, Guatevisión, Radio Grupo Alius, Grupo News

8. En su experiencia, ¿como describiría la percepción de las personas en cuanto a la educación inclusiva dentro de la sociedad?

Todavía hay mucho desconocimiento y temor ante lo desconocido. Sin embargo, para las personas que han tenido la experiencia, es muy positivo y se convierten en agentes de cambio

9. ¿Cree usted que en Guatemala se necesitan más establecimientos donde se aplique una educación inclusiva?

Definitivamente, todos los establecimientos deberían practicarla (de hecho existe una ley sobre Educación Inclusiva)

10. ¿Qué programas existen actualmente dentro de la fundación para que el público en general se involucre?

Programa de Voluntariado, de Apadrinamiento y de Formación

- **Modelo de la encuesta**

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado



## ENCUESTA

1. Sexo:           Femenino            Masculino
2. Edad:           18-25            26-35            36-45
3. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es educación inclusiva?  
  
Si            Muy poco            No
4. ¿Conoce los derechos que tienen los niños y jóvenes con discapacidad múltiple?  
Si            Muy poco            No
5. ¿Considera que existe suficiente información en los medios de comunicación sobre educación y derechos de los niños y jóvenes con discapacidad múltiple?  
Si            Muy poco            No

6. ¿En que medios ha visto o recibido información sobre instituciones que se dedican a la educación de niños y jóvenes con discapacidad múltiple?

- Facebook
- Páginas de internet
- Folletos Impresos
- Radio y Televisión
- Ninguno

7. ¿Se ha involucrado alguna vez en proyectos o actividades que apoyen a alguna fundación de niños con discapacidad múltiple?

Si  No

8. ¿Por qué medio le gustaría ver o recibir información sobre alguna fundación y actividades que se realizan para poder involucrarse de alguna manera?

- Medios Impresos
- Redes Sociales
- Correo Electrónico

- **Vaciado de las encuestas**

1. Sexo:

Respuesta	Resultado
Femenino	33
Masculino	17

2. Edad:

Respuesta	Resultado
18-25	2
26-35	38
36-45	10

3. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es educación inclusiva?

Respuesta	Resultado
Si	17
Muy poco	23
No	10

4. ¿Conoce los derechos que tienen los niños y jóvenes con discapacidad múltiple?

Respuesta	Resultado
Si	10
Muy poco	28
No	12

5. ¿Considera que existe suficiente información en los medios de comunicación sobre educación y derechos de los niños y jóvenes con discapacidad múltiple?

Respuesta	Resultado
Si	0
Muy poco	20
No	30

6. ¿En que medios ha visto o recibido información sobre instituciones que se dedican a la educación de niños y jóvenes con discapacidad múltiple?

Respuesta	Resultado
Facebook	17
Paginas de internet	17
Folletos Impresos	3
Radio y Televisión	12
Ninguno	15

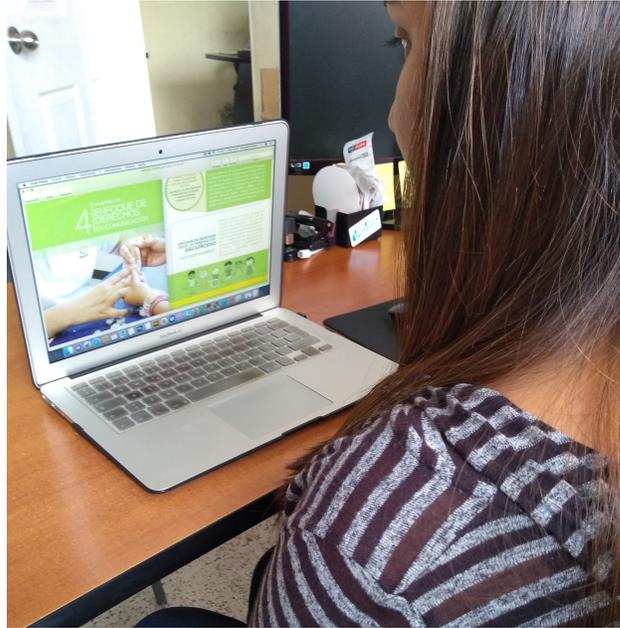
7. ¿Se ha involucrado alguna vez en proyectos o actividades que apoyen a alguna fundación de niños con discapacidad múltiple?

Respuesta	Resultado
Si	10
No	40

8. ¿Por qué medio le gustaría ver o recibir información sobre alguna fundación y actividades que se realizan para poder involucrarse de alguna manera?

Respuesta	Resultado
Medios Impresos	7
Redes Sociales	40
Correo Electrónico	18

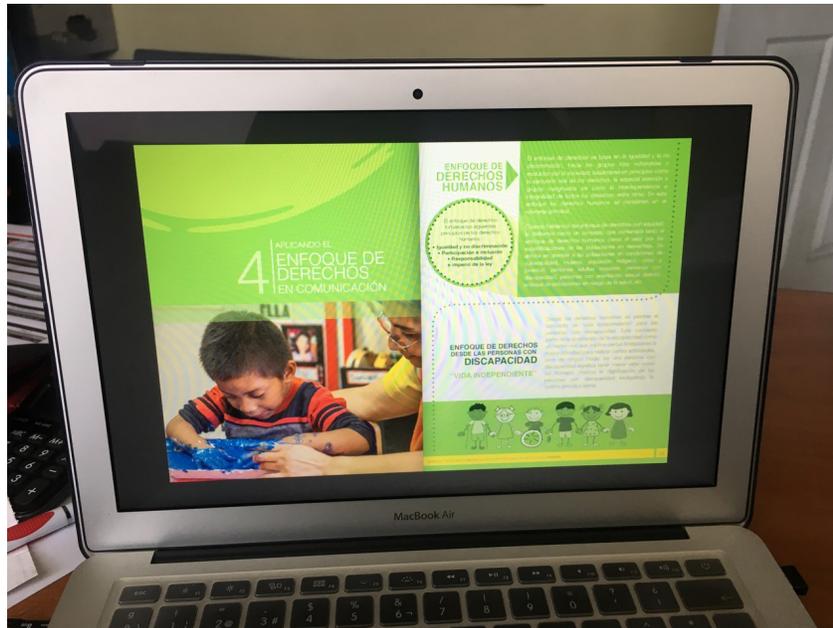
- **Fotografías**



Realización de Manual de comunicación por parte de la Epesista Sussell Amezcua dentro del horario establecido en la etapa de practica. (Junio 2018)



Reunión de seguimiento con la Epesista Sussell Amezcua y Directora de Comunicación M.A. Diana Bonilla. (Junio 2018)



Documentación del trabajo en proceso por parte de la Epesista. (Junio 2018)



Directora de Comunicación M.A. Diana Bonilla, sosteniendo una de las pruebas impresas del Manual de Comunicación. (Julio 2018)

- Manual de Comunicación



CONSTRUYAMOS  
UN MUNDO MÁS  
HUMANO





MANUAL PARA UNA COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

Proyecto de EPS, Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Realización, edición y diseño: Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar

Guatemala, 2018



# INDICE

Presentación.....	04
¿A quién va dirigido este manual y cómo usarlo?.....	05
<b>1. Modelos de abordaje de la discapacidad:</b>	
<b>Un enfoque que evoluciona.....</b>	<b>07</b>
•Conceptos básicos de discapacidad.....	08
•Modelos de abordaje.....	08
<b>2. Marco conceptual de Derechos Humanos.....</b>	<b>11</b>
•Características de los Derechos Humanos.....	13
•Derechos Humanos de las personas con discapacidad.....	14
<b>3. Marco Normativo en discapacidad.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Aplicando el Enfoque de Derechos en     Comunicación.....</b>	<b>17</b>
•Enfoque de Derechos Humanos.....	18
•Enfoque de Derechos desde las personas con discapacidad.....	18
•Enfoque de Derechos en comunicación.....	19
•¿Qué terminología debemos emplear?.....	20
•¿Cómo comunicar sobre la discapacidad?.....	23
•Ejemplos aplicando diferentes enfoques.....	24
Glosario.....	26
Bibliografía.....	28



*Por un mundo más humano*

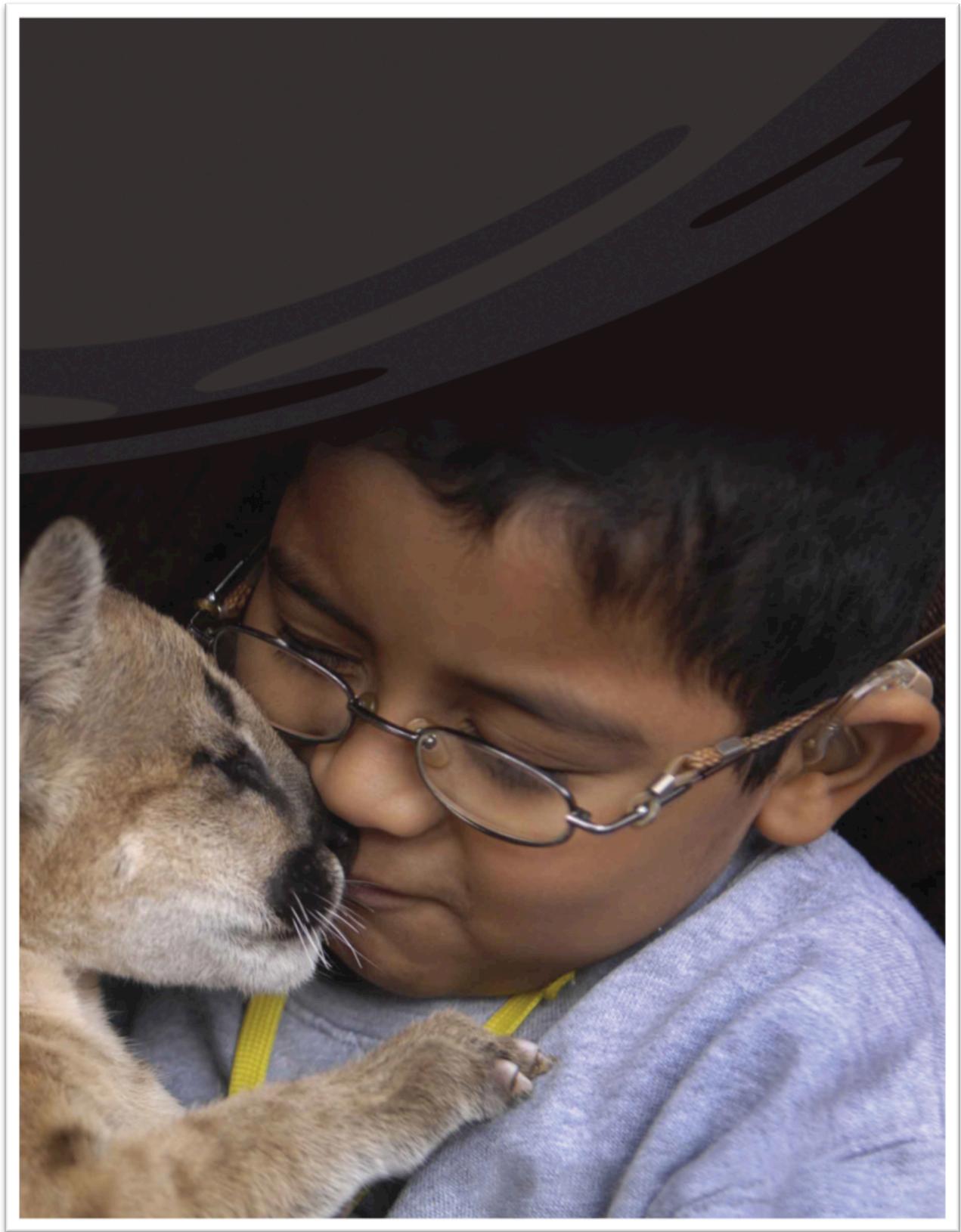


# PRESENTACIÓN

FUNDAL es una organización guatemalteca privada, no lucrativa, que desde 1998 se dedica a la educación con enfoque de derechos para bebés, niños, niñas y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple, a quienes tantas veces en el pasado se les ha negado la oportunidad de desarrollar su potencial y ocupar el lugar que por derecho les corresponde como miembros activos de su sociedad. Es reconocido nacional e internacionalmente como un centro de capacitación y su labor les motiva también a desarrollar actividades de sensibilización.

Este manual se crea con la finalidad de contribuir y proporcionar orientaciones a los actores externos de la fundación para mejorar el abordaje de temas relativos a discapacidad por medio de herramientas básicas que les permitan aplicar el enfoque de derechos dentro de la comunicación que se maneja externamente para FUNDAL.

La intención de este manual es que se utilice como guía para incorporar el enfoque de derechos en la formulación de los mensajes en el proceso de planificación, seguimiento, acciones y diseño de todo lo relacionado a promover y comunicar a FUNDAL, y así cumplir con la promoción y protección de garantizar y hacer efectivos los derechos de los niños y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.



# ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ÉSTE MANUAL Y CÓMO USARLO?



Este Manual está dirigido a personas relacionadas con cualquier medio de comunicación, específicamente a comunicadores sociales, periodistas, publicistas y diseñadores gráficos, que tengan una visión de inclusión social y educativa, que respeten, apoyen y se involucren en los derechos de los niños, niñas y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple.

El Manual está elaborado con el objetivo de proporcionar una orientación para aplicar el enfoque de derechos en la comunicación externa de FUNDAL, para los distintos medios de comunicación, y debe tomarse en cuenta como una herramienta flexible, en el sentido de que cada persona que pueda involucrarse en dicha comunicación la adapte a su propio contexto según el medio.

Está diseñado para que cada persona pueda tener acceso previamente, a información específica, para ampliar y complementar sobre cómo aplicar el enfoque de derechos según el ámbito, instrumento o proceso en el que se esté trabajando para la Fundación.

El manual tiene como objetivo brindar un acercamiento a modelos de comunicación para incluir a los grupos vulnerados en sus derechos. Su finalidad es que los comunicadores puedan cambiar la perspectiva, rompiendo la comunicación estigmatizante que aún se utiliza en el lenguaje cotidiano, que muchas veces naturaliza un sentido común en discriminación o lástima hacia las personas con discapacidad.

# 1 | MODELOS DE ABORDAJE DE LA DISCAPACIDAD: UN ENFOQUE QUE EVOLUCIONA



## ● CONCEPTOS BÁSICOS DE DISCAPACIDAD ●

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La **Sordoceguera** es una discapacidad que combina la deficiencia visual y auditiva en una misma persona, afectando su comunicación, movilidad, acceso a la información y al entorno.

La **Discapacidad Múltiple** para FUNDAL se define como una categoría de la discapacidad, que incluye a aquellas personas que presentan alguna discapacidad adicional a su sordera, a su ceguera o a su sordoceguera.

### MODELOS DE ABORDAJE

#### MODELO TRADICIONAL:

Se evidencia en la práctica asistencialista y caritativa, así como en la tendencia a la reclusión casi permanente de las personas.

La persona en tanto objeto –no sujeto– de cuidado permanecía recluida y sujeta a las disposiciones de la institución en términos de rutinas, tiempos y cuidados. (Tobar Estrada, "El Campo de Atención a la Discapacidad en Guatemala. Sus efectos de exclusión y empobrecimiento", 2011).

De acuerdo a este modelo, el "etiquetamiento" de la persona resulta fundamental a manera de marcaje de los individuos que requieren ser asilados. Categorías como demencia o imbecilidad, de moda en la psiquiatría europea de mediados del siglo XIX, son algunas de las usadas para identificar a los sujetos de asilo. Pese al marcaje que se realizaba al sujeto, pareciera no existir una diferenciación en cuanto a la población a ser recluida. En este sentido, en un mismo espacio cerrado convivían tanto personas con deficiencias mentales, como personas con deficiencia intelectual o incluso deficiencias físicas y sensoriales

### MODELO MÉDICO REHABILITADOR:

De carácter individual, ubica la discapacidad dentro del campo de la salud. El modelo médico deriva del conjunto de ideas expuestas de manera pública por los profesionales de la salud, particularmente por los médicos que desde el siglo XVIII se ocuparon en establecer una clasificación de las enfermedades. Este modelo se concibe linealmente, afirma la idea del encadenamiento entre la causa y los efectos, con una perspectiva determinista y permanente.

“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, enfocado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de conducta. En el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud.” (CIF)

### MODELO SOCIAL:

Considera la discapacidad como un problema de origen social y como un fenómeno centrado en la completa integración de las personas a la sociedad.

El punto de partida teórico del modelo social define la discapacidad como la experiencia resultante de la interacción entre las características corporales del individuo y las condiciones de la sociedad en la que vive. Surgió en el decenio de 1960, transfiriendo el concepto de discapacidad del individuo a su interacción en la sociedad. Entiende la discapacidad como una experiencia del sujeto, en lugar de una lesión que lo inscribe en una categoría diferencial.

Dentro de este modelo puede distinguirse una gama de explicaciones: Desde las que reconocen la intervención de la familia y el entorno cultural y físico, hasta otras de carácter sociopolítico que refieren situaciones dominantes muy radicalizadas y que la definen como una creación social.

“La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto social. Por lo tanto, el manejo del problema requiere la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social. Como el problema es más ideológico o de actitud, requiere la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política constituye una cuestión de derechos humanos.” (CIF)

.....

### MODELO BIOPISCOSOCIAL:

Aborda la discapacidad desde la interacción de una persona con un estado de salud y su entorno, y todas las posturas que reconocen a esta persona como sujeto de derechos y reclaman su participación plena y la equiparación de oportunidades.

Este modelo fue postulado por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), con el fin de proporcionar una visión coherente de las diferentes dimensiones de la salud desde una perspectiva biológica, individual y social. Cuando se le da poca importancia a la diversidad humana o cuando no se toma en cuenta, las condiciones ambientales colocan a las personas con discapacidad en una situación de desventaja, no tanto por sus características personales, sino principalmente por las barreras de todo tipo que encuentran. De poco sirve rehabilitar y equipar adecuadamente, por ejemplo, a una persona con problemas motores para su desplazamiento si no se procura un entorno accesible y seguro, que a su vez no se convierta en un estorbo para otras personas (por ejemplo rampas mal ubicadas, transporte accesible pero mal diseñado para el usuario sin discapacidad, etc.)

### MODELO UNIVERSAL:

Dirige su atención a toda la población y no sólo a personas o grupos específicos. Manifiesta que el ser humano por definición es limitado o relativamente incapaz, ya que no todas las personas poseen todas las habilidades de enfrentarse a las variadas y cambiantes demandas sociales y del entorno.

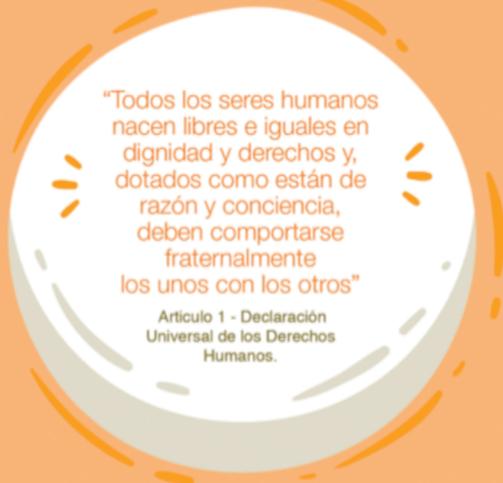
### MODELO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL “INDEPENDENT LIVING”:

Surgió como producto de la defensa de derechos y reivindicación de los soldados sobrevivientes de la guerra de Vietnam. Sus principales reivindicaciones son la rehabilitación fuera de las instituciones, el derecho de las personas a plantear los de modos en que desean ser atendidos o rehabilitados, así como demandar servicios profesionales cuando lo consideren pertinente. Promueve los derechos de igualdad, respeto y autodeterminación, así como la organización colectiva y el entrenamiento para la independencia. La asunción de este enfoque demanda cambios en las mismas personas con discapacidad, sobre la forma en que se conciben y asumen su discapacidad.



MARCO CONCEPTUAL DE  
**2** DERECHOS  
HUMANOS





“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”

Artículo 1 - Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Los derechos humanos son las garantías y facultades del resultado de un proceso histórico, reflejado en normas, principios, y valores propios de la dignidad e igualdad de las personas, sin importar su nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, lugar de residencia, condición social, situación de discapacidad o cualquier otra diferencia que los distinga.

La Organización de Naciones Unidas define los derechos humanos como “(...) derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.”

Cuando hablamos de **DERECHOS** nos referimos al conjunto de valores, principios y normas que regulan la vida dentro de una sociedad. Valores como el respeto, la libertad, dignidad y responsabilidad; principios como la universalidad, igualdad, no discriminación; y normas como los tratados, declaraciones y convenciones.

Por otro lado al hablar de **HUMANOS**, lo relacionamos con las necesidades y capacidades comunes que poseen las personas, independientemente de su diferencia cultural; como la alimentación, agua, vivienda, el poder de elegir, expresarse, participar, entre otros.

Los derechos humanos son obligaciones a cargo del Estado, quien es el responsable de protegerlos, promoverlos, respetarlos y garantizarlos, ya que son tomados como garantías jurídicas universales que protegen a las personas frente a los actos que perjudican la libertad y la dignidad humana. Los cimientos de este cuerpo normativo se encuentran en la Carta de las Naciones Unidas y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobadas por la Asamblea General en 1945 y 1948, respectivamente.



## ● CARACTERÍSTICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS ●

Los derechos humanos tienen diferentes características y se dividen en categorías, que al final se relacionan entre sí.

**Inherentes:** Nacen de la naturaleza humana, son particularidades propias de las personas.

**Irrenunciables:** Nadie puede renunciar a sus derechos.

**Imprescriptibles:** Los derechos son perdurables, no importando lugar ni edad.

**Universales e inalienables:** Todas las personas en todas partes del mundo poseen derechos, no se puede renunciar a un derecho inherente, ni este puede ser usurpado por alguien más.

**Integrales e indivisibles:** Tienen esta característica ya sean civiles, culturales, económicos, políticos o sociales ya que son inherentes a la dignidad humana, por eso tienen el mismo rango y condición, no pudiendo ser clasificados de ninguna manera.

**Interdependientes y relacionados entre sí:** Su realización depende total o parcialmente de la realización de otros derechos.

Los tratados internacionales sin hacer distinción por raza, color, sexo, idioma, opinión política o de otra índole, origen, nacionalidad, nivel económico, social, lugar de nacimiento, garantizan los siguientes derechos:

- ◆ El derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona
- ◆ La libertad de asociación, expresión, reunión y circulación
- ◆ El derecho al más alto grado posible de salud
- ◆ El derecho a no ser sometido/a a arresto o detención arbitraria
- ◆ El derecho a un juicio imparcial / debido proceso
- ◆ El derecho a igual protección de la ley
- ◆ El derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
- ◆ El derecho a alimentos en cantidad suficiente, vivienda y seguridad social
- ◆ El derecho a la educación
- ◆ El derecho a no ser objeto de injerencias arbitrarias en la vida privada, la familia, el domicilio o la correspondencia
- ◆ El derecho a no ser sometido/a a tortura ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes
- ◆ El derecho a no ser sometido/a a esclavitud
- ◆ El derecho a la nacionalidad
- ◆ La libertad de pensamiento, de conciencia y de religión

## DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Todos los miembros de la sociedad tienen los mismos derechos humanos, que incluyen derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales. Entre estos derechos están los siguientes:

- ◆ Igualdad ante la ley sin discriminación
- ◆ Derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona
- ◆ Igual reconocimiento ante la ley y capacidad jurídica
- ◆ Protección contra la tortura
- ◆ Protección contra la explotación, la violencia y el abuso
- ◆ Derecho al respeto de la integridad física y mental
- ◆ Libertad de desplazamiento y nacionalidad
- ◆ Derecho a vivir en la comunidad
- ◆ Libertad de expresión y de opinión
- ◆ Respeto de la privacidad
- ◆ Respeto del hogar y de la familia
- ◆ Derecho a la educación
- ◆ Derecho a la salud
- ◆ Derecho al trabajo
- ◆ Derecho a un nivel de vida adecuado
- ◆ Derecho a participar en la vida política y pública
- ◆ Derecho a participar en la vida cultural

Todas las personas con discapacidad tienen derecho a gozar, sin discriminación alguna, de todos sus derechos. Ello incluye el derecho a no ser víctima de discriminación por motivos de discapacidad, así como por cualquier otro motivo como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, el patrimonio, el nacimiento, o cualquier otra condición.



# 3 | MARCO NORMATIVO EN DISCAPACIDAD



En la sociedad guatemalteca, las oportunidades de inclusión y participación de las personas con discapacidad tienen relación al acceso equitativo, con oportunidades iguales y sin discriminación a la salud, educación, cultura, recreación, deporte, empleo, actividades que le generen ingresos y ocupación, justicia, seguridad ciudadana y derechos humanos. También implica tener acceso a los espacios físicos, a una vivienda digna y al transporte individual y colectivo, así como a la información y a los medios de comunicación, a través de los sistemas especializados para las personas ciegas y sordas como el Braille y la lengua de señas.

A través del Reglamento al Decreto 135-96, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, se crea el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad CONADI, el cual tiene como objetivos servir como instrumento legal para la atención de las personas con discapacidad, para que alcancen su máximo desarrollo, su participación social y el ejercicio de los derechos y deberes en el sistema jurídico nacional; garantiza la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en ámbitos como salud, educación, trabajo, recreación, deportes, cultura y otros; elimina cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad; establece las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad guatemalteca adoptar las medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad; y crea el ente con carácter de coordinador, asesor e impulsor de las políticas en materia de discapacidad.



El 13 de diciembre de 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas presentó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que prevé medidas que los Estados miembros deberán implementar para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos en iguales condiciones que las demás personas. La Convención compromete a los países que la ratifiquen para reconocer que todas las personas son iguales ante la ley y a prohibir cualquier tipo de discriminación en razón de la discapacidad.

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

4 | APLICANDO EL  
ENFOQUE DE  
DERECHOS  
EN COMUNICACIÓN



## ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

El enfoque de derechos fortalece los siguientes principios de los derechos humanos:

- Igualdad y no discriminación
- Participación e inclusión
  - Responsabilidad e imperio de la ley

El enfoque de derechos se basa en la igualdad y la no discriminación, hacia los grupos más vulnerables o excluidos por la sociedad, basándose en principios como la ejecución real de los derechos, la especial atención a grupos marginados así como la interdependencia e integralidad de todos los derechos, entre otros. En este enfoque los derechos humanos se convierten en el referente principal.

Cuando hablamos del enfoque de derechos con equidad, lo definimos como un concepto que contempla tanto el enfoque de derechos humanos como el velar por las especificaciones de las poblaciones en desventaja. Se enfoca en atender a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, mujeres, población indígena, niñez y juventud, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas con orientación sexual distinta, enfoque de poblaciones en riesgo de la salud, etc

## ENFOQUE DE DERECHOS DESDE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### “VIDA INDEPENDIENTE”

Desde los derechos humanos se plantea el concepto de “vida independiente” para las personas con discapacidad. Este concepto parte de la aceptación de la discapacidad como un hecho real que implica ciertas limitaciones o mayor dificultad para realizar ciertas actividades, pero de ningún modo ser una persona con discapacidad significa tener menor valor como ser humano. Plantea la dignificación de las personas con discapacidad excluyendo la lástima (propia y ajena).



## ENFOQUE DE DERECHOS EN COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación juegan un papel fundamental entre la sociedad y aquello de lo que se habla y de lo que no, convirtiéndolo muchas veces en tabú. Son generadores de opiniones que influyen muchas veces en la percepción de la realidad. Es por eso que está en el deber informativo de los comunicadores hacer llegar el mensaje correcto a la sociedad.

Para lograr una mejor comunicación referente a la discapacidad, es recomendable buscar fuentes, que se escuche a las personas con discapacidad, que se vea de forma positiva y que no alimente los mitos, así como es oportuno tampoco utilizar diminutivos para así centrarse en la persona y no en la discapacidad, hacer énfasis en las capacidades de las personas y no en su deficiencia, con el fin de contribuir a una sociedad mas inclusiva donde las personas en situación de discapacidad se reconozca que tienen mucho que aportar a la sociedad. Por esto es necesario tener especial cuidado en los efectos que tendrá en las personas implicadas, ya sean o no personas con discapacidad.



# ¿QUÉ TERMINOLOGÍA DEBEMOS EMPLEAR?



Para un correcto uso de los términos al momento de la redacción de mensajes enfocados en discapacidad, es importante hacer énfasis en el uso correcto del lenguaje a utilizar, a continuación se presenta un cuadro de referencia con la forma adecuada en comparación con la inadecuada forma de utilizar los términos.

 USO CORRECTO	 USO INCORRECTO
Personas que "tienen"	• Personas que sufren, padecen, están afectadas
Personas con discapacidad	• Minusválidos, impedidos, disminuidos, • Inútiles, incapacitados
Personas con discapacidad	• Discapacitados
Persona en situación de dependencia	• Dependiente
Accesible (que tiene acceso)	• Asequible (que puede conseguirse)
Alumnado con necesidades educativas especiales	• Alumno especial o con problemas educativos
Personas con discapacidad física	• Cojos, paralíticos, inválidos
Personas con discapacidad orgánica	•
Personas con discapacidad motriz	•
Personas con movilidad reducida	•
Usuario de silla de ruedas "que va en silla de ruedas"	• Postrado o postrada en una silla de ruedas
Persona de talla baja, persona con acondroplasia	• Enanos
Discapacidad congénita / discapacidad desde su nacimiento	• Defecto de nacimiento o defectuosos
Persona con parálisis cerebral	• Paralítico cerebral
Personas sordas, persona con sordera, Persona con discapacidad auditiva	• Sordomudos, sorditos
Personas ciegas, ceguera	• Invidentes, no vidente, mundo de tinieblas, cieguito
Personas con ceguera	•
Personas con discapacidad visual	•
Personas sordocegas (una sola palabra)	• Persona sordo ciega
Sordoceguera (una sola palabra)	• Sordo ceguera
Personas con discapacidad intelectual	• Deficientes, retrasado mental, subnormales
Personas con enfermedad mental o personas con problemas de salud mental	• Enfermo mental, trastornado, perturbado, psicópata, • demente, loco
Descompensación de su enfermedad	• Ataque, brote
Sumar, apoyar	• Ayudar, caridad
Participación	• Integración, normalización

\*Cuadro comparativo basado en la Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación, Álvarez Pérez, Rosa, Sevilla, 2013.

La construcción de una verdadera sociedad inclusiva también incluye tener cuidado con el lenguaje el cual expresa, voluntaria o involuntariamente, respeto o discriminación hacia las personas con discapacidad, a continuación se presentan palabras y expresiones incorrectas acompañadas de comentarios y de los equivalentes correctos.



#### • Clase normal

Término Correcto: clase común.  
En un futuro cuando todas las escuelas sean inclusivas, será suficiente el uso de la palabra clase sin adjetivarla.

#### • Lisiado; defectuoso; incapacitado, inválido

Estos vocablos fueron frecuentes en la década del 80. A partir de 1981, por la influencia del Año Internacional de las Personas Discapacitadas, se comienza a escribir y mencionar por primera vez la expresión persona deficiente. Añadir la palabra persona, y que deficiente pase a ser un adjetivo, fue una gran novedad en aquella época. En un comienzo existieron reacciones de sorpresa y espanto frente a la palabra persona: "¡De verdad!, ¿Los deficientes son personas?" Poco a poco entró en uso la expresión persona portadora de discapacidad, frecuentemente reducida para portadores de discapacidad. A mediados de la década del 90, comenzó a utilizarse la expresión persona con discapacidad, que permanece hasta hoy en día.

#### • "A pesar de ser deficiente, él es un excelente alumno"

En esta frase existe un prejuicio incorporado: "La persona con discapacidad no puede ser un excelente alumno". Frase Correcta: "él tiene una discapacidad y es un excelente alumno".

#### • Cieguito

El diminutivo cieguito denota que el ciego no es considerado como una persona completa. Específicamente se diferencia entre persona con discapacidad visual parcial (baja visión o visión subnormal) y ceguera (cuando la discapacidad visual es total).

#### • Discapacidades físicas (como nombre genérico englobando todos los tipos de discapacidad)

Término Correcto: discapacidades (como nombre genérico, sin especificar el tipo, pero refiriéndose a todas las clases). Algunos profesionales, no familiarizados con el área de la rehabilitación, creen que las discapacidades físicas se dividen en motoras, visuales, auditivas y mentales. Para ellos, personas con discapacidad física son todas aquellas que tienen una discapacidad de cualquier clase.

#### • "Ella es ciega pero vive sola"

En la frase existe un prejuicio incorporado "Todo ciego no es capaz de vivir solo".  
Frase Correcta: "ella es ciega y vive sola".

#### • "Ella tuvo parálisis cerebral"

(refiriéndose a una persona viviente)  
La parálisis cerebral permanece con la persona durante toda su vida.  
Frase Correcta: "ella tiene parálisis cerebral".

#### • "Ella fue víctima de la polio"

La palabra víctima provoca sentimientos de piedad.  
Frase Correcta: "ella tuvo polio".

#### • "Esta familia carga la cruz de tener un hijo deficiente/ discapacitado"

En esta frase existe un estigma latente: "un hijo deficiente/ discapacitado es una carga para la familia". Frase Correcta: "esta familia tiene un hijo con discapacidad".

• **Mudito**

Cuando se refiere a la persona con sordera, la palabra mudo no corresponde a la realidad de esta persona. El diminutivo mudito denota que el sordo no es considerado como una persona completa. Término Correcto: sordo, persona sorda, persona con discapacidad auditiva. Existen casos de personas que pueden oír (por lo tanto no son sordas) pero que tienen problemas del habla (o discapacidad del habla), y por consiguiente, no consiguen comunicarse verbalmente.

• **“La parálisis cerebral es una enfermedad”**

Frase Correcta: “la parálisis cerebral es una condición”. Muchas personas confunden discapacidad con enfermedad.

• **Persona normal**

Término Correcto: persona sin discapacidad. La normalidad, en relación a las personas, es un concepto cuestionable, desfasado.

• **Personas denominadas deficientes/ discapacitadas**

Término Correcto: personas con discapacidad. La palabra denominadas, en este caso, funciona como un eufemismo para negar o suavizar la discapacidad, lo cual es un prejuicio.

• **Personas denominadas normales**

Término Correcto: personas sin discapacidad. En este caso, la palabra denominadas es utilizada para subrayar la idea de normalidad de las personas, lo cual es redundante en la actualidad.

• **Retardo mental, retraso mental**

Término Correcto: discapacidad mental. Las palabras retardado mental, mongoloide, persona con retardo mental, portador de retardo mental, portador de mongolismo, etc. son peyorativas.

• **Sistema Braille**

Escritura Correcta: sistema braille. Según Martins (1990), se escribe Braille sólo cuando se refiere al educador Louis Braille, por ejemplo: La casa donde Braille pasó su infancia (...). En otros casos, se debe escribir: a) braille (máquina braille, reloj braille, dispositivo electrónico braille, sistema braille, biblioteca braille, etc.), o b) en braille (escritura en braille, menú en braille, placa metálica en braille, libro en braille, periódico en braille, texto en braille, etc.).

• **“Sufrió un accidente y quedó incapacitado”**

Frase Correcta: “tuvo un accidente que le ocasionó una discapacidad”. La palabra sufrir coloca a la persona en situación de víctima por lo que provoca sentimientos de piedad.

• **Sordito**

Término Correcto: sordo, persona sorda, persona con sordera, persona con discapacidad auditiva. El diminutivo sordito denota que la persona no es considerada como una persona completa. Los propios ciegos prefieren ser denominados como ciegos y los sordos como sordos, sin embargo, ellos no descartan los términos personas ciegas y personas sordas.

• **Visión subnormal**

Término Correcto: baja visión. Es preferible baja visión a visión subnormal. De forma específica existen diferencias entre discapacidad visual parcial (baja visión) y ceguera (cuando la discapacidad visual es total)



Términos extraídos de: Medios de Comunicación y Discapacidad, ANDI – Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil

## ¿CÓMO COMUNICAR SOBRE LA DISCAPACIDAD?

Al comunicar sobre discapacidad está puesto en juego la dignidad como derecho fundamental de las personas, el fomento de prejuicios y estereotipos es uno de los puntos críticos a tener en cuenta a la hora de editar y difundir la información. La generación de información, orienta prácticas cotidianas. Una información errónea o basada en términos inapropiados, mitos o prejuicios puede inducir a prácticas estigmatizantes.

Para comprender esta situación, podemos citar algunos ejemplos<sup>1</sup>:

**“Jóvenes estudian para ser profesionales, aunque su condición física o mental sea un obstáculo.”**

**2**

Esta información parece tener la intención de destacar los logros educativos de algunas personas, no obstante la información deja su impacto en lo negativo, en el supuesto obstáculo de una condición individual. La noticia tendría una connotación afirmativa de la potencialidad de la persona si hiciera énfasis en los obstáculos sociales que debió subsanar para obtener el logro referido.

**“No vidente traduce libros infantiles al sistema Braille”**

**1**

La relevancia social de la noticia radica en la posibilidad de contar con libros infantiles en Braille. ¿Qué sentido de noticia tiene el resaltar en su portada que la persona es “no vidente”? La destreza para transcribir al sistema Braille está en las manos, no en la visión. Es de resaltar que en caso de que sea necesario que la noticia incluya que la persona tiene discapacidad visual, los términos no vidente y traduce no son los indicados.

1. Ejemplos extraídos de: Comunicación y Discapacidad, Guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación, MIDES, Uruguay, 2016.

# EJEMPLOS APLICANDO DIFERENTES ENFOQUES

## ENFOQUE ASISTENCIALISTA

¡GRAN COLECTA! Este 23 y 30 de Septiembre a beneficio de FUNDAL con el propósito de llevar la esperanza y ayuda a Quetzaltenango. En Distribuidora Mariscal nos sentimos comprometidos con nuestra gente y con llevar la ayuda a quienes tanto la necesitan. Sabemos que con tu colaboración lo lograremos. ¡Te esperamos!

**COLECTA**  
Queremos llevar la esperanza a Quetzaltenango y gracias a tu ayuda lo lograremos.

**23 Y 30**  
DE SEPTIEMBRE

6:30 AM A 10:00 AM

¡TE ESPERAMOS!

**FUNDAL**  
Por un mundo más humano

**FUNDAL**  
- Colonia Lomas de Portugal  
1a Calle 0-20 Zona 1 de Mixco,  
Ciudad de Guatemala

**MARISCAL**  
- Calzada Roosevelt 37-21 Zona 11  
- Calzada Regular Itz'es 21-46 Zona 11  
- Km 14 Carretera a El Salvador  
- Calle Martí 13-37 Zona 6

**DISTRIBUIDORA**  
**MARISCAL**

Al hablar del enfoque asistencialista, estamos haciendo énfasis a que es una asistencia o una caridad lo que estamos aportando o apoyando, en algunos casos puede llegar a aludir a la compasión y por momentos llegar al sentimiento de lástima hacia determinado grupo por su condición.

Al utilizar la palabra "Ayuda" se puede connotar como un sentimiento de inferioridad hacia ellos, ya que no se está centrando en las capacidades y derechos de las personas, si no en su deficiencia.

## ENFOQUE DE DERECHOS

¡GRAN COLECTA! En Distribuidora Mariscal creemos que un mundo más humano es posible, por eso nos unimos al esfuerzo de FUNDAL por construir su sede propia en Quetzaltenango, donde han brindado servicios desde el año 2003. Te esperamos en los puntos de recaudación este 23 y 30 de septiembre. ¡Toda colaboración será bienvenida!

**COLECTA** Te invitamos a sumarte al sueño de construir la sede propia para FUNDAL en Quetzaltenango.

**23 Y 30**  
DE SEPTIEMBRE

6:30 AM A 10:00 AM

¡TE ESPERAMOS!

**FUNDAL**  
Por un mundo más humano

En esta publicación se puede observar el uso de palabras adecuadas para enfocarnos especialmente en los derechos de los niños y jóvenes de la fundación, aplicando así una comunicación con enfoque de derechos, ya que en lugar de utilizar la palabra "Ayuda" se utilizan las palabras "Unimos" y "Sumarte" invitando al público a participar en este sueño, a un trabajo en conjunto en pro de un beneficio para ellos, que en este caso es el sueño de la construcción de una sede propia donde puedan ejercer el derecho a una educación digna y de calidad.



# GLOSARIO

•**Carta de las Naciones Unidas:** Es el tratado internacional fundador de la organización, y que conforma las bases de su constitución interna. Se firmó el 26 de junio de 1945 en San Francisco, al terminar la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional, y entró en vigor el 24 de octubre del mismo año. El Estatuto de la Corte Internacional de Justicia es parte integrante de la Carta.

•**Declaración Universal de los Derechos Humanos:** (DUDH) Es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Redactada por representantes de todas las regiones del mundo de diferentes culturas y tradiciones jurídicas, la Declaración fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III) como un ideal común para todos los pueblos y naciones.

•**Decreto No. 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad:** Declara de beneficio social el desarrollo integral de las personas con discapacidad física, sensorial y/o psíquica (mental) en igualdad de condiciones para su participación en el desarrollo económico, social, cultural y político del país.

•**Deficiencia:** Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.

•**Discapacidad:** Es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar un actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

•**Discriminación:** Es toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades en favor o en contra de un grupo social y sus miembros. Normalmente, la discriminación se utiliza para referirse a la violación de la igualdad de derechos por cuestión social, racial, religiosa, orientación sexual o por razón de género.

•**Naciones Unidas:** Son una organización única, compuesta por países independientes que se han reunido con el fin de trabajar en pro de la paz mundial y el desarrollo social. La Organización comenzó a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945, con 51 países considerados como miembros fundadores.



# BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Pérez, Rosa, 2013, Sevilla, Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación (Recurso electrónico) : manual de estilo / elaboración.
- Comunicación y Discapacidad, Guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación, MIDES, Uruguay, 2016.
- Manual para la transversalización del enfoque de derechos humanos con equidad. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos (COPREDEH), Guatemala.
- Manual de la AECID para la aplicación del enfoque basado en derechos humanos. España, 2015
- Medios de Comunicación y Discapacidad, ANDI – Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil
- Personas con discapacidad y condiciones de exclusión en Guatemala, Oficina de derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala ODHAG, Guatemala, 2005.
- Reglamento al Decreto 135-96, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Guatemala
- Solís, R. 2002. Ensayos sobre conceptos relacionados con la discapacidad. Ponencia en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia.
- <http://www.conadi.gob.gt>
- <http://www.fundal.org.gt>
- Pagina web oficial Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Página web oficial Naciones Unidas <http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Sussell del Rosario Amézquita Cuéllar  
**No. Carné y DPI:** Carné 200610935 - DPI 2400895530101  
**Jefe o Encargado (a):** M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi - Directora de Comunicación y RRPP  
**Institución o Empresa:** Fundación Guatemalteca para Niños con Sordoceguera Alex, FUNDAL  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
3	Del: 28 / Al: 1	Mayo/Junio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
4	Del: 4 / Al: 8	Junio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
8	Del: 2 / Al: 6	Julio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
9	Del: 9 / Al: 13	Julio	7	7	7	7	5	x	33 hrs.
10	Del: 16	Julio	3						3 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									300 hrs.

(f)   
M.A. Diana Isabel Bonilla Sinibaldi

(f)   
Lic. Fernando Flores - Supervisor EPSL

