

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**"ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES  
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN GUATEMALA "**

**SEBASTIAN TOLEDO SEBASTIAN**

**GUATEMALA, JULIO DE 2009**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**"ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES  
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN GUATEMALA "**

**Trabajo de tesis presentado por**

**SEBASTIAN TOLEDO SEBASTIAN**

**Previo a conferírsele el título de  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Asesor de tesis**

**M.A. Fernando Arturo Arévalo Yankos**

**GUATEMALA, JULIO DE 2009**

CARTA DE ASESOR

ORDEN DE IMPRESIÓN

## **Sebastián Toledo Sebastián**

### **Dedicatoria**

A Dios: Ser Supremo, que nos permite la vida y nos da la oportunidad de servir y trabajar por nuestros semejantes.

A la Patria: Porque este logro académico contribuya con su engrandecimiento.

A mi amada Esposa: Ana Verónica y

Nuestros hijos: Ligia Verónica y José Sebastián, por significar los más grandes motivos de mi lucha y esfuerzo.

A mis queridos padres, hermanos, sobrinos, a la respetable familia política y amigos en general: por su solidaridad, comprensión y aliento en importantes luchas.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, al Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad y a la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala: Instituciones donde he encontrado la realización personal y profesional, logros que también he compartido con personas tan apreciadas y respetables que forman parte de las mismas.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. MARCO CONCEPTUAL</b>	
1.1 Nombre del Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Justificación del problema	3
1.4 Alcances	5
1.5 Límites	7
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Tipo de Investigación	10
2.2 Objetivos	11
2.2.1 Objetivo general	11
2.2.2 Objetivos específicos	11
2.3 Técnicas e Instrumentos	11
2.3.1 Universo	12
2.3.2 Muestra	12
2.3.3 Entrevista	12
2.3.4 Pronóstico y propuesta del tesinando	12
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	
3.1 Conceptos y definiciones	13
3.2 Aspectos generales del movimiento nacional de personas con discapacidad visual en Guatemala	21
3.3 Discapacidad visual y comunicación	27
3.4 Marco referencial de las Asociaciones de personas ciegas	33
3.4.1 Asociación Nacional de ciegos de Guatemala	33

3.4.2 Asociación Central de Ciegos de Guatemala	37
3.4.3 Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque	40
3.5 Mecanismos de comunicación interna y externa que se aplican en las organizaciones de personas con discapacidad visual	42
3.5.1 Comunicación Interna	42
3.5.2 Comunicación Externa	45

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Presentación de los datos	51
4.2 Análisis de la encuesta	64
4.3 Posición de los directivos frente a la encuesta	70
4.4 Elementos que Favorecen una Estrategia de Comunicación en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala	72
4.5 Lineamientos Generales para un Plan Estratégico de Comunicación en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala	81
4.5.1 Lineamientos Generales para una Estrategia de Comunicación Interna	81
4.5.2 Lineamientos Generales para una Estrategia de Comunicación Externa	84
<b>CONCLUSIONES</b>	88
<b>RECOMENDACIONES</b>	90
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	92

## INTRODUCCIÓN

La comunicación como elemento de desarrollo, es una herramienta fundamental en la interacción de todo ser humano. A través de esta, se promueve la sociabilidad entre semejantes y se modifica la actitud hacia los distintos grupos de población.

La comunicación define modelos de conducta y cultura, por lo que representa un instrumento determinante en la promoción y reivindicación de derechos y deberes de todo grupo de población, especialmente de los núcleos humanos considerados vulnerables, como lo son los grupos de personas con discapacidad, los que por lo general se mantienen a la saga del desarrollo, dado a que no se hacen visibles ante quienes tienen decisión sobre programas, planes y proyectos de su comunidad o nación; es decir, carecen de medios para comunicar sus aspiraciones e intereses de vida.

Uno de estos grupos lo constituye el sector de personas con discapacidad visual, que ante la falta de información sobre sus derechos y deberes, el entorno desconoce la mejor manera de cómo apoyarle y solidarizarse con sus aspiraciones de vida, fenómeno que ocurre por la falta de una comunicación sistemática que oriente a la comunidad sobre las maneras de cómo apoyarle.

Consientes de este fenómeno, en el presente trabajo de investigación, se hace un análisis de las estrategias de comunicación que utilizan las organizaciones de personas con discapacidad visual, para posicionarse ante la opinión pública, a fin de lograr la promoción de sus servicios, y la valoración de las capacidades y aspiraciones de participación de sus afiliados.

Las organizaciones de personas con discapacidad visual en Guatemala, tienen más de 60 años de haberse formado; sin embargo, sus acciones poco han impactado en la población en general, lo que se evidencia en la limitada información que la sociedad tiene respecto de las aspiraciones de vida de los invidentes y el desconocimiento que ésta tiene sobre los apoyos que puede



ofrecerle, lo que reduce sustancialmente las oportunidades de participación en el campo educativo, laboral, así como su acceso a otros servicios, no obstante a la frecuente información que las organizaciones de las personas con discapacidad visual pretenden fluir hacia la comunidad.

Durante estos 60 años de experiencia, no se ha sistematizado ningún tipo de información, por lo que se ha tomado en cuenta primordialmente la vivencia de los dirigentes, para hacer el análisis de las estrategias de comunicación que han utilizado los invidentes, para promoverse como ciudadanos de pleno derecho.

El trabajo se realiza sobre 4 aspectos básicos: En el marco conceptual se definen los criterios bajo los cuales se lleva a cabo la investigación.

Luego se presentan conceptos y definiciones, para determinar la importancia de la comunicación en la promoción de los derechos de este colectivo y remarcar en los esfuerzos del movimiento mundial de personas con discapacidad que ha logrado potenciar la comunicación en los procesos para su atención y después referir la historia del movimiento de las personas con discapacidad visual en Guatemala, donde se comentan sus principales aciertos y dificultades.

Para evaluar los niveles de comunicación que se utilizan al interno y externo de las 3 organizaciones con mayor historia del medio nacional, se aplica una encuesta al 10% de los miembros de la Asociación Nacional de ciegos y la mayor cantidad posible de los miembros de la Asociación Central de ciegos de Guatemala y la Asociación de ciegos y discapacitados de Coatepeque, por ser organizaciones de baja membrecía.

Finalmente se refieren factores internos y externos que favorecen la implementación de un plan estratégico de comunicación en la Asociación Nacional de ciegos de Guatemala, definiendo lineamientos generales a considerar, organización que cuenta desde hace 3 años con un plan de desarrollo organizacional, pero al igual que las otras 2 organizaciones, no define estrategias sostenibles de comunicación, para proyectarse hacia sus afiliados y su entorno.

Con este trabajo, además de contribuir con la sistematización de la información de las organizaciones de personas con discapacidad visual, se pretende orientar futuros esfuerzos que estas entidades puedan realizar en el mercadeo y promoción de sus servicios, con base en las ventajas internas y externas de cada organización.

Se pretende asimismo, construir la historia de las 3 organizaciones con mayor recorrido en el medio nacional, dado a que ninguna ha logrado registrar, sus aciertos y dificultades en el campo de la comunicación, para que con base en esta experiencia, puedan impulsar acciones sólidas de información, que deriven en mejores oportunidades de desarrollo personal, grupal y familiar de todos sus agremiados, los que a través de una organización con presencia lo suficientemente conocida por su entorno, estarán en francas posibilidades de procurarse los principales satisfactores a sus necesidades de participación e inclusión social.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONCEPTUAL**

**1.1. TEMA:** Análisis de estrategias de comunicación de las organizaciones de personas con discapacidad visual en Guatemala.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Para formular una propuesta del plan estratégico de comunicación aplicable para las organizaciones de personas con discapacidad, cuya principal limitante sea la falta de recursos materiales y financieros, se hará un análisis de las estrategias de comunicación de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, por ser la organización de personas ciegas más representativa, en cuanto a número de afiliados, cobertura, sostenibilidad de servicios y programas.

Se efectuará un análisis sobre las características de comunicación que prevalecen al interno y externo de la organización, para que pueda formularse una propuesta de comunicación de doble vía entre los distintos cuadros de la organización y su entorno. Asimismo, se harán consideraciones a fin de que la Asociación pueda promover sus servicios y programas dentro de los agremiados.

Con los recursos disponibles en la organización se señalarán los factores que permitan la integración de un equipo de comunicación e información, para que la Asociación tenga presencia e incidencia en la opinión pública y en foros de convocatoria interinstitucional para que sus iniciativas sean tomadas en cuenta, por su entorno institucional, a fin de fortalecer los distintos espacios de participación social para sus miembros.

Se propondrán lineamientos de comunicación con entidades y organizaciones afines, para que la organización pueda impulsar alianzas estratégicas, de tal manera que sus programas y servicios tengan mayor impacto en la vida de sus afiliados y en la sociedad en general.

Se realizará un análisis de la situación actual de las dinámicas de comunicación en la sede central de la organización ubicada en la ciudad capital de Guatemala,

tomando en cuenta a afiliados, hombres y mujeres entre los 20 y 50 años de edad, con un mínimo de 2 años de estar activando en la organización.

En el estudio se plantearán los aportes que un comunicador ciego o deficiente visual puede dar a su organización, considerando que es la persona más indicada para aportar soluciones viables al marcado desconocimiento que hay hacia sus habilidades y aspiraciones de participación social.

Ello implica también, tomar en cuenta la opinión y aportes de profesionales ciegos en la comunicación, para que desde su experiencia generen iniciativas innovadoras y estén en condiciones de interesar a los diferentes sectores de población y medios de comunicación, en considerar y tomar en cuenta la información que da lugar su organización y los invidentes en lo individual.

En seminarios, talleres, cursos. Se ha concluido que la falta de recursos para las organizaciones, les imposibilita promover sus actividades; sin embargo, también se ha concluido que las relaciones públicas constituyen una buena estrategia, por lo que los miembros de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, contarían con lineamientos de trabajo que les permitirá generar información y hacerla de interés general.

Por lo que el estudio definirá instrumentos que orienten a los dirigentes de la organización y a comunicar todas sus actividades, aprovechando los recursos disponibles.

Los espacios físicos de la organización pueden en la actualidad generar algunos recursos, pero debe promoverse su uso y aprovechamiento por otras entidades para la captación de fondos.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN:**

La dinámica que impone el mundo moderno por el uso y manejo de la nueva tecnología y el surgimiento de corrientes innovadoras en las diversas áreas de la actividad de la humanidad, demanda de los miembros de cualquier grupo social mayor capacitación o preparación para no quedar a la saga de la evolución de las sociedades.

Al existir desigualdad por circunstancias variadas, hace que ciertos grupos de las poblaciones no cuenten con las mismas oportunidades de superación, por lo que inevitablemente pasan a formar parte de los grupos sociales considerados vulnerables y se ven limitados y hasta discriminados en su acceso a las oportunidades de educación, empleo, servicios de salud, etc.; quedando al margen de toda posibilidad de desarrollo.

Uno de estos grupos lo constituye la población de personas con discapacidad, cuyos intereses y aspiraciones de vida han sido limitados mediante barreras de carácter físico, legal y actitudinal; siendo estas últimas, las que dan lugar a las 2 anteriores y se deben fundamentalmente a la falta de información y orientación sobre las posibilidades de participación social de las personas con discapacidad.

Esta idea nos lleva necesariamente a considerar que, los movimientos asociativos de personas con discapacidad, deben considerar muy seriamente la incorporación de un eje de comunicación entre sus estrategias de trabajo, con el fin de propiciar la fluidez de mensajes que orienten sobre la temática de la discapacidad en sentido general, con énfasis en acciones de prevención de enfermedades, así como otras situaciones que generan discapacidad. Así como, las maneras más correctas sobre cómo relacionarse bien con personas con discapacidad y la generación de oportunidades para éstas.

En el mundo y de acuerdo a las estadísticas de la Organización Mundial de la Salud, entre un 12 y un 10 por ciento, de la población enfrenta la vida con alguna discapacidad, viéndose restringida de la práctica de una serie de actividades por su entorno. De este 10 y 12 por ciento el punto cinco por ciento son personas ciegas

y el 2 por ciento son de baja visión, por lo que en Guatemala, por lo menos el 2 punto cinco por ciento de los habitantes tienen problemas visuales; es decir, veinticinco mil personas por cada millón de habitantes.

De estas cifras solo un pequeño porcentaje tiene acceso a servicios básicos y más reducido aún los que logran concluir un proceso de capacitación o rehabilitación integral, para participar directamente en las diferentes actividades de su grupo social y su atención se da bajo orientaciones de carácter asistencial, donde sus aportes son pocas veces o casi nunca tomadas en cuenta.

Los movimientos asociativos de personas ciegas hasta la fecha, solo cuentan con un número bastante reducido de miembros, lo que denota que la información hacia otras personas ciegas no llega como corresponde, lo que afecta el crecimiento organizacional y por ende la calidad de vida de las personas que no se informan de programas y servicios que las asociaciones generan.

Por lo anterior, se hace necesario promover un plan estratégico de comunicación para las organizaciones de personas con discapacidad, a fin de que sus programas y servicios sean más conocidos y tengan el impacto esperado en la vida de los interesados.

Seleccionando como proyecto piloto a la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, por ser la entidad con mayor número de participantes y con mayor proyección hacia los distintos departamentos de la república; sin embargo, los lineamientos que se señalen para una propuesta de planificación estratégica de comunicación, será fácilmente adoptada por otras organizaciones con fines y objetivos similares.

#### **1.4. ALCANCES**

Las causas de discapacidad y los efectos de ésta, han prevalecido desde que surge la humanidad, debiendo pasar por diversos abordajes a lo largo de la historia, enfoques que orientan en su mayoría a propiciar la participación social de las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales.

Las maneras de cómo se ha atendido su problemática durante la historia de la humanidad, va desde etapas destructivas hasta modelos con criterios mágicos, caritativos, asistencialistas, médicos y en la actualidad que se habla de vida independiente, corriente que propugna por la autonomía plena de la persona con discapacidad.

Es importante remarcar que los cambios que han experimentado todas las formas de visibilizar y valorar a la persona con discapacidad, se debe fundamentalmente a la comunicación e intercambio de experiencias y vivencias entre técnicos, familiares y las mismas personas con discapacidad.

Estas últimas, son quizá las que menos han podido opinar sobre su propia vida, dado a que no se han fomentado los medios necesarios para eliminar o por lo menos disminuir los estereotipos hacia las personas con discapacidad, la subestimación hacia sus capacidades, el rechazo y sobreprotección de que son víctimas reiteradamente; por lo que solo generando información sobre sus intereses y aspiraciones, donde se evidencie su protagonismo directo, se contribuirá significativamente al cambio de actitud del entorno.

Concientes plenamente en la necesidad del cambio de actitud hacia este colectivo, las organizaciones de personas ciegas en el mundo, han adoptado entre sus líneas de trabajo procesos de información y comunicación sobre el tema, de tal manera que las barreras se puedan ir modificando o eliminando, a través de la difusión de mensajes, y cuyos resultados se traduzcan en la generación de oportunidades de capacitación y empleo, el acceso a la educación, a los servicios de salud, a la recreación, los deportes y la cultura, así como el acceso seguro e independiente a

espacios físicos, medios de transporte y a las fuentes de información, con estrategias de comunicación dirigidas y formuladas por los propios interesados.

En Guatemala, funcionan más de 40 instituciones de atención y promoción de personas con discapacidad hasta la fecha, de las cuales, solo las entidades que impulsan la prestación de servicios cuentan con programas de Comunicación y Relaciones Públicas, aunque debe destacarse que no todas tienen presencia formal y sostenible, debiendo indicarse que sus mensajes son predominantemente con fines de recaudación.

De los movimientos asociativos de personas con discapacidad, la información hacia los medios es eventual y sobre temas muy puntuales, salvo la información que genera el Consejo Nacional para la Atención de las Personas Con Discapacidad, que se ha dado periódicamente, con resultados y experiencias que pueden ser de provecho para las demás organizaciones.

Por otra parte, debe anotarse que si bien hay instituciones que cuentan con programas de comunicación, ninguna de éstas ha logrado incidir en la opinión de los comunicadores sociales, para que conozcan la terminología y la manera más adecuada de abordar la temática de la discapacidad en un medio de comunicación social, que además de informar, forma la opinión de quienes tienen acceso al mismo.

La mayoría de las organizaciones que participan en el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI), por directrices que ha girado a sus organizaciones miembros, han incluido entre sus estrategias de trabajo, la incorporación del componente de concienciación del entorno, para promover nuevos paradigmas y fomentar la filosofía de Vida Independiente, procurando apuntalar el protagonismo de este colectivo.

Los enfoques hacia la discapacidad, también han debido variar por innumerables esfuerzos que se hacen desde los Tratados y Convenciones Internacionales, donde se incorporan las acciones de información, destacando entre estos:

la Declaración Universal de los Derechos de los Impedidos en 1975; la aprobación y publicación de las normas uniformes para la equiparación de oportunidades de



las personas con discapacidad en 1992, la declaración del año iberoamericano de las personas con discapacidad en el 2004 y otros acuerdos, en los que se recomienda la difusión de los intereses y aspiraciones de participación social de las personas con discapacidad; además de mensajes para la prevención, detección temprana, educación y rehabilitación de las personas con discapacidad.

En 1996 el Congreso de la República de Guatemala, aprobó el decreto 135-96, (Ley de Atención a las Personas con Discapacidad). Ley que entre otras cosas, crea el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, (CONADI), cuyas funciones están orientadas a coordinar, a asesorar e impulsar las políticas nacionales en la materia, que también comprende el acceso de dichas personas a las fuentes de información; así como, la difusión de mensajes relativos a la discapacidad.

Este mismo Consejo, cuenta entre sus experiencias la elaboración de materiales divulgativos sobre discapacidad por sus propios medios y publicados en los espacios que el Estado tiene en la televisión abierta, situación que no solo permitió la divulgación de un mensaje construido de acuerdo a los intereses del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, sino también dio a conocer los esfuerzos de las distintas organizaciones e instituciones, las que por lo general no contemplan en sus presupuestos el rubro para comunicación.

### **1.5. LÍMITES:**

El movimiento asociativo de personas con discapacidad visual en Guatemala, es un fenómeno social relativamente nuevo y que para consolidarse hace falta mucho, no obstante a ser el movimiento más antiguo entre las organizaciones de personas con discapacidad en general, sin embargo, sus esfuerzos por darse a conocer han tenido poco impacto.

El desconocimiento de las acciones que impulsa cualquier grupo de desarrollo humano, afecta no solo su crecimiento cuantitativo porque no capta el interés de personas afines, sino también su desarrollo cualitativo, ya que su trabajo es poco conocido en la comunidad, por lo que no es objetivo de agencias de cooperación

nacional e internacional. De aquí que, las organizaciones de personas con discapacidad visual y sus miembros siguen relegados ante cualquier oportunidad de crecimiento.

En este trabajo de investigación, se realizará un estudio para determinar el éxito y limitantes de los esfuerzos de comunicación de las 3 organizaciones de mayor historia de personas con discapacidad visual en Guatemala.

Se realizarán entrevistas a personas ciegas mayores de 60 años, que ya no activan en ningún movimiento de personas ciegas, para construir la historia del movimiento asociativo de personas ciegas, tanto en la ciudad capital como en la ciudad de Coatepeque, municipio del país donde surge la primera organización de carácter municipal, con especial énfasis en las experiencias de comunicación que han puesto en práctica durante los 60 años de experiencia organizativa del movimiento social de invidentes.

Se aplicará una encuesta en la que se tomarán en cuenta a personas ciegas y deficientes visuales, hombres y mujeres mayores de 18 y menores de 50 años de edad. La encuesta se aplicará a un grupo de personas de escolaridad heterogénea. La muestra a considerar, será el 10% del total de asociados de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, por ser la organización con mayor representatividad, el 50% de los socios de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque y el 13% de los asociados de la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, aunque vale hacer la observación en este caso, que sólo se toma en cuenta a 10 asociados de esta organización, por ser una asociación con cierta inestabilidad en los últimos tiempos, época en la que no se sabe con exactitud de su membrecilla, no obstante a sus años de experiencia en el asociacionismo de invidentes.

Luego de la aplicación de la encuesta y análisis de la misma, se determinarán las dinámicas de la comunicación interna y externa de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, así como los factores internos y externos que favorecen dichas prácticas, para finalmente formular una propuesta de lineamientos generales para una estrategia de comunicación.

El instrumento de encuesta y el análisis, tomará en cuenta predominantemente los años de recorrido de cada una de las 3 organizaciones, en investigación que se efectuará del mes de noviembre del año 2008 a marzo del 2009, procurando definir las motivaciones de los invidentes para participar en estos movimientos, los mecanismos de comunicación interna y externa, así como, las maneras de cómo los directivos de las organizaciones hacen partícipes a sus miembros de los diferentes esfuerzos de comunicación y cómo enteran a sus afiliados de las actividades que ejecutan en coordinación con otros grupos sociales.

El estudio, se realizará con cuestionarios aplicados a socios activos de cada asociación, tomando en cuenta a socios únicamente radicados en la ciudad capital, en el caso de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, por ser un movimiento con subsedes en el interior de la república y en el caso de la Asociación Central, sólo se tomarán en cuenta a personas ciegas que viven en la ciudad capital, por el nivel de cobertura de dicha organización y la naturaleza de sus acciones, que sólo abarca la ciudad capital. En el caso de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque, se tomarán en cuenta a los afiliados que viven en dicho municipio.

Se determinará cuánto los asociados de cada organización saben de la interacción de su asociación con otros movimientos, tanto a nivel nacional como internacional.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología de investigación que se utiliza en la realización de este trabajo es de tipo descriptivo y para su sustentación teórica se procura la fórmula de investigación o por Objetivos. Esta es, entonces, una investigación DESCRIPTIVA POR OBJETIVOS.

Se utiliza esta metodología preparatoria para recoger datos y precisar su naturaleza; la misma sirve para describir diversas pautas de comportamientos sociales de una comunidad, como: origen racial, opiniones, políticas, rango de edad, preferencias, etc. En este caso, el objeto de estudio es el comportamiento de la comunidad de personas que presentan diferentes grados de discapacidad visual y que por su naturaleza están asociados en donde más les favorece.

En cuanto a su diseño, nos basamos en la investigación de tipo cualitativa, porque metodológicamente es la que se refiere a un tipo de investigación que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas a fondo acerca de lo que las personas piensan y sienten.

#### **2.2. OBJETIVOS:**

##### **2.2.1. OBJETIVO GENERAL:**

Realizar un análisis de los planes de desarrollo de las 3 organizaciones que agrupan a personas con discapacidad visual, a fin de formular o definir lineamientos para una estrategia efectiva de comunicación

## **2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

**2.2.2.1.** Establecer que mecanismos de comunicación de doble vía existen entre la dirigencia de las organizaciones de ciegos de Guatemala y SU base social (los no videntes).

**2.2.2.2.** Determinar los niveles de identificación o afinidad de los no videntes afiliados, con los fines y objetivos de las diferentes asociaciones.

**2.2.2.3.** Formular lineamientos generales para un plan estratégico de comunicación que haga posible la divulgación de las actividades de las asociaciones y posicionar una imagen proactiva de las personas con discapacidad visual.

## **2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

El Tipo de investigación será analítico descriptiva por objetivos.

Las técnicas que se utilizan son:

- a) La entrevista a seis dirigentes de las diferentes organizaciones para determinar los mecanismos de comunicación.
- b) La encuesta a una muestra aleatoria simple de tipo incidental al 10% de los afiliados de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, equivalente a 50 personas de un total de 500 asociados; 11 miembros de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque, para el 50% de 22 socios y, 10 afiliados de la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, el 13%, de una membresía de 75 personas, para un total de 71 invidentes encuestados.

La Metodología consiste en: un análisis descriptivo de los planes de desarrollo.

- 1) establecer ejes de trabajo, determinados en cada asociación.
- 2) identificar las actividades o acciones de comunicación contempladas en Cada plan.

Variable a investigar: los planes de desarrollo.

**2.3.1.** La población: nuestro universo de investigación son las tres organizaciones que agrupan a personas con discapacidad visual en Guatemala.

**2.3.2.** La muestra: el 10% de los afiliados de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, el 50% de los miembros de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque y el 13% de los afiliados de la Asociación Central de Ciegos de Guatemala.

**2.3.3.** Entrevista a 6 dirigentes de los 3 movimientos.

**2.3.4.** Pronóstico y Propuesta del tesinando.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO GENERAL**

#### **3.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

Al hacer un análisis de las estrategias de comunicación de las personas con discapacidad visual en Guatemala, debemos definir en primera instancia qué entendemos por estrategia de comunicación, y de qué manera se han valido los no videntes de ésta, para transmitir con efectividad sus inquietudes, aspiraciones y el respeto hacia sus derechos de participación social.

El concepto de estrategia, proviene del griego Stratos= ejército y Agein= conductor, guía: “es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro”,<sup>1</sup> herramienta del desarrollo que se aplica en los diferentes contextos de la actividad del ser humano.

La estrategia orienta o facilita las acciones que deban realizarse para el logro de objetivos en una organización de carácter empresarial, social, gremial, etc. que aplicada a la comunicación, se refiere a la forma de cómo se deben trasladar ideas y/o propuestas a través de mensajes hacia un grupo objetivo.

También se dice que estrategia es: “el arte de trazar, proyectar o dirigir un asunto u operaciones. Serie de acciones encaminadas hacia un fin”,<sup>2</sup>reafirma que es un medio que permite definir el camino con alguna certeza, para superar determinadas situaciones individuales o grupales de vida.

Al uso y manejo de estrategias de comunicación, se ha debido la modificación o cambio de actitud del entorno hacia las personas que dada una condición de vida, se encuentran invisibles en programas, planes y proyectos de crecimiento humano, a las que se les da o asigna calificativos y se les restringe de espacios de participación, lo que incide en su desarrollo personal y familiar.

---

<sup>1</sup> Aurie 2009

<sup>2</sup> Ibid

Los invidentes al igual que otras personas que por diversas circunstancias presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o auditivas, que a consecuencia de ésta, se encuentran relegadas de toda oportunidad de crecimiento, constituyen una cantidad muy significativa de personas.

La Organización Mundial de la Salud OMS, nos dice que, deficiencias son los “problemas en las funciones o estructuras corporales tales como una desviación significativa o una pérdida”<sup>3</sup>, es entonces toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, que deriva en una serie de limitantes en las actividades de todo individuo.

Las personas con discapacidad han existido en las diferentes generaciones de la humanidad y sus modelos de atención o apoyo han debido pasar por varias etapas, durante las cuales se les han asignado distintas denominaciones como: anormales, subnormales, impedidos, seres especiales, etc. Utilizándose desde los años 90, el término de discapacidad para referirse a ellas, vocablo que alude al entorno de la persona, que para superar la misma, se deben aplicar estrategias de información, para que las restricciones de participación no sigan afectando su desarrollo personal y familiar.

La Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, en el artículo 3 se considera como discapacidad: “cualquier deficiencia física, mental o sensorial congénita o adquirida, que limite substancialmente una o más de las actividades consideradas normales para una persona”<sup>4</sup>,

Este concepto se define con mayor amplitud en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas en el año 2006 y ratificada por el Estado Guatemalteco en el 2008, donde hace referencia a las barreras que limitan la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, en las diferentes

---

<sup>3</sup> Pág. 13 -CIF- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y Salud

<sup>4</sup> Ley de Atención a las Personas Con Discapacidad, decreto 135-96 del Congreso de la República de Guatemala



actividades de la sociedad, lo que apunta al abordaje de la discapacidad desde un modelo social, que implica: ver la situación desde una perspectiva de derechos humanos, para lo que la comunicación será siempre una herramienta de vital importancia.

Por lo que, se debe aplicar sistemáticamente en sus diferentes manifestaciones y técnicas, tanto verbal, escrita, gestual y como lo orienta el Programa del Decenio de las Personas con Discapacidad de las Américas, desde el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Concebir y enfrentar la problemática de la comunicación de las personas con discapacidad desde este enfoque, enfrenta a todo el movimiento a grandes retos; por cuanto que, se deben superar barreras y obstáculos. Esto requiere un trabajo sistemático de comunicación e información hacia el entorno del colectivo de personas con discapacidad.

La comunicación forma, modifica y orienta la opinión o pensamiento de la sociedad hacia determinados temas, en este caso, hacia las personas con discapacidad. La comunicación facilita los medios para construir cultura sobre distintas temáticas, para forjar la solidaridad entre similares y para generar espacios de convivencia armónica entre grupos de seres humanos.

Esperanza Prieto y Myriam Sáenz, definen la comunicación como: “Un proceso social que logra y perfecciona la relación de las personas y facilita la convivencia comunitaria, es un diálogo de saberes, vivencias y valores inmersos en la solidaridad y creatividad”<sup>5</sup>, lo que entre otras palabras nos orienta a definir estrategias para comunicarnos adecuadamente el sentir y pensar de los grupos de personas que deseáramos que reivindicquen sus derechos, para superar progresivamente los innumerables mitos, creencias y estereotipos hacia la

---

<sup>5</sup> Pág. 13 Comunicación para Todos Lineamientos de Política, Grupo DE **Enlace Sectorial de Accesibilidad, Ministerio De Comunicaciones, Ministerio de Educación, ICBF, Insor, Ascopar, Fenascal, República de Colombia, Presidencia de la República, Ministerio de Comunicaciones, Dirección General de Comunicación Social, Plan Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad**

discapacidad, los que entre otras cosas limitan o impiden su participación social en igualdad de condiciones y oportunidades.

Ander-egg, Ezequiel define la participación social como: “la Expresión utilizada para designar la participación consciente en los grupos de pertenencia”<sup>6</sup>, participación consciente que derivará de las oportunidades que genere el entorno de las personas con discapacidad, mediante una orientación e información oportuna y a demanda de las mismas personas debidamente organizadas, lo que entre otras cosas, exigirán de éstas, propuestas claras, viables y objetivas.

El trabajo por las personas con discapacidad desde el enfoque de los derechos humanos, nos lleva a promover la mejor calidad de vida, de las personas con discapacidad y sus familias; así como las organizaciones e instituciones de apoyo, donde las estrategias de comunicación e información representan un valioso instrumento.

Dado a que, como se señala en La Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Externas Coordinadas por la Red de Comunicación, dice que la falta de estrategias de comunicación e información nos invisibiliza, tal como se puede observar en la siguiente cita: “el silencio nos indica o nos comunica que no estamos”<sup>7</sup>, es decir, que pasamos desapercibidos ante los ojos del mundo que nos rodea, que para los grupos vulnerables es una situación de impacto negativo, debido a que el entorno no está informado o consciente sobre nuestras expectativas de vida.

La falta o ausencia de estrategias de comunicación en cualquier grupo de seres humanos, deriva en el desorden y en el poco o casi nulo impacto, debido a que no se impulsan acciones sistemáticas de información y divulgación, se responde por lo regular a actividades puntuales y eventuales que no son producto de una planificación, lo que deriva en hechos nada beneficiosos para las personas o

---

<sup>6</sup> (Diccionario de Trabajo Social, Editorial Lumen, Villa monte 1674, 10 55, República de ARGENTINA, 2ª Edición 1,995, Pág. 219)

La Guía de Buenas Prácticas de Comunicación Externas Coordinadas por la Red de Comunicación, pág. 8

grupos de seres humanos, en este caso, para los invidentes. No obstante que, la Organización Mundial de la Salud, en múltiples estudios realizados sobre discapacidad, ha llegado a determinar que entre un 10 a un 12% de la población del mundo, enfrenta la vida con desventajas a consecuencia de una discapacidad y que un alto porcentaje de éstas se encuentran en los países de bajo ingreso, como lo es el caso de Guatemala. Donde se sigue considerando que las personas con discapacidad corresponden a un grupo minoritario, pero que en números reales representa alrededor de un millón y medio de personas.

Esta condición de grupo minoritario, también se debe a que el colectivo no se hace notar ni sentir; ya que su presencia en los medios es escasa, problema que radica en la ausencia de programas sistemáticos de divulgación e información a través de los recursos que facilita la comunicación, por parte de las organizaciones de invidentes.

Ante el planteamiento: -Ver la situación de las personas con discapacidad desde el enfoque de los derechos humanos-, nos lanza el reto de un modelo social, modelo que dejará de percibir a las personas con discapacidad como un grupo minoritario, sujeto de asistencia social; y en cambio este modelo social nos hará ver al colectivo de discapacidad, como un grupo de personas con derechos.

Debido a que este enfoque nos lleva a atender la problemática desde el entorno social, tal y como lo propone el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI), que en su Manual de Accesibilidad define el modelo social como: “La discapacidad no sólo es consecuencia del déficit de funcionamiento de la persona, sino que en gran parte lo es por el entorno creado por el hombre”. Evidencia la capacidad o incapacidad de la sociedad de solventar las necesidades derivadas del déficit de la persona”<sup>8</sup>

Este concepto de modelo social que plantea el CONADI, determina que la discapacidad no radica en que la persona tenga alguna deficiencia física, mental, sensorial e intelectual, sino en la percepción que de la misma se hace en el

---

<sup>8</sup> Pág. 22 Manual Técnico de Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y al Espacio Físico y Medios de Transporte en Guatemala.

entorno comunitario; por lo que para enfrentar el problema desde la raíz deberemos definir estrategias de comunicación que nos lleven a formar una opinión digna y favorable hacia las personas con discapacidad, donde el trabajo que se debe realizar corresponderá a un equipo de comunicadores o de relaciones públicas, que tendrá que estructurarse desde la dirigencia de las organizaciones.

Definir estrategias de comunicación para las personas con discapacidad del medio nacional, presupone una organización formal; tal y como ya ocurre en las naciones del mundo con mayor desarrollo.

El trabajo debe hacerse desde ya, para que en un plazo no muy lejano podamos ver que las diferentes comunidades del país, estén en francas posibilidades de atender y resolver la problemática de las personas agremiadas o no. Se han dado algunos avances desde el momento mismo en que se han formado diferentes organizaciones. Se ha principiado a formar una cultura sobre y hacia la discapacidad, lo que en nuestros días se conoce como sensibilización.

Aunque debemos advertir que sensibilización, es una expresión cuyo enfoque obedece a un acto de sensibilidad, que el diccionario define como: "Facultad de sentir, propia de los seres animados. Propensión a dejarse llevar de los afectos de compasión y ternura, o capacidad para sentirlos. Calidad de sensible a los agentes naturales. Es un instrumento de medida, valor mínimo de la magnitud, medida que es posible apreciar con el instrumento"<sup>9</sup>.

Esta definición, apela a los buenos sentimientos de una sociedad y que definitivamente no estimula compromisos trascendentes para la integración y participación social de un colectivo de seres humanos que viven con discapacidad.

En el Glosario de términos hacia la discapacidad del IMSERSO, define la sensibilización como: "Incremento de la reacción innata a un estímulo que resulta de la repetición o constancia de éste. La respuesta a un estímulo reiterativo

---

<sup>9</sup> diccionario Enciclopédico, Océano Uno Color

doloroso, por ejemplo puede hacerse mayor a medida que el estímulo es experimentado una y otra vez por el organismo”<sup>10</sup>.

Al hacer un análisis objetivo y desde el criterio del modelo social que se propone para atender la situación de las personas con discapacidad, esta terminología no debe aplicarse en el trabajo, toda vez que apela a los buenos sentimientos individuales y colectivos de cualquier grupo de la sociedad. Asimismo, advertimos que desde un enfoque de derechos humanos, no corresponde y debe más bien, apostar a generar conciencia y compromiso hacia la discapacidad, que desde el espacio de buenos sentimientos, se podría concebir de un acto de conmiseración y no de consideración; de un gesto de colaboración a un compromiso serio y sostenible.

Los equipos de comunicación o relaciones públicas que se integren para promover el tema, deben definir estrategias que promuevan una imagen digna y de respeto de las personas con discapacidad. Alentar a la consideración en vez de la conmiseración, al compromiso en vez de la colaboración.

De esta forma, debe fomentarse la solidaridad para una participación del sector de discapacidad en condiciones dignas; es decir, que todas las personas que presentan una discapacidad tengan acceso seguro, confortable e independiente a todos los servicios, con los apoyos que requieran según el tipo y grado de su deficiencia física, intelectual o sensorial; lo que entenderemos por accesibilidad.

Se entiende por accesibilidad: “La característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte, por los sistemas de comunicación, que permite a las personas, independientemente de sus condiciones físicas o sensoriales, el acceso y utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios”<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> IMSERSO Glosario de Términos. Investigación CONADI 257, Pág. 3

<sup>11</sup> Abriendo la Puerta al Camino de la igualdad y la Oportunidad, Manual Técnico de Accesibilidad de las Personas con Discapacidad AL Espacio Físico y Medios de Transporte en Guatemala

Este criterio nos traslada a un concepto bastante amplio de la participación social de las personas con discapacidad, en todos los órdenes del que hacer de la humanidad. Pero, para alcanzar el objetivo de la participación social, se debe impulsar una educación comunitaria con cierta agresividad, para que todos desde el espacio social que desempeñan, comprendan y se involucren en la inclusión de las personas con discapacidad, para lo que insistimos, debe haber una comunicación fluida y de doble vía hacia la comunidad, para que por medio de la retroalimentación se pueda medir el efecto de las diferentes estrategias y replantear algunas otras herramientas e impactar de mejor manera en la comunidad.

Lanzada esta iniciativa deberemos evaluar de qué forma se da el apoyo a las personas con discapacidad en los actuales días, desde las instituciones públicas y privadas que se dedican a prestar servicios de educación y rehabilitación, así como también, revisar el papel y propuestas que hacen las distintas organizaciones del colectivo, en materia de comunicación.

El objetivo de la participación social a través de la educación se puede entender como un proceso de educación comunitaria. Es decir, determinar cuáles son sus niveles de organización y participación social, entendiendo ésta como “la interacción entre dos o más individuos y/o grupos por objetivos y metas comunes”<sup>12</sup>.

Basados en los resultados hasta la fecha obtenidos, podremos fácilmente determinar que las propuestas de los propios interesados han sido muy escasas y muy pocas veces tomadas en cuenta, dado a que el movimiento de las personas con discapacidad visual, al igual que otros movimientos sociales, han sufrido persecuciones, descalificaciones y poco o casi nada de crédito por parte de quienes creen tener la autoridad sobre su situación de vida.

---

<sup>12</sup> Tesis de Trabajo Social Impacto de las Redes sociales en la Gestión de programas para Niñez Trabajadora de la zona 3, marzo 2008

### **3.2 ASPECTOS GENERALES DEL MOVIMIENTO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN GUATEMALA**

La atención y promoción de los derechos de las personas con discapacidad visual en Guatemala, tiene sus primeros intentos en el año de 1922, cuando se establece la iniciativa de promover la integración de un centro de atención a invidentes, proyecto que por diversas circunstancias no fructifica, pese a que en años subsiguientes, algunos ministros de Estado como el Dr. Carlos Federico Mora, emitió un acuerdo para facilitar su atención desde el Ministerio de Salud Pública, pero no encontró el espacio necesario para realizar un trabajo sostenible en beneficio de esta población, debiendo concretarse a recluir a éstas a asilos, hospitales u hogares que pudiesen brindarles un espacio familiar.

En el año de 1,933, en la antigua sede del diario Prensa Libre, un grupo de mujeres periodistas impulsaron la campaña de capacitar a los invidentes en la manufacturación de artesanías, en tejidos de fibra y otras manualidades, enseñándoles a la vez a leer y a escribir en sistema Braille, esfuerzo que tampoco representó grandes avances, pero dejó la inquietud de impulsar un trabajo con más énfasis y permitió la identificación con mayor precisión de una población objetivo, por lo que el proyecto fue tomando auge.

Estos hechos fueron dando lugar a que el 23 de octubre 1,941 se diera la inauguración de la Escuela Residencial Santa Lucía, bajo la dirección del maestro invidente Manuel Antonio Solórzano Fernández, que se había capacitado en Alemania, escuela que surge para atender a la población de ciegos del país, que de manera acelerada fue alcanzando un nivel de aceptación en la sociedad guatemalteca.

El proyecto dio residencia a las personas con discapacidad visual y auditiva en una casa de la zona 10 de la ciudad capital, propiciando el intercambio entre éstos, de tal manera que surge la iniciativa de conformar grupos de apoyo hacia las personas ciegas y personas sordas. Aprovechando el nivel organizativo de los invidentes y sordos surge la integración de un grupo de empresarios y profesionales que habían tomado la decisión de impulsar un Comité, por lo que

este dio lugar 3 años más tarde a la institucionalización del Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos de Guatemala.

La interacción entre invidentes y sordos, dio lugar a la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, agrupación que estaba integrada por grupos de personas ciegas y grupos de colaboradores, por lo que fue relativamente fácil conformar el Comité Pro Ciegos y Sordos; es decir, que esta asociación fue la base de dicho Comité.

Al integrarse este Comité, su junta directiva quedó conformada por profesionales y empresarios, que a consecuencia de los criterios asistencialistas hacia la discapacidad, no tomaron en cuenta los aportes de los mismos interesados, por lo que las personas ciegas y personas sordas empezaron a defender los espacios que habían ganado en la dirección de los programas y servicios en los 3 años anteriores, lo que motivó un distanciamiento entre los dirigentes del nuevo Comité con los grupos de personas con discapacidad visual y auditiva.

En entrevista realizada al escritor Mario René Matute García Salas, nos indicó que: "las personas que asumieron la responsabilidad de dirigir los programas y servicios para los invidentes, asumieron también la actitud de decidir por las propias personas ciegas y personas sordas, sin tomar en cuenta que ya antes habían dirigido ellos mismos sus programas".<sup>13</sup>

El nuevo comité, continuó por algún tiempo más aumentando el distanciamiento y tomando medidas arbitrarias. A esto, agrega el entrevistado: "Aún y cuando se hizo defensa de los logros, el maestro Manuel Solórzano fue retirado del cargo de director de la escuela por él fundada con las muchachas guías"<sup>14</sup>

El escritor entrevistado, también señala que, durante la época de la Dictadura del General Jorge Ubico, al surgir todo este movimiento reivindicativo, éste favoreció a la dirigencia del Comité, fenómeno que se da con mayor énfasis en la época de la revolución de 1944.

---

<sup>13</sup> Loc Cit.

<sup>14</sup> Loc Cit.



Con la caída de Jacobo Árbenz, en 1954 varios de los Directivos del Comité pasaron a ocupar cargos de Ministros o Secretarios de Estado, durante el gobierno que dirigió Carlos Castillo Armas.

Hasta este momento, las publicaciones de prensa que se daban, tomaban como fuente a los dirigentes de la Asociación Central y se enfocaban básicamente a informar sobre algunas actividades de los invidentes y sordos, especialmente en el campo del estudio, tal como lo informa en varias publicaciones El Imparcial, claro está que en términos, que en la actualidad ya ha superado la prensa nacional.

Conviene señalar también que, por muchos años este Diario, fue utilizado por los directivos del Comité Pro Ciegos y Sordos, para señalar o descalificar los esfuerzos de la Asociación Central de Ciegos, por hacer valer sus conquistas en la gestión y dirección de programas y servicios para ciegos en Guatemala, además de ser un diario que por responder a principios benéficos, resaltaba más bien, la imagen de los benefactores, quienes por lo general, eran personas de posición social alta y veían en la beneficencia la oportunidad de ganar imagen.

Luego, por iniciativa del grupo de profesionales y empresarios, se empezaron a generar informaciones siempre en el orden académico y artístico, fue así que como, con fines de recaudación, se fueron realizando diversas tareas especialmente en el campo musical. Pero en estas formas de divulgación y manera de recaudar fondos, se mostraban a las personas ciegas y a las personas sordas junto a niños en la vía pública y ante los medios de comunicación, lo que no era de la aceptación de los ciegos y sordos, por cuanto que se exhibían a las personas con discapacidad, pero no reivindicaban sus derechos.

Ciertamente, la realización de estas tareas evidenciaban sus habilidades y potencialidades, mas ello no significaba que se dejara de explotar la imagen de éstas personas, que ante el criterio caritativo que prevalecía en la sociedad de aquella época, se veía motivada por el tipo de mensajes a apoyar la recaudación muchas veces por lástima.

En 1,956, el Gobierno de la República de Guatemala, autoriza la creación de Lotería Santa Lucía, proyecto que propicia la participación de los invidentes en la distribución de los billetes. Con la venta de billetes, se inicia lo que desde entonces se observa como la utilización de la imagen de éstos; para promover dicha lotería, empresa solidaria que siempre se da bajo la identificación de los fines de recaudación, pero ya incluye un beneficio económico para los invidentes; ya que hacen de la venta de billetes, un medio de trabajo, además de captar el apoyo de los medios de comunicación, en la divulgación del proyecto y se genera información sobre los programas y servicios que se realizan con los fondos recaudados.

En 1,966, se instituye la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, un movimiento que es motivado también por las autoridades del Comité Pro Ciegos y Sordos, asociación que capta el interés de la mayoría de personas ciegas, por cuanto que de inmediato promueve una serie de programas de apoyo hacia los no videntes, tales como la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía, el Programa de Auxilio Póstumo para los invidentes y su cónyuge y otros servicios, llegando a ser en la actualidad el movimiento asociativo de invidentes más representativo en Centro América y algunos otros países.

Por lo que se muestra en el párrafo anterior, la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, surge como una asociación con propuestas innovadoras e inclusive, con fuerte incidencia en la sociedad guatemalteca, objetivo que ha alcanzado mediante la organización de eventos que promueven la imagen de las personas ciegas con actividades deportivas, culturales, sociales y políticas, actividades en las que capta el apoyo de los medios de comunicación.

Se podría decir que es el primer movimiento de personas ciegas, que logra por sus propios medios, evidenciar las capacidades y potencialidades de los no videntes en múltiples tareas.

Con el surgimiento de la Asociación Nacional de Ciegos, más la abierta confrontación del Comité Pro Ciegos y Sordos hacia la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, la Asociación Central entra en una fase de inactividad y no

es sino hasta 1,989, cuando en el marco del proceso electoral nacional que dio inicio ese año, para elegir las nuevas autoridades en 1,990, reactiva su trabajo, con acciones de alto impacto en el desarrollo de la población ciega del país.

En la década de los años 90, ambas asociaciones dieron inicio a su programa de creación de filiales en los distintos departamentos de la República, pero solamente alcanzan cierta sostenibilidad las filiales de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala.

En el año 2003, inspirado por el proyecto de filiales más la concentración de servicios en los centros urbanos, el Señor Carlos Rosales, ex alumno de un programa de rehabilitación en la ciudad capital, promueve la conformación de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque, Quetzaltenango, con 20 afiliados y que autogestiona sus propios recursos, con el apoyo de los medios de comunicación de la localidad.

En cuanto a las acciones de comunicación e información, las 3 organizaciones promueven diversas actividades, las que reciben cobertura de los medios de comunicación, aunque por la eventualidad poco ha sido el impacto, ya que no obedecen a un programa sostenible de relaciones públicas, salvo la Asociación Nacional, que sí cuenta con una comisión de información y divulgación.

Las acciones de comunicación que realizan hacia sus miembros, estriban básicamente en circulares y o memorandos no de manera sostenible, cartas personalizadas, entrevistas, comunicaciones telefónicas y asambleas de carácter informativo, además de reuniones semanales de los dirigentes.

Las 2 asociaciones con sede en la ciudad capital, han realizado programas de radio, para dar a conocer sus actividades, pero únicamente han logrado estar al aire por un corto tiempo, por lo que ahora, más bien aprovechan los espacios de comunicación establecidos por el CONADI, para divulgar sus actividades, en el caso de eventos especiales, organizadas y comunicadas por los propios interesados.

En otras palabras estamos indicando, que se utiliza la estrategia de aprovechar la imagen de las propias personas ciegas, a diferencia que es a conveniencia y decisión de éstas mismas, con la difusión de mensajes que dignifican una imagen e inclusive, de esta estrategia de comunicación de los no videntes, surge la inquietud de proponer en 1,997, a las autoridades del Comité Pro Ciegos y Sordos, la creación de equipos de comunicación dirigidos por los propios invidentes, para que la estructuración de mensajes fueran compatibles con los intereses, aspiraciones y criterios de vida de éstos, debido a que se venía dando el uso y manejo inadecuado de la imagen de las personas ciegas, especialmente en la promoción de los servicios del Comité Pro Ciegos y Sordos, así como en la publicidad de Lotería Santa Lucía.

Para realizar un trabajo con mayor impacto y superar de alguna manera diferencias entre las organizaciones de personas ciegas en Guatemala, producto del divisionismo generado por el Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, la Unión Latinoamericana de Ciegos, (ULAC). Promovió en 1995, la iniciativa de integrar una Federación Nacional de Ciegos de Guatemala, esfuerzo que no tuvo éxito y no fue sino hasta con la creación del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, CONADI, que motivó la conformación de 7 subsectores de organizaciones de y para personas con discapacidad de la sociedad civil, cuando se integra el subsector de personas con discapacidad visual, con lo que se logra un nivel de coordinación entre la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala y la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, mientras que la Asociación de Ciegos de Coatepeque aún está en proceso de ingreso al subsector.

Es importante señalar que la guerra interna en nuestro país durante 36 años, también tuvo su efecto negativo en el movimiento social de las personas con discapacidad en todas sus clasificaciones, en especial las asociaciones de no videntes, según los invidentes promotores de diversos movimientos, dado a que se les persiguió y se aprovechó el desconocimiento que la sociedad tenía sobre sus derechos y los espacios de participación que merecen como personas. Por lo general, se les limitaba el acceso a los medios de comunicación, a no ser con

discursos previamente elaborados por los dirigentes del Comité Pro Ciegos, para evitar y disminuir su protagonismo.

Durante todo este tiempo, se aprovechó cada oportunidad para mediatizar cualquier intento de protesta y/o propuesta que se quisiera hacer, para promover los derechos de las personas ciegas, conforme sus propios intereses; sin embargo, gracias al nivel de organización alcanzada en los años 70, poco a poco se ha venido cambiando la opinión pública hacia este colectivo, aunque existe resistencia por parte de los encargados de las instituciones de servicio para ciegos, en reconocer los aportes de los no videntes en la promoción y divulgación de los servicios y otros temas.

### **3.3 DISCAPACIDAD VISUAL Y COMUNICACIÓN.**

El esfuerzo por promover sociedades incluyentes para las personas con discapacidad, ha llevado al movimiento mundial de este colectivo, a impulsar una serie de acciones en todo sentido, logrando hacer valer criterios que hoy día, hacen una estrecha relación de los diferentes procesos de la discapacidad con elementos de la comunicación. Por lo que las instituciones y organizaciones que se dedican a promover los derechos de las personas con discapacidad y las que se dedican a la prestación de servicios, se ven hoy en día condicionadas a orientar sus acciones a una atención que responda a las expectativas de vida y participación plena de las personas, conforme las orientaciones del movimiento mundial de discapacidad.

La Organización de las Naciones Unidas, define la Rehabilitación como: “un proceso de duración limitada y con un objetivo definido, encaminado a permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental y o social funcional óptimo, proporcionándole así los medios de modificar su propia vida.”<sup>15</sup> Asimismo, la ONU agrega: “Pueden comprender medidas encaminadas a compensar la

---

<sup>15</sup> Glosario de Discapacidad IMSERSO, pág. 2

pérdida de una función o limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras medidas encaminadas a facilitar ajustes o reajustes sociales”<sup>16</sup>.

Este concepto de Rehabilitación, que ha sido validado en buena parte por los promotores de los derechos humanos de las personas con discapacidad, quienes recomiendan la rehabilitación e inclusión de las personas en lo funcional, para que aprendan a utilizar sus demás capacidades y atender o realizar todas sus necesidades por sus propios medios.

Con el apoyo de la comunidad o con los medios que decida para sí mismo la persona con discapacidad puede proveerse los recursos necesarios, lo que se alcanzará con los siguientes apoyos: su rehabilitación funcional, para que alcance su independencia básica; su atención psicológica, para fortalecer su autoestima; la capacitación o formación profesional, para que pueda desempeñar una actividad productiva y; la educación comunitaria, para que la sociedad lo admita como una persona capaz de aportar a su comunidad.

Esta definición de rehabilitación adoptada en los últimos años por las Naciones Unidas, que por cierto recibe algún nivel de aceptación por parte de las personas con discapacidad, los técnicos y los profesionales más progresistas de la rehabilitación, nos lleva necesariamente a ver el proceso desde las 4 áreas que sugiere o define la Organización Mundial de la Salud para la inclusión social de personas con discapacidad.

Podremos observar en este punto, que los primeros 3 elementos referidos, se orientan en buena medida apoyar directamente a la persona y el 4º componente, reafirma la formulación de un plan de comunicación, tema que se promueve desde este trabajo; es decir, la estrategia de informar y orientar sobre las distintas situaciones relativas a la discapacidad. En otras palabras, cuando hablamos de este tema, estamos proponiendo que se impulse la educación comunitaria, partiendo que hoy día, no se puede seguir hablando de derechos de participación social de personas con discapacidad, sin que se tome en cuenta el trabajo con la

---

<sup>16</sup> Glosario de Discapacidad IMSERSO, pág. 2

comunidad y que ésta con sus propios recursos esté debidamente preparada para dar participación a una persona, sea cual sea su discapacidad, pero deberá estar plenamente informada.

A través de la educación comunitaria, las personas con discapacidad tendrán gradualmente mayor acceso a las oportunidades de desarrollo personal y familiar a nivel general y alcanzarán una vida independiente, con los apoyos y ayudas técnicas que decidan para sí mismos.

Cuando se habla de Vida Independiente, debe señalarse que se habla de toda una filosofía de vida, que es promovida por las mismas personas con discapacidad y que en esencia aspira a la posibilidad plena de ejercer todos los derechos que le asiste como todo ser humano.

Este enfoque que en los últimos años, ha generado todo un movimiento a nivel mundial y que en los países como Guatemala, la aplicación de sus principios aún está en una fase incipiente, pero poco a poco se van asumiendo muchos de sus principios, que reiteramos, buena parte de éstos descansan en la educación comunitaria, tal como se puede apreciar en el siguiente planteamiento de John D. Evans, presidente al 2004 de la Red Europea de Vida Independiente ENIL. Evans, en sus afirmaciones destaca que: “la protección económica y calidad de vida de las personas con discapacidad deben estar garantizados e incluidos dentro de las políticas nacionales de cada país”<sup>17</sup>. Esta afirmación, deja en claro que hay que visibilizar a las personas con discapacidad, sus necesidades y aspiraciones de vida desde un enfoque estrictamente social, lo que debe hacerse introduciendo el tema al discurso de todos los núcleos sociales, para generar opinión pública o estado de opinión sobre el tema, donde la comunicación es un elemento fundamental.

El movimiento de vida independiente, apunta hacia la integración y participación plena de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones y oportunidades, en todas las actividades que desarrolla su entorno. Promueve la

---

<sup>17</sup> Revista Minusvalía, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Pág. 6. N.146 año 2004 julio-agosto

participación activa y directa de éstas, en la gestión y organización de los satisfactores a todas sus necesidades sociales, culturales, políticas, etc.

Para la consecución de este objetivo, las organizaciones de personas con discapacidad deberán elaborar su planeación estratégica de desarrollo, en el que se tendrá que incorporar lineamientos de comunicación e información, para que la sociedad conozca y esté debidamente orientada sobre la o las maneras de cómo solidarizarse con sus aspiraciones e intereses de participación social.

Para apoyar lo antes indicado, conviene revisar algunas definiciones de planeación estratégica, que varios planificadores han establecido, entre éstos Russell Ackoff dice: “La planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”<sup>18</sup>. Asimismo, agrega que: “La planeación se anticipa a la toma de decisiones, es un proceso de decidir antes de que se requiera la acción”<sup>19</sup>. Otros dicen que a través de esta herramienta, las personas, las organizaciones e instituciones se anticipan a dar solución a sus futuros problemas o por lo menos, definen posibles alternativas de solución.

Aunque, estrategia es una terminología y un criterio aplicado inicialmente por las milicias, en la actualidad se ve muy común su aplicación por todo tipo de entidades de desarrollo humano y en las organizaciones de y para personas con discapacidad de Guatemala, gradualmente se ha venido implementando desde el año 2000.

En este año, el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad lo adopta por primera vez y a partir de entonces lo recomienda para sus organizaciones miembros.

La planeación estratégica, le permitirá a las organizaciones contar con la orientación necesaria, sobre la o las formas de cómo impactar de mejor manera en

---

<sup>18</sup> Akoff 19981, pág. 5, Editorial Mcgraw Gil, Leonard D. Goodstein, Timothy M. Nolan, J. William Pfeiffer

<sup>19</sup> Akoff, Ob Cit pág. 5,



la vida personal y familiar de sus miembros; ya que a través de ella, definirán su misión y visión de trabajo, con metas y objetivos medibles a corto, mediano y largo plazo.

Con una planeación estratégica se diseñarán los ejes sobre los cuales, la organización deberá basar sus esfuerzos que aseguren la integración e inclusión social de las personas con discapacidad. En este caso, los planes que deberán formularse deben hacerse consensuada mente entre los interesados.

Para efectos de la concienciación del entorno, el eje de comunicación juega un papel preponderante en la planeación estratégica de las organizaciones de personas con discapacidad, especialmente en el campo de las relaciones públicas y la comunicación institucional; dado a que, al carecerse de recursos para promover las distintas actividades y la imagen misma de las personas con discapacidad a través de campañas publicitarias, se requerirá que los dirigentes y demás miembros de las organizaciones de personas con discapacidad pongan en juego su máxima capacidad creativa a fin de fluir sistemáticamente información hacia la comunidad.

La estrategia de ser noticia, siempre será un reto. Las comunicaciones que se planifiquen, deben hacerse desde los medios de comunicación para públicos más abiertos y de manera directa, a los grupos estratégicos de la población, entendiendo por éstos, los grupos organizados de estudiantes en centros de estudio, cámaras empresariales, cuerpos de seguridad y orden, entre otros.

Vale indicar que esta propuesta tampoco descarta la alternativa de desarrollar campañas en espacios pagados sobre el tema, siempre que se disponga de los recursos para hacerlo; en tal sentido, los dirigentes de las organizaciones deben gestionar los mismos, para no descartar esta posibilidad.

Las organizaciones deberán delegar en un equipo especializado la elaboración o construcción de los mensajes, los que tendrán que enfocarse en la promoción de una imagen positiva de las personas; deberá ser un equipo capaz de estimular una reacción de aceptación por parte de la población, que redunde en una generación

de espacios y oportunidades de inclusión y participación en igualdad de condiciones en el campo educativo, en la capacitación, el empleo, en el acceso a los servicios de salud, el acceso a la seguridad social, a la información, a los deportes, la recreación, la cultura y el respeto en general a sus derechos.

El plan de comunicación deberá definir los mecanismos de comunicación interna entre los dirigentes y base social de las organizaciones, para que todos estén debidamente informados del quehacer de la organización. Así como, determinar las estrategias de comunicación externa, de tal manera que cada quien apoye desde el espacio que le corresponde dentro del movimiento, trabajo que no resultará fácil, pero tampoco imposible.

Otro de los retos que conlleva el trabajo de información hacia la comunidad, es el que ésta, además de tener una reacción positiva hacia el colectivo de personas con discapacidad, también debe estar plenamente informada de las causas y efectos que generan las diferentes discapacidades; es decir, que progresivamente se forme una cultura sobre el tema.

Las leyes, acuerdos, tratados y convenciones que a la fecha se han formulado y que gozan del reconocimiento del Estado de Guatemala, orientan a la atención o apoyo de las personas con discapacidad, con los recursos propios de las diferentes comunidades a nivel nacional, lo que en definitiva demanda con algún grado de urgencia, la integración de equipos de comunicación al interno de las organizaciones, para visibilizar el tema en todos los espacios, bien sea por sus propios medios o en alianza con otros grupos de población.

En nuestros días, se han generado algunas dinámicas del movimiento social, que perfectamente pueden ser aprovechados por los distintos grupos de personas con discapacidad.

Las leyes nacionales y los tratados internacionales, contemplan compromisos en materia de comunicación y discapacidad, que fácilmente pueden ser potenciados desde los espacios de las organizaciones de personas con discapacidad visual.

En el mundo, las organizaciones de ciegos como la Organización Nacional de Ciegos Españoles, cuenta con amplia experiencia en el campo de la discapacidad visual y la comunicación, que puede ser perfectamente aprovechada por las organizaciones guatemaltecas, teniendo en cuenta que existen marcadas distancias, pero son experiencias que pueden implementarse, con algunas características propias de Guatemala, ante la limitación de recursos.

### **3.4 MARCO REFERENCIAL DE LAS ORGANIZACIONES DE PERSONAS CIEGAS EN GUATEMALA.**

A continuación se presenta de manera resumida, el historial de cada una de las 3 organizaciones objeto de este estudio, donde se observarán los avances y logros de cada organización, así como sus dificultades y espacios de coordinación entre sí.

La construcción del marco referencial del movimiento asociativo de personas ciegas en Guatemala, se hace en consulta y entrevista con socios mayores de 60 años de cada organización, debido a que no ha existido la práctica de registrar la historia de cada organización, salvo en la Asociación Nacional que sí cuenta con informes anuales de trabajo.

#### **3.4.1 ASOCIACIÓN NACIONAL DE CIEGOS DE GUATEMALA**

Esta entidad que recibe del señor Jorge Zeptua, la donación de un inmueble ubicado en la 3ra Av. 7-84 zona 11 de la ciudad capital de Guatemala, que fue otorgado en usufructo por el Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala.

Se instituye como entidad de derecho público, el 15 de agosto de 1966, a iniciativa de un grupo de 20 personas ciegas, con el apoyo de la trabajadora social Elisa Molina de Stahl. Su presidente fundador fue el señor Francisco Contreras, quien de inmediato promovió la afiliación de distintos grupos de invidentes, celebrando sus primeras reuniones en los establecimientos del Comité Pro Ciegos y Sordos.

A los pocos meses de haberse conformado, establece una cooperativa de ahorro y crédito, programa de desarrollo económico para sus afiliados, con servicios de

ahorro y crédito para construcción y compra de vivienda, para comercio y otros gastos, entidad que es hoy día, una cooperativa clasificada como categoría -A- por el sistema cooperativo nacional, dirigida y administrada por los propios interesados. Así también, inicia un programa de auxilio póstumo, con servicios tanto para el asociado como para su cónyuge.

Para dar a conocer estos programas, sus dirigentes utilizaron la estrategia de comunicación de persona a persona, asistiendo periódicamente a los centros de educación y rehabilitación de no videntes, que dada su estrecha relación con el Comité Pro Ciegos, muy pronto alcanzó un número representativo de socios.

También integró grupos artísticos que motivaron su participación en espacios en diferentes medios de comunicación, e inclusive, existieron programas de radio que informaban específicamente de las actividades del Comité y de la asociación. Otro medio del cual se valieron para generar información, fue la organización de eventos deportivos, especialmente torneos de fútbol adaptado, con lo que lograron captar el interés de empresas patrocinadoras y la cobertura de distintos medios de comunicación.

Al principio, la Asociación no contaba con una sede propia, la que obtiene en definitiva en 1981, con lo que sus acciones tomaron mayor auge e impulsa la conformación de diferentes comisiones de trabajo tales como: educación, acceso a la información, derechos humanos, capacitación y empleo, mujeres ciegas, jóvenes, tercera edad, y asume la representación de los invidentes del país ante la Unión Latinoamericana de Ciegos y la Unión Mundial de Ciegos.

La sede consta de varios ambientes, en los que se ubican diferentes salones de actividades y un salón de usos múltiples, el que se arrenda ocasionalmente para generar algunos fondos.

Mediante el trabajo de cada una de las comisiones, la Asociación ha alcanzado importantes logros como la implementación de un programa de primaria acelerada para adultos, a donde acuden personas ciegas que no se incorporaron oportunamente a un programa de educación y rehabilitación, por lo mismo, no habían tenido escolaridad anteriormente y, personas ciegas que no concluyen su

educación primaria y rehabilitación en los centros del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala.

Desde la comisión de acceso a la información, define un programa de divulgación, editando la Revista El Punzonazo, órgano divulgativo que se publica únicamente durante solo algunos meses en 1991, ante la falta de recursos económicos para su producción y personas que escribiesen para la misma; asimismo, produjo durante 2 años la Radio Revista Visión, en la emisora Radio 1 120, de 1,997 a 1,998.

En el ámbito deportivo, instituye los juegos nacionales para ciegos, los que se han venido realizando desde los años 80 de manera ininterrumpida, mismos que obtienen cobertura de prensa, a gestión de sus dirigentes, juegos que podría decirse que han alcanzado cierto posicionamiento entre las entidades de promoción deportiva del país, gracias a la difusión que se hace de los mismos.

Para fluir información hacia sus afiliados, la Asociación realiza anualmente 3 asambleas generales, 2 de las cuales son de carácter informativo, asamblea que consta de 500 asociados, de los que son activos en por lo menos en un 75%.

Cuenta con estatutos y reglamentos internos, en los que se norma la participación de los socios en comisiones y juntas directivas, tanto de la asociación como de su cooperativa y auxilio póstumo, cuyas juntas directivas se reúnen semanalmente o conforme lo demanden las actividades.

Sin embargo, sus acuerdos y resoluciones no tienen un seguimiento debidamente sistematizado, ante la falta de recurso humano de planta, ya que solamente cuenta con una trabajadora social, una secretaria contadora, un conserje mensajero y un guardián, además de 3 maestros que atienden los programas educativos una vez por semana, por lo que la ejecución de sus tareas, depende básicamente del tiempo libre de sus dirigentes.

Cuenta con 4 filiales, las que se ubican en Cobán, Alta Verapaz, Totonicapán, Palín Escuintla y San Pedro Yepocapa Chimaltenango, en las que ofrece clases de lectoescritura en sistema Braille, manualidades y clases de orientación y

movilidad, labor que realiza con el apoyo del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala.

A la fecha, la organización ha elaborado con el concurso de su junta directiva y encargados de comisiones, un plan estratégico de desarrollo organizacional, en el que se definen tareas para la comisión de acceso a la Información; así como para las demás comisiones, según las competencias de cada una de éstas e inclusive, varios de sus coordinadores, participan en mesas de trabajo o consejos técnicos que ha establecido el Comité Pro Ciegos y Sordos.

Entre otros resultados, a gestión e iniciativa de esta organización, se había logrado que el Comité Pro Ciegos suscribiera un convenio habitacional con el Banco Nacional de la Vivienda BAMVI en 1,989, para dotar de vivienda a sus afiliados y cuyo financiamiento estuvo a cargo de su cooperativa, proyecto que solo alcanzó a beneficiar a un pequeño grupo de invidentes, ante la desaparición de dicho banco.

Asimismo, cuenta con un laboratorio de computación, el que tiene por finalidad, dar mayor independencia a los dirigentes en la gestión y administración de la entidad por sus propios medios.

Como consecuencia de un movimiento que impulsaron los dirigentes en el año de 1,999, se logró el nombramiento de un representante del sector de personas ciegas ante la junta directiva del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, institución que había asumido la práctica de incluir en su dirigencia a personas invidentes, pero éstas eran seleccionadas a conveniencia de dicha entidad, y por lo mismo no tenían espacios de interlocución con la población de invidentes del país.

A lo largo de 4 décadas de ininterrumpida labor, la organización ha desarrollado la capacidad de elaborar un calendario de actividades anuales: culturales, deportivas, sociales, etc. Y registrar los resultados de cada una de éstas en sus informes anuales que son entregados a la asamblea general.

Para garantizar la transparencia de la elección de sus directivos, en concordancia con las acciones que promueve para el sistema electoral nacional, conforma un

comité electoral, para que los afiliados ejerzan el voto, de manera libre, independiente y secreta.

### **3.4.2 Asociación Central de Ciegos de Guatemala**

Es el movimiento asociativo de personas ciegas y deficientes visuales más antiguo en nuestro país, fundado el 21 de junio de 1945, con sede actual en 1ra calle 2-03, zona 2 de la ciudad capital de Guatemala.

Se conformó luego de que la Asociación de Muchachas Guías de Guatemala fundara la Escuela para personas Ciegas y Sordas, niños y adultos, bajo la dirección del maestro no vidente Manuel Antonio Solórzano Fernández.

Su Primer presidente fue el maestro invidente Solórzano Fernández, que junto a un grupo de 40 personas ciegas y un comité de voluntarios, realizaron las gestiones necesarias para obtener una sede donde funcionara la escuela y la Asociación, así como una subvención del Estado, recursos que muy pronto se alcanzaron, siendo así que la sede de dicha escuela se asignó en la zona 10, lugar donde se dio residencia a la mayoría de los usuarios.

La subvención obtenida era de Q.1.000.00 mensuales, la que no llegaba de manera puntual y oportuna, por lo que habiéndose formado el Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos de Guatemala y ante el crecimiento de sus servicios, los dirigentes de dicho comité, implementaron otras formas de recaudación de fondos.

Según los señores César Augusto Hernández, Gustavo Pereda y otros miembros de la Asociación Central de Ciegos, las formas de recaudar fondos, no eran nada edificantes para la imagen de los no videntes, dando lugar a una abierta pugna entre las autoridades del Comité y los dirigentes de la Asociación, la que se agudizó con la caída del gobierno de Jacobo Árbenz.

El maestro Solórzano Fernández fue retirado del cargo de director de la Escuela, aprovechándose de un viaje que había realizado con su familia a México; los miembros de la orquesta Armonía en Tinieblas que estaba iniciando su apogeo por

esta época, le es retirado todo el apoyo, e inclusive, éstos debieron refugiarse en la vivienda de uno de sus integrantes.

La Asociación funcionaba en la sede de la Escuela, pero ante estas confrontaciones, se trasladó a la vivienda del señor Mario René Matute García Salas, en la zona 5.

Los miembros fundadores de la Asociación, se vieron en la necesidad de tomar las instalaciones de la escuela en 1,955, lo que motivó una intervención del gobierno de turno, pero de todas maneras, entregaron la administración de la escuela a las autoridades del Comité, a sabiendas de que en la gestión de la misma ya no participaban los invidentes.

Al crearse la Lotería Santa Lucía, el Comité asumió la estrategia de otorgar billetes de lotería para la venta, solo a aquellos invidentes que no fueran miembros de la Asociación Central, por lo que el movimiento fue perdiendo cierta fuerza y al surgir la Asociación Nacional de Ciegos y ante la persecución de los dirigentes, esta Asociación entró en una fase de estancamiento, reiniciando sus acciones hasta el año de 1,989, cuando un grupo de dirigentes jóvenes ciegos reactiva la organización con nuevas ideas, siempre manteniendo un marcado distanciamiento con el Comité Pro Ciegos y Sordos.

En esta época, la Asociación inició programas nunca visualizados por el Comité, ya que se implementó una academia de computación para ciegos y la organización abrió una filial en la ciudad de Quetzaltenango, lo que permitió la alianza de los invidentes con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales, tal el caso del Comité Nacional de Alfabetización CONALFA, entidad que se dio a la tarea de promover la elaboración de material para la alfabetización de personas ciegas.

En el plano internacional, la Asociación impulsa la estrategia de coordinar con otras asociaciones de países de Centro América, América del Sur y de Noruega, logrando la captación de fondos para sus programas, lo que le hizo crecer en número de afiliados, asimismo, los jóvenes ciegos iniciaron una fuerte lucha por la



reivindicación de derechos de los distintos sectores de personas ciegas, especialmente de vendedores de lotería, alcanzando importantes conquistas que en la actualidad tienen todos los vendedores de lotería (seguro médico, aumento de la comisión de venta y la obtención de bonos especiales).

En el ámbito académico, gracias a este movimiento se inician los acercamientos con las autoridades de la Biblioteca Nacional, para la creación de una sala Braille, bajo la administración y responsabilidad del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala.

Para la sostenibilidad de sus diferentes acciones, sus dirigentes realizan gestiones ante la Municipalidad de Guatemala para la asignación de la actual sede, donde presta varios servicios, entre los que se destaca su academia de computación, así como ante el Ministerio de Comunicaciones Transportes y Obras Públicas y el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad.

La Asociación, cuenta actualmente con una base de socios bastante reducida, la que constituye su asamblea general. El número limitado de socios con que cuenta la organización, se ha sabido superar muy hábilmente a través de la gestión política y beligerancia de los dirigentes, sobre los distintos temas relacionados con su quehacer.

Durante los años 90, tuvo una presencia muy frecuente en los distintos medios de comunicación, llegando a producir programas semanales para la radio y la televisión. Promovió la producción de la Radio Revista Nueva Visión, para Radio Centroamericana y luego PARA Radio Universidad y realizaba un programa mensual para el programa Nuestro Mundo por la Mañana de Canal 7, espacios que se fueron perdiendo progresivamente.

Cuenta con el personal mínimo para su funcionamiento, consistente en una secretaria contadora, un maestro de computación y un piloto mensajero.

Conviene destacar que este personal, es producto de la gestión de la Junta Directiva ante distintas dependencias públicas, lo que refleja una gran capacidad de negociación y captación de recursos por sus propios medios.

### **3.4.3 Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque**

Se instituye el 23 de febrero del año 2003, a iniciativa de un grupo de 10 personas ciegas del Municipio de Coatepeque Quetzaltenango, de entre quienes se contaba con algunos que ya habían recibido apoyo en los centros de educación y rehabilitación del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, por lo que tenían experiencia en participar en grupos con intereses comunes.

Su presidente fundador fue el señor Carlos Rosales, invidente desde muy joven y rehabilitado en el Centro de Rehabilitación Integral para Ciegos en la ciudad capital, quien luego de concluir con el proceso, se regresa a su comunidad junto a su familia, para agrupar a los no videntes del municipio e iniciar juntos con una nueva organización, la que se conformó muy rápidamente, por el entusiasmo e interés de los invidentes de aquel municipio, siendo la primera organización de personas ciegas, que surge en el interior de la república de manera independiente.

Con mucha habilidad captaron el apoyo de empresarios, funcionarios públicos y comunicadores sociales de la comunidad, lo que les permitió fortalecer la iniciativa de manera acelerada, apoyo que se tradujo en compromisos y aportes económicos, por lo que obtuvieron fondos para el arrendamiento de una sede, donde han venido funcionando en los últimos 5 años.

Esta asociación tiene una sede que se ubica en el Barrio el Rosario de la zona 2 de Coatepeque y consta de 4 ambientes, donde las personas ciegas reciben clases de lectoescritura Braille, mecanografía y computación, manualidades, así como orientación y movilidad, con el apoyo de 3 maestros, que son remunerados con los recursos que se captan de la comunidad. En este sentido, es importante señalar que desde sus inicios, se fortalece predominantemente mediante el concurso y compromiso de la población de un municipio, gracias al nivel de visibilización que lograron alcanzar los interesados.

La Asociación frecuentemente tropieza con algunas dificultades para su funcionamiento, pero pese a ello, se ha constituido como un centro regional de

referencia, dado a que hasta ella, empiezan a llegar personas ciegas de Retalhuleu, de otros municipios de Quetzaltenango, de San Marcos y de Tapachula México.

Otro de sus logros, es que a partir del año 2008, inicia con su programa de Integración e Inclusión escolar de niños ciegos, ya que luego de alfabetizar a algunos de éstos, les genera el apoyo para su inserción escolar.

El equipo y otros recursos con que actualmente cuenta la organización, es producto de la gestión de los asociados ante otras entidades y personas particulares, por lo que se muestra como una organización muy dinámica, pese a las dificultades que implica una ciudad bastante pequeña y donde no hay mucha presencia de instituciones estatales.

Desde que se establece la Asociación, sus dirigentes involucraron a otras organizaciones y líderes comunitarios en su gestión, e impulsaron diversas actividades para la obtención de fondos económicos, siendo éstos eventos artísticos, culturales, deportivos y sociales, en los que se ha contado con la participación directa de los medios de comunicación de la localidad.

En reiteradas ocasiones ha hecho acercamientos con las autoridades municipales para la dotación de una sede y otros recursos, pero el municipio ha experimentado algunas convulsiones de tipo político en los últimos años, por lo que la gestión no ha tenido éxito aún, no obstante a que se han propiciado reuniones con la alcaldía, el Consejo Municipal, y el Consejo Municipal de Desarrollo.

En el año 2006, la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, tuvo la intención de otorgar a la Asociación un bien inmueble en usufructo, junto a otras organizaciones de personas con discapacidad que impulsan programas de educación especial en el municipio, proyecto en el que ya no fue tomada en cuenta la organización, no obstante a que el edificio era lo suficientemente grande.

A la fecha, la Asociación cuenta con más de 20 miembros en edad adulta y niños ciegos o de baja visión y desde hace 2 años hace trámites para participar como miembro activo del subsector de personas con discapacidad visual en el CONADI.

Su presidente fundador, el señor Carlos Rosales, antes de adquirir su deficiencia visual, era un deportista de alto rendimiento, específicamente en la rama del fútbol, por lo que a través de sus contactos personales, se ha dado cierta proyección a la asociación.

El reconocimiento y apoyo que tiene entre los líderes comunitarios del municipio, hace que esta asociación se constituya a un plazo no muy lejano, en un verdadero centro de referencia regional de educación y rehabilitación de no videntes, dado a que ha sabido generar apoyos hacia los distintos grupos de invidentes que acuden a ella.

### **3.5 Mecanismos de Comunicación Interna y Externa que se aplican en las organizaciones de Personas con Discapacidad Visual**

La observación participativa que hemos realizado en el análisis de los antecedentes y los diferentes pasos del proceso de formación, desarrollo y estructuración en las 3 organizaciones, se puede constatar que, de manera no sistematizada todas aplican varias formas de comunicación interna y externa.

Para determinar cómo pueden coordinarse a nivel Extra e interinstitucional, a continuación presentamos los mecanismos y las acciones de comunicación que se dan en su entorno.

#### **3.5.1 Comunicación Interna:**

**A. Reuniones de Trabajo:** Las juntas directivas y comisiones de trabajo, Se reúnen periódicamente para coordinar la gestión organizacional. Reuniones que son semanales y quincenales de forma ordinaria, para las juntas directivas y quincenales o mensuales para las comisiones.

De acuerdo con la naturaleza de las reuniones, ocasionalmente se invita a determinados grupos de asociados.

La memoria de estas reuniones, quedan registradas en actas o minutas y se convocan para la planificación de actividades puntuales, en el caso de las comisiones y, para coordinar la administración y ejecución de las actividades, en el caso de las juntas directivas. Se podría decir que es la forma de comunicación más frecuente y sostenible entre los dirigentes; sin embargo, se tienen algunas debilidades en el seguimiento de acuerdos y resoluciones emanadas de cada reunión.

En el caso de la Asociación Nacional de Ciegos, su junta directiva se reúne una vez por mes con los encargados de las diferentes comisiones, para conocer sus actividades y dar algunas orientaciones sobre el trabajo.

**B. Cartas y Circulares:** Se utiliza para hacer comunicaciones puntuales a los asociados (Convocatoria a reuniones, información sobre determinadas actividades, llamadas de atención o sanciones para los asociados), también se aprovecha este medio para dar instrucciones al personal operativo de las organizaciones.

Si la información es de interés general, en el caso de la Asociación Nacional de Ciegos, se ha habilitado una cartelera informativa, en la que se coloca la información, tanto en tinta como en sistema Braille.

Los socios, también utilizan la modalidad de cartas para trasladar solicitudes, hacer propuestas o ciertas demandas hacia los directivos, las que se han plasmado en documentos escritos, tanto en tinta como en sistema Braille, aunque en este último, no se aplica con regularidad, no obstante a ser el principal medio de escritura que se maneja por parte de los asociados.

En la Asociación Nacional de Ciegos, desde hace 10 o 12 años, que se puso a servicio de los asociados un buzón de sugerencias a solicitud de estos mismos, pero es un mecanismo muy poco utilizado.

**C. Entrevistas:** Ocasionalmente se realizan entrevistas sobre temas puntuales entre directivos y asociados, bien sea a convocatoria de los directivos o encargados de comisiones o a solicitud de socios que deseen impulsar algún proyecto o para tratar asuntos de disciplina.

Para el ingreso de nuevos asociados, la Asociación Nacional de Ciegos, tiene como modalidad de ingreso, una entrevista con los solicitantes, mecanismo que se aplica para el ingreso a la cooperativa y al programa de auxilio Póstumo.

**D. Comunicaciones Telefónicas:** Esta es quizá la forma de comunicación más frecuente que se aplica al interno de las 3 organizaciones investigadas. Es el procedimiento que más se utiliza para dar seguimiento a acuerdos de las reuniones, coordinar determinadas actividades e intercambiar puntos de vista sobre temas que se tratarán en las siguientes reuniones de juntas directivas.

También se aprovecha este medio para hacer el monitoreo del personal operativo de la organización.

**E. Comunicación Electrónica:** Se empieza a utilizar este medio desde hace 4 años aproximadamente, con la incorporación de la tecnología adaptada en el medio nacional y se aplica su uso para envío de documentos, validación de cartas, minutas y actas, validación de proyectos, revisión de tareas.

Es una modalidad que no es accesible a todos los directivos, dado a que no todos han tenido acceso al uso y manejo de la tecnología adaptada; sin embargo, debe anotarse que es una forma de comunicación que ha agilizado la ejecución de muchas actividades de las organizaciones, ya que su uso ha generado independencia a los dirigentes, al no requerirse necesariamente de otra persona para conocer documentos.

**F. Asambleas Generales:** Por normativo interno de sus propios estatutos, las organizaciones deben realizar anualmente sus asambleas ordinarias y

extraordinarias, las que se llevan a cabo regularmente en las 3 organizaciones, dándose con mayor frecuencia en la Asociación de Ciegos de Coatepeque y en la Asociación Central.

El número de asambleas aumenta significativamente en La Asociación Nacional de Ciegos, por la dimensión y dinámica de la organización en las comisiones de trabajo.

La operativización y funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y crédito, y el Programa de Auxilio Póstumo, hacen que sus juntas directivas convoquen sus propias reuniones o asamblea de socios, las que se desarrollan siempre con presencia de los directivos de la asociación.

Como Asociación propiamente dicho, sus asambleas generales se dan de manera ordinaria una vez por año y otras asambleas generales de carácter informativo, de manera semestral. Vale indicar, que estas asambleas extraordinarias, también han sido convocadas por grupos de socios, cuando éstos lo consideran necesario y se disponga de los recursos para hacerlo.

### **3.5.2 Comunicación Externa:**

- A. Comunicación Interinstitucional:** Las organizaciones de personas con discapacidad visual en Guatemala, han mantenido comunicación frecuente con algunas entidades públicas y privadas, especialmente en la gestión de recursos, proyectos o seguimiento a solicitudes. Han logrado generar un importante espacio de coordinación con municipalidades y entidades del gobierno central.

Estas comunicaciones se traducen en reuniones entre equipos de trabajo designados previamente por las asociaciones con otros equipos de trabajo, según sea la naturaleza de las acciones.

Hasta antes de 1997, no existía ningún espacio de comunicación entre la dirigencia de las organizaciones de personas ciegas, salvo, el que se

intentó con la conformación de una federación nacional de organizaciones de ciegos y que por múltiples razones no fue funcional.

Pero, a partir de 1,997, se definen los subsectores que participarían en la gestión del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, quedando establecido un espacio de comunicación frecuente entre la dirigencia de las organizaciones.

También conviene señalar que, esta forma de comunicación ha trascendido a nivel internacional, ya que desde los años 80, las 2 organizaciones con sede en la ciudad capital tienen representación ante la Unión Latinoamericana de Ciegos y la Unión Mundial de Ciegos.

En los últimos 2 años, la Asociación Nacional de Ciegos, ha motivado la integración de una mesa política con participación de varias entidades vinculadas a la educación y rehabilitación de personas ciegas y personas sordas, así como de Derechos humanos, para promover una alianza estratégica, que procure la formulación y seguimiento de propuestas que favorezcan la integración y participación de los invidentes y sordos, en la gestión y dirección de programas y servicios para esta población.

**B. Entrevistas Informativas:** Las organizaciones han adoptado estas estrategias de comunicación para la promoción de sus actividades sociales, culturales, deportivas, etc.

Los dirigentes gestionan entrevistas informativas ante directores o responsables de entidades públicas y privadas, para que se involucren y apoyen su gestión.

Las gestiones que se han realizado han tenido relativo éxito, especialmente en los últimos años, dado también a que muchas instituciones últimamente incorporan entre sus ejes de trabajo, la política de responsabilidad social.

La debilidad de esta estrategia, es que reiteradamente no todos los directivos están enterados de las entrevistas que se contactan, ni existe un



directorio de entidades a las que se acude lo que deriva en la duplicidad de acciones y a provocar confusión en los patrocinadores. Se carece asimismo de una estrategia de gestión, que responda a las competencias de cada entidad objetivo.

**C. Comunicación por Vía Escrita:** Es una modalidad de comunicación que gradualmente se ha venido practicando con mayor frecuencia por las organizaciones de invidentes.

Actualmente, los directivos de las organizaciones mencionadas aprovechan la vía electrónica, para trasladar propuestas, solicitudes y rendición de cuentas sobre proyectos; sin embargo, el manejo de correspondencias aún muestra algunas debilidades, especialmente en el monitoreo, seguimiento y aspectos ortográficos. Por lo general, el envío y seguimiento de la correspondencia queda a cargo de la persona que hace las veces de secretaria de oficina, pero al carecer de autoridad para la toma de ciertas decisiones, los procesos se detienen, en perjuicio del éxito de la gestión institucional.

La discapacidad visual de los dirigentes, hace que no puedan supervisar la forma de la correspondencia por sus propios medios, aunque la redacción sí queda por lo general a cargo de éstos.

**D. Comunicación Telefónica:** Es la forma de comunicación que resulta más accesible a los dirigentes, ante las dificultades de movilización inmediata. Por lo general se aprovecha el recurso para dar seguimiento a determinadas gestiones, comunicar resoluciones respecto de proyectos con otras entidades, conocer nuevas propuestas de las contrapartes, etc.

Aunque conviene resaltar que, a veces se utiliza el medio más de lo debido, siendo así que muchos de los acuerdos no quedan registrados en ningún tipo de memorias.

**E. Participación en Eventos de Convocatoria Interinstitucional:** Las organizaciones han venido construyendo una agenda de foros, seminarios y cursos de convocatoria interinstitucional, para nombrar o designar a sus representantes, lo que deriva en el aporte de sus miembros sobre distintas temáticas, relacionadas especialmente con la promoción de sus derechos de participación social, eventos que son de carácter social, educativo, cultural y político. En los últimos años, la Asociación Nacional de Ciegos junto a otras organizaciones, ha coordinado la construcción de agendas para las autoridades políticas de nuestro país, a fin de que sus intereses y aspiraciones de vida, se incluyan en los programas, planes y proyectos de nación.

**F. Organización y Promoción de Actividades Especiales:** para tener presencia en los medios de comunicación, la dirigencia de las organizaciones ha adoptado la estrategia de organizar determinados eventos culturales, académicos, deportivos y políticos, los que reciben la cobertura de medios, pero son actividades eventuales y no corresponden a un plan de relaciones públicas o de comunicación institucional.

Ello ha motivado también a la invitación de algunos de sus miembros a entrevistas, reportajes y notas de prensa, espacios que son contactados en su mayoría por el interés de los propios comunicadores y en muy esporádicas ocasiones, por la gestión misma de los dirigentes de las Asociaciones.

En algunas de estas actividades se elaboran comunicados de prensa y la vocería la asumen los mismos directivos, aunque no de manera organizada. Entre las actividades con mayor éxito en este sentido, conviene referir la organización de los juegos deportivos para ciegos que promueve la Asociación Nacional de Ciegos desde los años 80, actividad que motiva la presencia y participación de deportistas de países de Centro América. Dada esta participación, los juegos resultan atractivos para la prensa nacional e internacional.

También es importante señalar que, en los últimos años la dirigencia de las organizaciones hacen pronunciamientos con respecto a temas de interés nacional y que los mismos tienen un fuerte impacto para la población de personas con discapacidad, por lo que se les ha empezado a ubicar como fuentes de información.

**G. Charlas Informativas:** Para dar a conocer sus servicios y captar nuevos afiliados, la dirigencia de las organizaciones se desplazan hacia los centros donde se educan o rehabilitan personas ciegas y deficientes visuales, estrategia de trabajo que promueve con mayor facilidad la Asociación Nacional de Ciegos, dada su estrecha relación y coordinación de esfuerzos con los centros de rehabilitación de invidentes.

La falta de recursos, hace que hasta la fecha, las organizaciones de ciegos en Guatemala, no hayan impulsado hasta la fecha una campaña masiva de comunicación e información;

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Tal y como se plantea en los objetivos del presente trabajo de investigación; para establecer si existen o no estrategias de comunicación bien definidas en las organizaciones de personas con discapacidad visual de Guatemala, se elaboró un cuestionario con una serie de preguntas con opciones de respuesta cerradas. De esta manera, determinar las estrategias y tipos de estrategias de comunicación que utilizan los dirigentes de las organizaciones investigadas con el objetivo de impactar en sus bases y en su entorno institucional; asimismo, cómo sus bases valoran y se identifican con las estrategias.

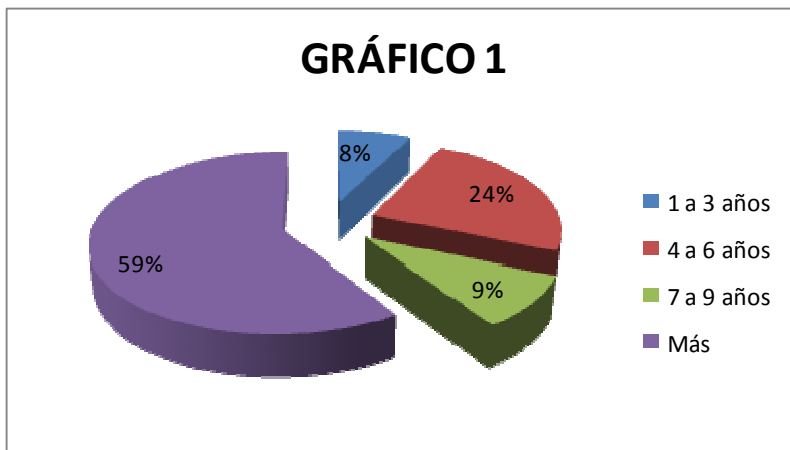
En la tabulación de los datos finales, se tomó en cuenta 50 cuestionarios, que corresponden al 10% del total de asociados de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, teniendo en cuenta que viviesen en la ciudad capital, tomados al azar, el 50% del total de miembros de la Asociación de Ciegos y Discapacitados de Coatepeque y el 13% de los socios de la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, entre hombres y mujeres mayores de 18 años, para 71 cuestionarios aplicados. Se tomó en cuenta la mayor cantidad posible de los socios de éstas, dada la cantidad limitada de su membresía.

De las preguntas realizadas, vemos que el porcentaje menor fue respondido por mujeres y el porcentaje mayor por hombres, lo que refleja una participación reducida del sector femenino en el asociacionismo de personas ciegas.

Debemos destacar que, el fenómeno presentado en el porcentaje anterior, no se da porque exista menos población ciega en mujeres, sino porque la mujer tiene más dificultades para asistir a las organizaciones, fenómeno que se observa también en la dirigencia de las asociaciones, donde prevalece la participación mayoritaria del género masculino.

#### 4.1 Presentación de los datos.

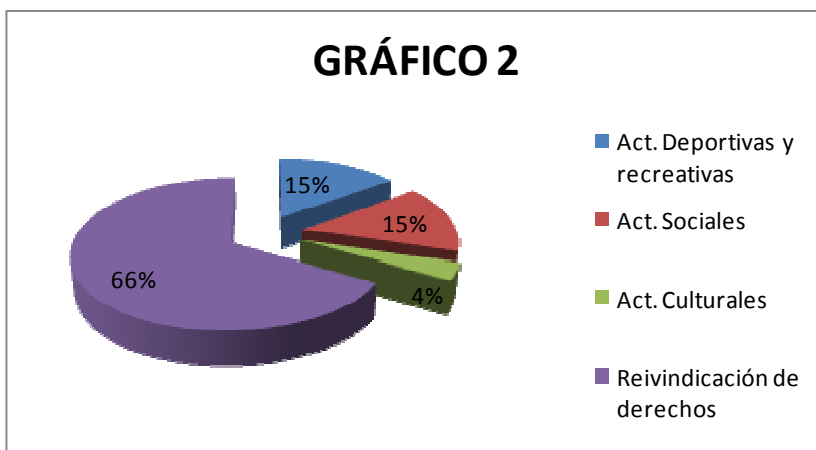
¿Cuántos años tiene de activar en su Asociación?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 59 % que tiene más de 9 años de pertenecer a la organización; mientras, el 9% que tiene de 7 a 9 años; el 24% que tiene de 4 a 6 años; y el 8% que tiene de 1 a 3 años de pertenecer a la organización lo que nos da como resultado que una gran mayoría de las personas que presentan alguna discapacidad tiene conocimiento de que existe en Guatemala o cualquiera de sus localidades una organización que puede velar por la defensa de sus intereses.

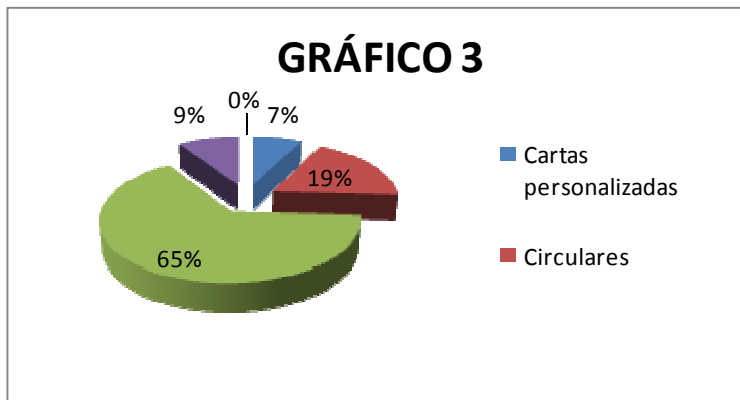
¿Porqué motivos participa en su Asociación?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 66% que participa por la reivindicación de sus derechos; el 4% que participa por actividades culturales; el 15% por actividades sociales; y el 15% que participa por actividades deportivas y recreativas. Esto nos demuestra que la mayoría de personas con discapacidad visual tienen un verdadero interés en resolver sus problemas causados por la discapacidad y tienen conocimiento de que solamente al estar asociados a alguna entidad o agrupación puede ayudarles a resolver los mismos.

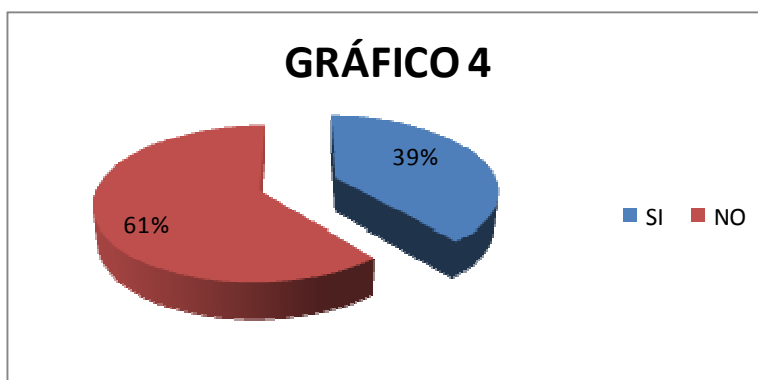
¿Cómo se entera de las actividades de su Asociación?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 65% que se entera a través de información directa de persona a persona; el 19% a través de circulares; el 7% cartas personalizadas; el 9% que se entera a través de comunicación telefónica. La comunicación, como podemos ver en estas respuestas, es uno de los enlaces más importantes en el proceso de integración de las personas con discapacidad a la sociedad guatemalteca.

¿Tiene su Organización un medio especial para comunicarse con sus afiliados?

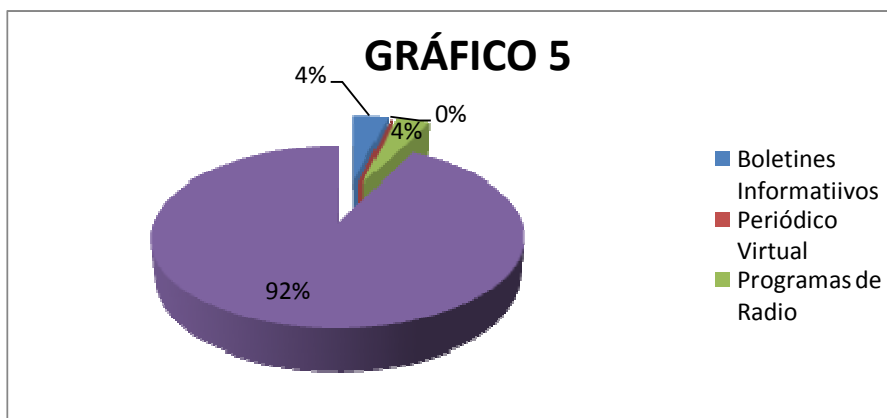


Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 61% indicó que su organización si tiene un medio para comunicarse con sus afiliados; mientras que un 39% refiere que su organización no tiene un medio para comunicarse con sus afiliados



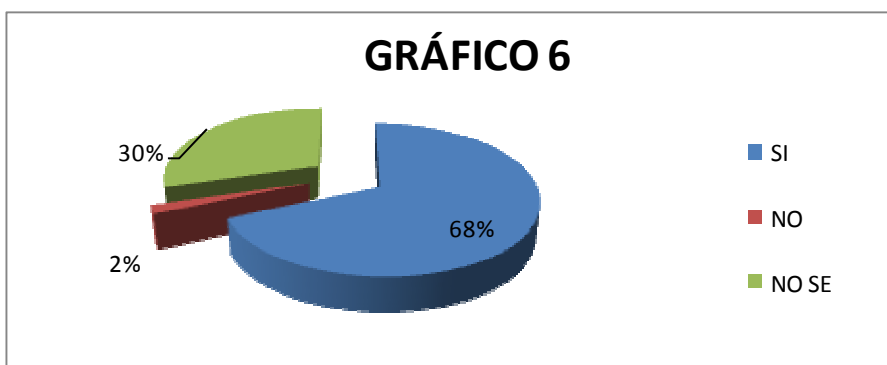
¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación se aplican en su Asociación?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 92% indicó que asiste a asambleas informativas; el 4% que la comunicación es a través de programas de radio; el 4% que la comunicación es a través de boletines informativos; y nadie reportó el periódico virtual. Por lo que, deducimos que la comunicación más usada es la comunicación verbal.

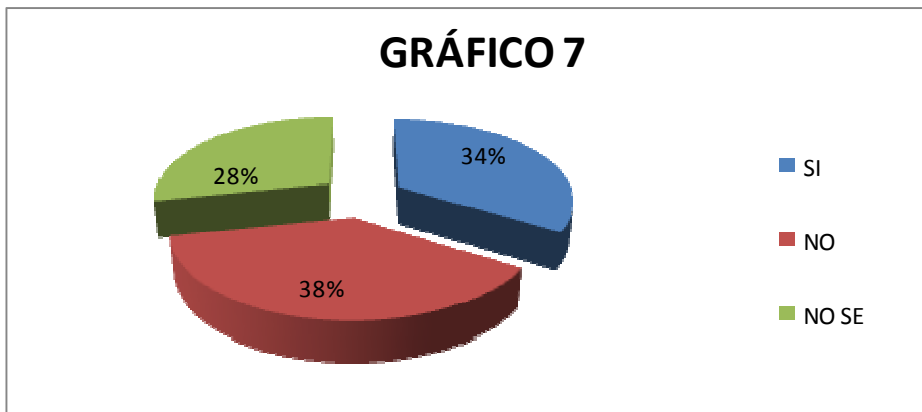
¿Su Organización cuenta con una Comisión de Relaciones Públicas?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 68% respondió que su organización si cuenta con una comisión de relaciones públicas; el 30% dice que no sabe o lo desconoce; y el 2% que no se cuenta con una comisión de relaciones públicas. Este es uno de los aspectos que debemos tener en consideración al momento de formular estrategias porque es la parte medular del proceso de integración de cualquier asociación a la sociedad guatemalteca.

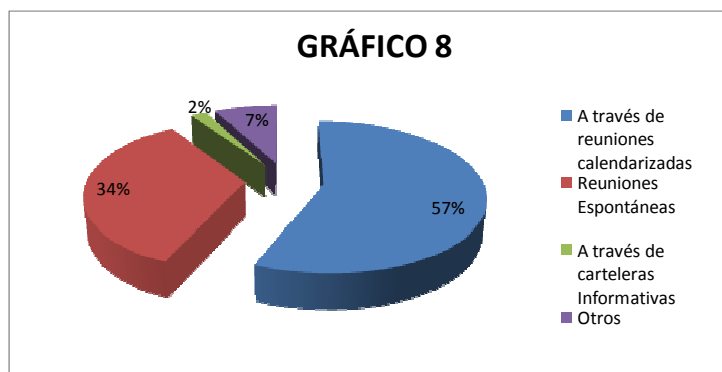
¿Sabe usted si su Organización ha contado con algún órgano divulgativo que se haya dejado de publicar?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 38% respondió que no se ha contado con algún órgano divulgativo; el 34% que si se ha contado con algún órgano divulgativo; y el 28% que no sabe. Esto nos indica que una amplia mayoría no conoce la historia de su asociación, dado a que como se ha señalado, han existido varios esfuerzos.

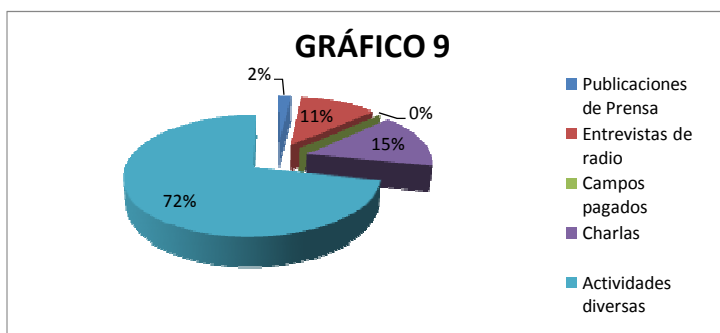
¿Cómo se da la comunicación con los dirigentes de su Organización?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 34% indica que la comunicación es a través de reuniones espontáneas; el 57% reuniones calendarizadas; el 7% por otros medios; y el 2 % que la comunicación es a través de carteleros informativos. En este punto debemos enfatizar en la necesidad de mantener una comunicación constante y un punto de reunión estable para que los asociados puedan mantenerse informados y participativos.

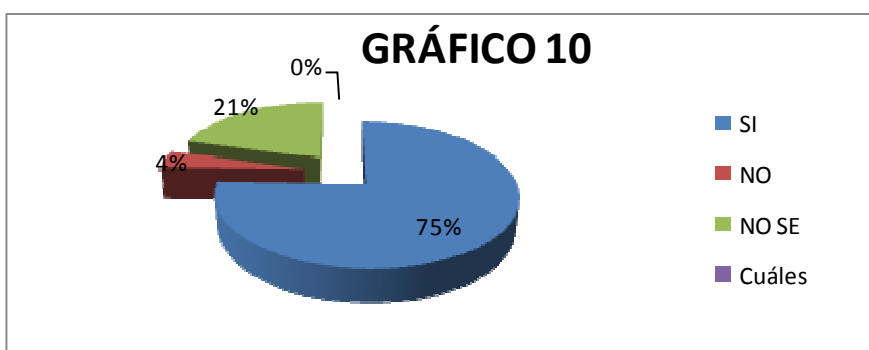
¿Cómo genera su Organización información sobre discapacidad visual hacia el entorno?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El trabajo participativo de todos los asociados es muy importante en este punto. Así lo indica el 72% de las respuestas señalando que la información se genera a través de actividades diversas; el 15% a través de charlas; el 11% entrevistas en la radio; el 2% publicaciones de prensa.

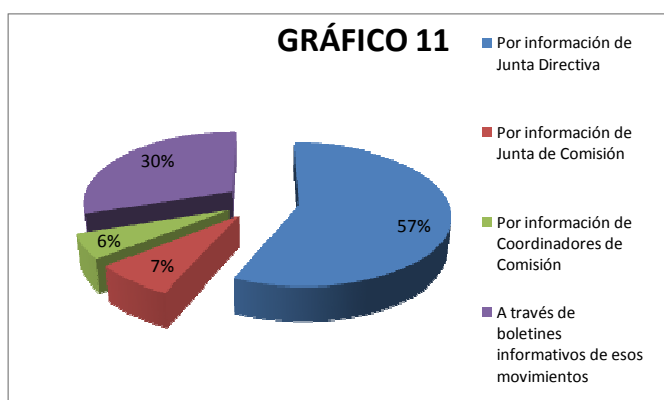
¿Cuenta su Organización con espacios de participación en otros grupos de población?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 75% respondió que sí; el 4% respondió que no y; el 21% que no sabe.

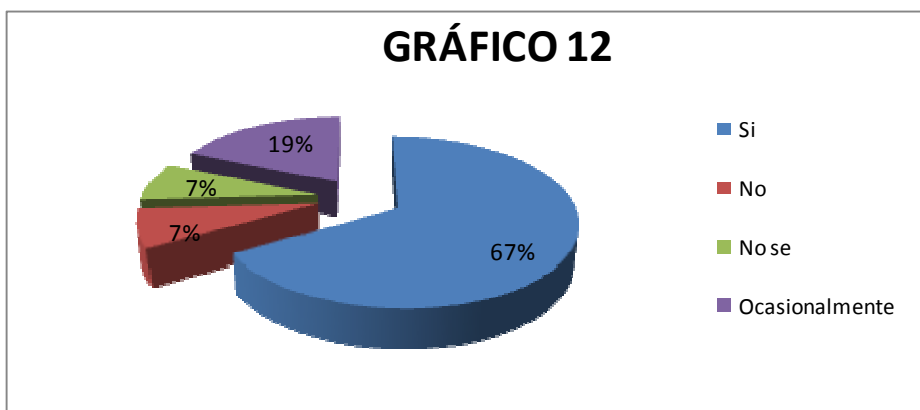
¿Cómo se entera de las actividades de otros movimientos nacionales e internacionales afines a su Organización?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El trabajo que realiza la junta directiva, los coordinadores y junta de comisiones es muy importante en cada asociación. Así lo indican los resultados de la pregunta 11. El 57% indica que es por la Junta Directiva; el 30% por boletines informativos; el 6% que lo hace a través de coordinadores de comisiones; y el 7% que lo hace a través de Junta de comisiones.

¿Se dan en su Organización foros o conversatorios donde se debaten temas diversos y participa de los mismos?

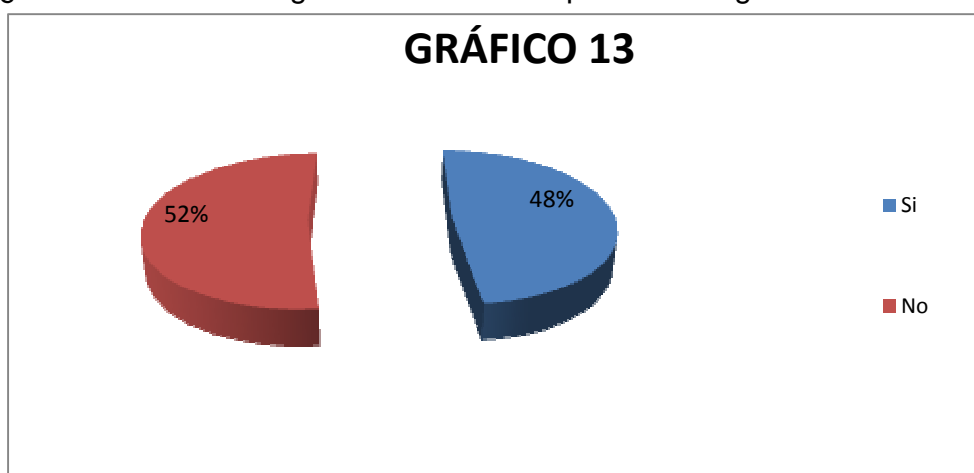


Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El 67% respondió sí; el 19% ocasionalmente; el 7% no sabe; y el 7% que no.



¿Sabe usted si su Organización tiene o aplica estrategias de comunicación?



Fuente: Encuesta propia, enero, 2009

El color rojo representa el 52% respondió que sí y el 48% respondió que no.

## **4.2 Análisis de la encuesta.**

La escolaridad de los encuestados es predominantemente de nivel medio, contra un porcentaje bastante alto del nivel primario y una cantidad limitada de invidentes con educación superior. También se denota en esta encuesta que los entrevistados tienen una cantidad muy respetable en años de estar activando en su organización, lo que les permite un mejor conocimiento de la gestión organizacional.

La cantidad de años de participar en cada movimiento, que si bien facilita el conocimiento de la dinámica organizacional, también es cierto que ello revela que las asociaciones no han tenido la posibilidad de captar nuevos miembros, ya que como se observa en la encuesta, existe una marcada mayoría que activa en sus organizaciones durante más de 2 años, salvo la Asociación Nacional de Ciegos, que anualmente reporta la inscripción de alrededor de 30 nuevos socios, según memorias de la organización.

En la consulta que se hace para conocer las motivaciones de los invidentes para activar en su asociación, podemos observar que: La mayoría lo hace por la reivindicación de sus derechos, lo que responde a los esfuerzos que hacen los movimientos mundiales de personas ciegas, por orientar y comunicar sobre las aspiraciones a una mejor calidad de vida para las personas ciegas.

El número de afiliados que se agrupa por este propósito va en ascenso; sin embargo prevalecen los objetivos iniciales por los cuales se formaron estas organizaciones, que se hizo en principio bajo lineamientos de recreación y deportes, actividades sociales y culturales, eventos donde se evidencia buena parte del interés de los miembros, por lo que los mismos dirigentes, planifican regularmente estas tareas.

Aún la misma Asociación Nacional de Ciegos que ya cuenta con un plan estratégico de desarrollo organizacional desde hace 3 años, todavía está muy incipiente el trabajo por responder a los nuevos enfoques de la Vida Independiente; sin embargo, conviene señalar que ya cuenta con una comisión de

Derechos Humanos, pero únicamente se ha dedicado a atender denuncias de violaciones a derechos; a promover espacios de discusión entre las personas ciegas sobre sus derechos y deberes y; a generar información sobre los mismos, tanto a nivel interno como externo, lo que ha dado algunos pasos por demás interesantes y que ofrecen resultados a mediano plazo, lo que redundará en oportunidades de inserción laboral, educación y acceso a todos los servicios públicos.

Para lograr mayor impacto en esta labor, tendrá que revisar y replantear internamente sus objetivos, socializarlos entre todos los miembros y generar espacios de capacitación hacia éstos, para que estén plenamente informados y luchar todos por los mismos objetivos, sin descuidar las preferencias individuales y colectivas de los no videntes.

Con el objetivo de establecer los mecanismos de comunicación que se practican en las asociaciones de personas ciegas, se hace la consulta sobre las diferentes maneras que cada socio se entera de las actividades de su organización y la comunicación que mantiene con sus dirigentes.

En las respuestas podemos percatarnos que no existen formas de comunicación sistemática, ya que son pocos los que hacen referencia al uso de circulares y cartas personalizadas. Predomina la información que se obtiene de persona a persona, que dadas las características de las organizaciones de personas ciegas, esta forma de comunicación se da siempre que los invidentes se encuentren con alguna frecuencia en espacios y si en éstos pueden tener contacto con un directivo.

La comunicación telefónica, se utiliza con bastante regularidad, dado a que es una forma de comunicación bastante accesible a los no videntes.

La falta de comunicación que existe al interno de las organizaciones, se detecta con mayor precisión en la respuesta que se obtiene de los afiliados a la pregunta de qué medios de información se practica en las mismas.

Se carece del uso de boletines informativos, así como del uso de periódicos virtuales y programas de radio. Podemos indicar que la mayoría de los socios de las organizaciones, se informan de las actividades y otras acciones dirigenciales, a través de asambleas informativas.

Si observamos que la práctica de asambleas se da únicamente por 3 ocasiones cada año en la Asociación Nacional de Ciegos, nos percataremos que existe un vacío de comunicación hacia los socios, aunque debemos resaltar en este sentido, que existen espacios de información en programas y proyectos puntuales, como el caso de las comisiones de trabajo y se emiten convocatorias por cada actividad, pero sigue prevaleciendo la actitud de informar por situaciones coyunturales.

En el caso de las otras 2 asociaciones, las asambleas son un tanto más frecuentes por la cantidad de socios. También habrá que valorar si en las asambleas que se convocan, los invidentes son únicamente receptores de información, o si tienen también la oportunidad de generar debate o discusión sobre los temas que le atañen. Conviene también señalar que en años anteriores, los dirigentes de la Asociación Nacional de Ciegos, tenían la modalidad de informar mensualmente sobre las actividades de su asociación, a través de una circular que llegaba a todos y a sus lugares de vivienda, pero por situaciones de recursos, esta práctica se dejó de hacer.

Surge ahora la oportunidad de aprovechar los recursos de la Internet, que no tiene mayores costos, pero la mayoría de los miembros no manejan esta alternativa de comunicación y sí, es utilizada por los pocos que la saben manejar, por lo que deberá promoverse la capacitación de las personas sobre esta tecnología.

Como estrategia de divulgación recomendada por los movimientos mundiales y regionales de personas ciegas, desde los años 90, las asociaciones de invidentes en Guatemala cuentan con una comisión de Comunicación e Información, de la que la mayoría de los asociados saben de su existencia, pero al parecer, la misma falta de comunicación hace que casi nadie sepa de sus actividades y los espacios de información que ejecutan en las organizaciones. Lo poco que se sabe de éstas en su entorno institucional, se debe a que la comisión de relaciones públicas, no

ha tenido la oportunidad o visión de implementar estrategias de información sostenible, que fluya permanentemente información sobre el quehacer de las organizaciones, de las capacidades y aspiraciones de participación social de los no videntes, lo que como ya hemos indicado, deriva en la limitación del acceso de éstos al ejercicio pleno de todos sus derechos, en igualdad de condiciones y oportunidades. Esta comisión en la Asociación Nacional de Ciegos, responde solo a actividades puntuales y a divulgaciones muy eventuales.

La no sistematización de la información organizacional, hace que muchos esfuerzos de comunicación que se ejecutaban en las asociaciones no sean conocidas por los afiliados, lo que se puede percibir en la respuesta a la pregunta:

¿Sabe usted si en su organización ha existido un órgano de divulgación que se haya dejado de publicar?

A esta pregunta, una cantidad muy respetable de asociados indica que: no ha existido tal órgano y otra cantidad indica que no sabe, que sumadas ambas, reflejan un marcado desconocimiento de la historia de la organización. Sin embargo, debemos destacar que tanto la Asociación Nacional de Ciegos como la Central de Ciegos han contado con más de un medio de divulgación en medios de comunicación radial, escrita y de televisión.

Estos esfuerzos de divulgación permitían el cruce de información entre directivos y las bases, ya que por medio de éstos, las bases trasladaban sugerencias, censura y propuestas sobre temas diversos de los asociados a sus dirigentes y éstos a su vez, daban orientaciones sobre las distintas acciones.

El que los encuestados no refieran algo sobre los órganos en mención, no solo revela el desconocimiento de los mismos respecto de la historia de su organización, sino también revela que no se ha tenido el medio para construir la historia organizacional, por parte de los directivos y la falta de visión para impulsar procesos y compromisos de comunicación sostenible, a través de la gestión de recursos, aunque debemos reconocer que los dirigentes, aprovechan de alguna manera, no como se quisiera, oportunidades que ya se ofrecen por otros medios.

Para conocer que formas tienen los miembros de las organizaciones para enterarse de las comunicaciones de sus directivos, se hace la pregunta:

¿Cómo se da la comunicación con sus directivos?

De ésta, se obtiene la respuesta de un porcentaje muy representativo que indica que es por medio de reuniones espontáneas. Entendiéndose por ello, el encuentro o conversación en corredores, donde no existe una agenda previa y la información solo es sobre temas muy puntuales, donde no existe la posibilidad de sistematizar la información en actas, memorias o minutas. Esta respuesta se obtiene especialmente de los socios que no dirigen ningún tipo de comisiones de trabajo.

La respuesta de reuniones calendarizadas, se deduce que se obtiene de los que tienen a su cargo la coordinación de una comisión o participa en un cargo directivo. Son muy pocos los asociados que indican el uso de una cartelera informativa, esfuerzo que se hace con cierta regularidad en la Asociación Nacional de Ciegos, con la ubicación de una cartelera, en la que se coloca información en sistema braille y en tinta, pero son pocos los asociados que la consultan, pese a que la mayoría sabe donde se encuentra ubicada y es una práctica de más de 10 años.

Aunque debe revisarse si la información es actualizada constantemente, porque puede ser que la falta de actualización, hace que los afiliados no consulten la cartelera.

Con el objetivo de medir la proyección de la organización hacia su entorno, se plantea una pregunta para determinar si los asociados tienen dominio sobre las formas de cómo su organización genera información respecto de la discapacidad visual, para que ésta sea conocida por la sociedad.

La respuesta obtenida, se refiere que a través de actividades diversas, entendiendo éstas por la organización de ciertos eventos y por medio de entrevistas de radio, confirmando en este sentido, lo que se señala anteriormente: los directivos han sabido aprovechar los espacios abiertos en otros medios de comunicación social,

aunque ello no representa una forma de comunicación sostenible. Un menor porcentaje indica que por charlas, lo que se practica en la Asociación Nacional de Ciegos con grupos de potenciales afiliados y con otros grupos de población.

La falta de recursos, hace que ninguna organización tenga la oportunidad de utilizar espacios pagados en los medios de comunicación, pero es importante destacar que la Asociación Nacional de Ciegos, con cierta regularidad aprovecha las oportunidades para utilizar los medios noticiosos con el traslado de temas y denuncias coyunturales y asimismo, ha desarrollado la habilidad de utilizar los espacios de carácter social para comunicaciones especiales.

Para medir qué tanto saben los miembros de las organizaciones sobre el intercambio que sus dirigentes han generado con otros movimientos sociales, se pregunta si existe conocimiento sobre la participación de la organización con otros grupos o movimientos, de lo que la mayoría indica que sí existen estos esfuerzos, y refieren entidades como las municipalidades y el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con discapacidad, pero existe un porcentaje importante de asociados que indican desconocer sobre estas iniciativas, lo que evidencia nuevamente la falta de comunicación hacia los asociados.

En el planteamiento de la siguiente pregunta: ¿Cómo se entera usted de las actividades de grupos afines a su organización? Se observa que una mayoría de invidentes lo hacen por información de su junta directiva y una minoría lo hace a través de boletines informativos de las organizaciones a que se refiere la pregunta. Si tomamos en cuenta que los asociados en buena parte, se informan por reuniones en espacios espontáneos con sus dirigentes, cuando se responde que los invidentes se enteran de las actividades de otros movimientos por el contacto con éstos, vemos que la información no es constante y sistemática, por lo que no siempre se enteran de todas las actividades, de aquí que los asociados no conocen con qué entidades coordinan las asociaciones.

Sin embargo, cuando se organizan actividades de convocatoria para los asociados utilizando todos los medios al alcance, se ha podido comprobar que los invidentes hacen lo posible por participar, lo que se percibe en la respuesta de la pregunta

que se refiere a que: ¿si los asociados participan en foros y debates en su organización y que éstos estén relacionados con sus intereses de vida, En este sentido, prácticamente todos dicen involucrarse en este tipo de actividades.

Por último, se consulta a los encuestados: ¿si saben, que su organización cuenta con una estrategia de comunicación? En un porcentaje muy parejo los asociados muestran su posición; sin embargo la desinformación que prevalece denota que las estrategias indican tener no son efectivas, además, debemos anotar que del análisis hecho en cada organización, nos percatamos que en las mismas solamente se practican elementos básicos de comunicación.

Aunque, si existe la costumbre de fluir información hacia los medios de comunicación, ya sea de manera esporádica se debe comunicar la iniciativa. Asimismo, si los dirigentes participan en entrevistas u organizan conferencias de prensa, deben informarlo, para que sus afiliados valoren estos esfuerzos como estrategias de información.

#### **4.3 Posición de los Directivos Frente la Encuesta.**

Conocidos los resultados de la encuesta, donde se evidencia una marcada falta de información y la carencia de estrategias sostenibles de comunicación, se entrevista a los directivos de las 3 organizaciones objeto de investigación, del 02 al 07 de Febrero del 2009, sobre 4 aspectos básicos: la manera de cómo informan a sus asociados de las actividades de su organización: sí poseen herramientas de comunicación sostenible; si sus bases cuentan con el medio para retroalimentar la comunicación y; si desde su perspectiva es funcional su comisión de relaciones públicas, de lo que se obtienen las siguientes respuestas:

En relación a la primera pregunta, indican que a través de reuniones mensuales con los coordinadores de comisión, se fluye la información hacia los afiliados, a quienes se les traslada la misma, según los intereses de cada asociado, dado a que su organización promueve diversos temas, según los ejes de trabajo de cada movimiento, los que se definen a demanda de los interesados.



Las propuestas de cada grupo, se reciben por medio de los coordinadores de comisión, quienes se supone consultan las iniciativas y proyectos puntuales, aunque a decir de los directivos, para garantizarse que la información llega a los interesados, procuran fluir la misma de manera directa, lo que ha dado buenos resultados, según ellos, lo que evidencia la comunicación espontánea con sus bases.

Respecto de, si cuentan con herramientas de comunicación sostenible, informan que las reuniones calendarizadas dan a conocer a los coordinadores de comisión todas las actividades, pero no tienen mecanismos de monitoreo y evaluación, para determinar si la información llega como corresponde. En el caso de la Asociación Nacional de Ciegos, la cuantía de asociados y actividades, hacen que el control y monitoreo sea más complejo. Señalan también que la información de cada actividad se coloca en las carteleras informativas, pero las mismas son poco consultadas. También se dispone de un buzón de sugerencias, el que normalmente no es utilizado, al menos con fines proactivos.

Los órganos de divulgación que en algún momento se han implementado en las asociaciones, han dejado de funcionar, uno por la falta de recursos y otra, por la poca demanda de los asociados. Lo que sí se mantiene como sana práctica, es la convocatoria de asambleas informativas y las reuniones de comisiones de trabajo. Otro tema que debe resaltarse, es la manera de cómo los directivos aprovechan los espacios de información que ha establecido el CONADI, para dar a conocer o comunicar sus actividades.

En cuanto, si la organización tiene un medio para que los afiliados retroalimenten la información, señalan que las reuniones con los coordinadores de comisiones, permiten el canal para que los asociados hagan llegar sus propuestas, además de las reuniones o comunicaciones en corredores, la posibilidad de utilizar el buzón de sugerencias, la información que se traslada en las asambleas informativas y las reuniones en junta de comisiones. En este sentido, debe indicarse que ninguna de las formas planteadas representa una manera de retroalimentar una

comunicación sostenible, ya que son espacios informales, donde la información que se entrega no se registra en minutas, actas o memorias.

Desde el pensamiento de los directivos, su comisión de relaciones públicas, no genera estrategias de comunicación que respondan a las necesidades de la organización ni de sus afiliados, ya que por lo regular únicamente se dedica a convocatoria de medios de comunicación cuando hay actividades de relevancia; Aunque se reconoce que también existen acciones eventuales de información sobre temas puntuales, especialmente en determinadas ocasiones, como las épocas electorales, inauguración de programas y servicios.

Los directivos coinciden en admitir que después de 12 y 14 años de trabajo, sus comisiones de comunicación e información, no han tenido la capacidad de establecer estrategias de información, que contribuyan con el posicionamiento de la organización que representan, ni de sus asociados.

Aunque en el caso de la Asociación Nacional de Ciegos, sí reconoce que hay logros que pueden potenciarse, ya que desde esta comisión, se ha dado divulgación a la participación de los invidentes en comicios electorales a través del voto Braille y se ha promovido la representación de la organización en otros espacios de convocatoria interinstitucional.

#### **4.4 Elementos que Favorecen una Estrategia de Comunicación en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala**

Luego de conocer los resultados del cuestionario y las entrevistas realizadas, mas el cuestionamiento a los miembros sobre la organización, así como el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, contenidas en el plan organizacional de la Asociación nacional, se pueden plantear lineamientos generales para una estrategia de comunicación que sea viable en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, pero de igual manera puede ser adoptada por otras organizaciones con fines y objetivos similares, para promover sus servicios, captar nuevos afiliados y gestionar proyectos de crecimiento individual y grupal.

La implementación de una estrategia de comunicación en los actuales tiempos, tiene elementos internos y externos en la Asociación Nacional de Ciegos que conviene señalar y que de una u otra manera, hacen viable un plan estratégico de Comunicación.

#### **4.4.1 Elementos Internos.**

**A. Prácticas Básicas de Comunicación Organizacional:** La implementación de la Comisión de Información y Relaciones Públicas por más de 10 años, que ha fluido mensajes esporádicos a medios de comunicación social, le permite una base que fácilmente se puede fortalecer, a lo que debemos sumar la disposición de los directivos a impulsar iniciativas que promuevan la imagen de la asociación y de sus afiliados, quienes también han venido desarrollando gradualmente, la capacidad de generar respuestas a consultas de personas o entidades que les buscan.

**Gracias a la gestión de la organización en el campo de la comunicación y otros aspectos, le han valido para ser considerada como socia** local de la Fundación Once para América Latina (FOAL), de la Unión Latinoamericana de Ciegos y de la Unión Mundial de Ciegos, organismos con los que ejecuta algunas iniciativas para la promoción de los derechos de los invidentes.

**B. Formación Académica de sus Miembros:** Cuando se hace la afirmación que la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, es un movimiento social representativo de los no videntes en nuestro país, es porque cuenta con 500 afiliados, de entre quienes hay personas que se desempeñan en distintas actividades (Académicas, culturales, artísticas).

En el plano académico, por lo menos 40 de los socios poseen un grado académico a nivel superior en distintas especialidades, que aportan a la organización sus esfuerzos en proyectos, juntas directivas y comisiones de

trabajo. En este grupo de profesionales hay comunicadores sociales que ejercen su profesión en el campo de las relaciones públicas, en los medios de comunicación social, en el manejo de centrales de radio y telefonías, por lo que resulta viable la implementación de una estrategia de comunicación. Este grupo de personas ciegas, aplica la tecnología en sus actividades laborales y personales, lo que favorece su independencia o autonomía en sus diferentes actividades.

**C. Disponibilidad de un Plan Estratégico de Desarrollo Organizacional:** La organización dispone desde el 2006, de un Plan Estratégico de desarrollo con 4 ejes: Impacto Académico, Impacto Organizacional, Impacto Económico y Vida Independiente, con una Misión y Visión claramente definidas y que apuntan a la extensión de la Asociación hacia todo el territorio nacional, a la promoción de actividades que reivindiquen los derechos de los no videntes y a la apertura de espacios en lo educativo, en lo laboral, en el acceso a los servicios de salud y a la seguridad social, entre otros temas, plan que fue formulado en consulta con los coordinadores de comisión, miembros de junta directiva y representantes de distintos sectores de personas ciegas.

En el Plan, se definen tareas para ser ejecutadas por la comisión de Comunicación e Información, grupo de trabajo en el que descansa gran parte el éxito de las metas y objetivos del mismo, ya que en los 4 ejes, se incluye el componente de divulgación de programas y servicios; sin embargo hace falta el plan estratégico de comunicación.

**D. Capacidad Física Instalada:** Como se ha indicado, desde 1981, la asociación cuenta con una sede propia, con varios ambientes que le permiten desarrollar simultáneamente una serie de actividades, con distintos grupos de personas o instituciones. En la organización y promoción de estas actividades, se tiene el suficiente espacio para organizar eventos de promoción institucional, que atraigan la atención de medios de

comunicación u otros grupos de población, que en algún momento le interese que conozca de sus acciones.

En experiencias anteriores, podemos referir que la sede de la organización, ha sido el centro de asambleas del movimiento cooperativo nacional y otras organizaciones, lo que ha redundado en la identificación de tales movimientos con los programas y servicios de la asociación, por lo que capitalizando adecuadamente esta experiencia, la asociación fácilmente puede proyectarse y fomentar una imagen de mayor impacto.

También, estos espacios pueden ser utilizados para organizar y montar foros sobre distintos temas, donde participen los asociados y se informen de esta manera, de las diferentes actividades que promueve su organización.

**E. Capacidad Desarrollada de Autogestión:** A lo largo de su historia, los miembros de la Asociación Nacional de Ciegos, han alcanzado una capacidad de autogestión, en la organización y promoción de diversas actividades, capacidad que es tomada en cuenta por organizaciones de países de Centro América y la ha hecho mantener un liderazgo bastante positivo en muchos espacios, en especial, al interno del Consejo Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad, ante otras entidades públicas y privadas. Siendo su máximo referente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el Programa de Auxilio Póstumo y la ejecución de la Primaria Acelerada para Ciegos Adultos, que ha graduado a varias personas ciegas.

**F) Participación de Representantes de la Organización en Otros Foros:** La Asociación cuenta con líderes con amplia experiencia en la gestión y promoción de proyectos y varios de sus miembros asumen la representación de la organización ante distintos movimientos de convocatoria interinstitucional, tal es el caso del CONADI, Consejos Departamentales de Desarrollo, Consejos Municipales, etc.

#### **4.4.2 Elementos Externos:**

- A.** Identificación del Entorno Institucional con el Movimiento de personas con discapacidad: Ante la constitución de redes sociales que promueven programas y servicios de desarrollo humano, más la visibilización que gradualmente ha ido alcanzando el movimiento de personas con discapacidad frente a los diferentes grupos, tiene algunos indicadores que muestran de cómo en los últimos años, el colectivo de discapacidad, ha logrado interesar a otros sectores en la inclusión de sus aspiraciones de vida, en diversos programas y proyectos. Siendo así que ahora, se cuenta con organizaciones no Gubernamentales que tienen entre sus ejes de servicio, el apoyo a personas con discapacidad.

Muchas de estas organizaciones, impulsan esfuerzos de información y orientación sobre temas de discapacidad, aunque debe anotarse que la mayoría de las entidades que promueven servicios de atención a personas con discapacidad, cuenta en su estructura con un equipo mínimo de comunicación o bien, se le asignan estas tareas a grupos de voluntarios.

- B. Identidad de los Medios de Comunicación Social con las Aspiraciones de Participación Social de las Personas con Discapacidad:** aún y cuando la mayoría de los medios de comunicación social: radial, impresa, televisada y ahora también por medios electrónicos, tienen una línea definida en el abordaje de información de amplio impacto en la opinión pública, tal es el caso de la nota roja, la política y la economía, varios de éstos cuentan ahora con espacios educativos, culturales, sociales y de salud, donde los grupos vulnerables de población pueden fluir información, sino de manera sistemática, por lo menos en forma eventual.

De aquí que frecuentemente se observan notas sobre la temática de discapacidad, con variados temas, desde denuncias sobre aspectos

puntuales, hasta notas científicas, de derechos humanos y económicas, temas que son abordados en la mayoría de las veces por incidencia de los propios interesados, aunque debemos reconocer y valorar, que se hace también por iniciativa de los comunicadores sociales, quienes se informan cada día más del tema y ya realizan trabajos de opinión sobre temas de discapacidad, inclusive ha habido medios de comunicación que promueven notas polémicas relacionadas con la discapacidad: violación de derechos, falta de oportunidades para éstas en diferentes actividades y en el uso y abuso de su imagen con fines de recaudación.

**C. Avances Legislativos que Favorecen la Gestión Sostenible de Estrategias de Comunicación:** Al año 2008, en Guatemala existen varios avances legislativos que abordan los derechos de las personas con discapacidad, claro está que de manera asistencialista, pero representan un importante respaldo, para la implementación de programas y servicios de apoyo para este sector de la población, avances que se han elaborado básicamente en las 3 últimas décadas y en buena parte de éstas, se señala la comunicación y la información, como elementos necesarios para promover y fomentar la participación del colectivo de discapacidad, en igualdad de condiciones y oportunidades, los que también responden a las recomendaciones de foros y organismos internacionales.

En los últimos años, Guatemala ha firmado y reconocido varios tratados, declaraciones y convenciones relacionados con la discapacidad y la comunicación, en los que se precisan compromisos que deben ser asumidos desde la labor de los medios de comunicación social, siendo el compromiso más reciente la ratificación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, donde se definen compromisos para los medios de comunicación.

**D. Orientaciones de Grupos Organizados de Comunicadores Sociales:** En los años más recientes, observamos cómo cada día surgen nuevas

organizaciones de comunicadores sociales que toman muy en cuenta el papel de las personas con discapacidad en los medios.

Además de la Asociación de Periodistas de Guatemala (APG), la Asociación de Locutores de Guatemala (ALG), la Asociación de Cronistas Deportivos de Guatemala (ACDG), que son las organizaciones de prensa más antiguas. Hoy por Hoy, ya existen otros gremios que propugnan por la comunicación para el desarrollo comunitario y asimismo, de los nuevos grupos que promueven esta orientación de la comunicación, se define claramente las estrategias de trabajo por los sectores más vulnerables de la sociedad, entre los que podemos citar a los Periodistas para el Desarrollo, la Cooperativa de Periodistas de Guatemala, Los Cronistas Deportivos Guatemaltecos, entidades que plantean en sus estrategias, el servicio a las poblaciones con mayores marginaciones y hacen desde diferentes espacios, una serie de reflexiones, sobre las principales necesidades y demandas de estos grupos de la sociedad.

En el Libro Periodismo Sin Discriminación de la Asociación DOSES, impreso en Guatemala por la Agencia Noruega para el Desarrollo (NORAD), derechos Reservados 2004, en cuyo movimiento estuvieron activos varios comunicadores sociales guatemaltecos de las nuevas generaciones, realizaron una buena cantidad de conversatorios **Sobre el periodismo sin discriminación.**

De ese trabajo se desprende el siguiente análisis: “Por los alcances de los medios de comunicación masivos, los temas incluidos en la agenda de éstos pueden convertirse fácilmente en una agenda de discusión social”<sup>20</sup>, situación que no ocurre con aquellos temas que no se abordan desde los medios masivos; es decir, que no son del dominio público y por lo mismo, no forman opinión, aunque también debemos advertir, que cuando se divulga un tema a tal magnitud, debe tenerse preparada una estrategia de trabajo,

---

<sup>20</sup> DOSES, Libro Periodismo sin Discriminación de la Asociación Página 24. Derechos Reservados 2004, Asociación DOSES



para que efectivamente se incorpore a una agenda social, de lo contrario, únicamente se estará respondiendo a asuntos de coyunturas.

#### **E. Experiencias de Comunicación Social desde Entidades Afines:**

Tanto en el medio nacional como internacional, existen experiencias de comunicación social que promueven temas relacionados con el respeto de los derechos de las personas con discapacidad, experiencias que han tenido relativo éxito y vale la pena tomar en cuenta para impulsar una estrategia de comunicación, ya que nos demuestra, la viabilidad de ciertas acciones de divulgación e información.

En el medio internacional, la experiencia más próxima a los no videntes de Guatemala, es el trabajo que por muchos años ha venido realizando la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), organización que ha alcanzado uno de los más notables grados de desarrollo a nivel mundial.

Guatemala, es uno de los pocos países de América Latina que cuenta con una fuente de financiamiento sostenible para programas de apoyo a no videntes y que nuestro país, también cuenta con una organización nacional de Ciegos bastante representativa, que cuenta con el respaldo de la Unión Mundial de Ciegos, la Unión latinoamericana de Ciegos y de otros foros regionales y mundiales, por lo que el camino para implementar una estrategia de comunicación sostenible, es bastante posible.

#### **F. Disposición de Agencias de Cooperación en Apoyar Estrategias de Información:** Ante la toma de conciencia que gradualmente se ha ido adoptando frente a la promoción e inclusión social de la población con discapacidad, hace que a la fecha surjan varias agencias de cooperación internacional que manifiestan su interés por incluir el tema de comunicación e información en sus agendas de trabajo.

Estas agencias de cooperación han canalizado sus acciones a través de entidades públicas y privadas, para que realicen campañas educativas hacia

la discapacidad, entre las más sobresalientes, podemos referir: los esfuerzos del Ministerio de Salud, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, del Ministerio de Educación y del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como entidades no gubernamentales: la Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad, el Centro para la Acción Legal en Derechos Humanos, de las que únicamente la Asociación de Capacitación Técnica en Educación y Discapacidad ha podido ubicar sus campañas en medios de comunicación, aunque de manera débil y no sostenible.

Asimismo, podemos decir que la Fundación Alex, La Fundación Para el Bienestar del Niño Minusválido y el Comité Pro Ciegos y Sordos han tenido la capacidad de realizar campañas más sostenibles por la cantidad de recursos que manejan, pero son campañas que se ejecutan básicamente con fines de recaudación.

#### **G. Realización de Estudios Sobre Discapacidad:**

Distintas organizaciones han realizado estudios de investigación sobre el tema de discapacidad, cuyos resultados pueden ser de mucha utilidad para la Asociación en la negociación de cualquier proyecto de comunicación. Así se tiene la Encuesta Nacional en Discapacidad, efectuada por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2005, donde se indican los porcentajes de discapacidad visual y su ubicación geográfica. UNICEF en coordinación con BOX Latina, realizó una medición de opinión sobre discapacidad en el 2008, publicada en el Diario Prensa Libre, en enero del 2009, estudio que revela un alto desconocimiento hacia la discapacidad. Como resultado de esta encuesta, la Federación Guatemalteca de Educación Radiofónica, impulsará una campaña en los 4 idiomas Mayas mayoritarios de Guatemala, además del idioma español, esfuerzo que puede ser aprovechado perfectamente por la Asociación.

## **4.5 Lineamientos Generales para un plan Estratégico de Comunicación en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala**

### **Pronóstico y Propuesta del Tesinando**

Con base en la observación y análisis de las principales características de comunicación interna y externa que se practican en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, así como los elementos propios y externos que hacen posible la ejecución de una estrategia de comunicación, a continuación se plantea una propuesta de lineamientos generales para una estrategia de comunicación, que pueda ser implementada por dicha organización.

Con la consideración de los lineamientos que se plantean para un plan estratégico de comunicación en la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, se fortalecerán los ejercicios de comunicación interna y externa del movimiento, lo que derivará en un mayor acercamiento con sus afiliados y un mejor aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo que ofrecen otras organizaciones e instituciones.

### **4.5.1 Lineamientos Generales para una Estrategia de Comunicación Interna:**

**A. Integración de un Equipo de Comunicación:** Aunque ya ha quedado señalado que la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, cuenta desde hace 12 años con una comisión de Acceso a la Información, lo que dio lugar al nombramiento de un relacionista público, deberá conformar un equipo de comunicación, para aprovechar de esta manera la formación académica de muchos de sus asociados, así como su ejercicio profesional, ya que varios de éstos, ejercen su profesión en el campo de las relaciones públicas y en otros espacios de comunicación.

Se deben listar y distribuir tareas de comunicación, según la experiencia y habilidad de cada miembro del equipo, el que manejará todas las acciones de comunicación interna y externa, para lo que estarán debidamente informados de las resoluciones y acuerdos de juntas directivas y coordinadores de comisión.

**B. Aplicación de Herramientas de Comunicación Accesible para los Invidentes:** Las juntas directivas, coordinadores de comisiones y el equipo de comunicación, deberán promover el uso y manejo de herramientas de comunicación accesibles a todos los sectores de no videntes. Debe procurarse que toda la información de interés organizacional se disponga en Sistema Braille o en audio y otros medios alternativos, por el volumen de la documentación en Braille. En los últimos años, ya se cuenta con la tecnología necesaria para personas ciegas, que viabilizan el acceso a la Internet y al manejo de información a través de medios electrónicos. En la medida de lo posible, se deben implementar los archivos con estos formatos.

Para asegurar el éxito del manejo de todo tipo de información recopilada en estos medios, quienes dirigen la Asociación, conviene que procuren la capacitación de sus afiliados en el manejo de la tecnología de la comunicación e información, que hoy día son bastante fáciles de adquirir, además que la organización ya cuenta con un laboratorio de computación, donde se podrían capacitar los asociados.

**C. Fortalecer los Medios Tradicionales de Comunicación:** La comunicación telefónica que es accesible a un alto porcentaje de personas ciegas, puede potenciarse su uso de manera organizada, para informar a los socios de las distintas actividades de su organización, tomando en cuenta que hay una cantidad muy significativa de socios que tienen dificultad de movilización y en el manejo de tecnología accesible, pero que por lo general, tienen a su alcance un teléfono. Asimismo, deben estructurarse diferentes tipos de mensajes que puede hacerse llegar de persona a persona. Al indicar que

debe ser una comunicación organizada, estamos señalando que habrá que llevar un registro de las personas a las que se les facilita esta forma de comunicación y establecer una agenda de temas a abordar con éstas; ello, para obtener beneficios de la práctica de la comunicación de persona a persona, que refleja la encuesta

#### **D. Sistematizar el Uso de Boletines, circulares y Carteleras Informativas:**

Tomando en cuenta que durante algún tiempo la Asociación utilizó con cierta regularidad el uso de boletines informativos, circulares y otros medios, para dar a conocer a sus miembros de algunas de sus actividades, debe evaluarse y retomarse la iniciativa, siempre en los formatos accesibles de comunicación para invidentes, para que todos estén debidamente enterados del quehacer de la organización y puedan involucrarse en las diferentes actividades y sepan asumir los roles que les corresponde, según sus posibilidades e intereses de participación.

El uso de carteleras, es una buena práctica, por lo que el equipo de comunicación deberá mantener información actualizada en las mismas y ubicar las carteleras en espacios físicos fácil de localizar al tacto. Las informaciones, estarán en Sistema Braille y en letras Macro tipo (letra en tamaño grande).

#### **E. Organización de Conversatorios Sobre Diferentes Temáticas:**

El espacio físico de la Asociación, facilita la organización o montaje de foros, cursos, talleres, etc. Que permiten espacios de discusión e intercambio entre los asociados y sus dirigentes, con temas que tengan relación con el quehacer interno de la asociación o bien, otro tipo de temas que interese a los asociados. Debe partirse de la idea: que si los asociados están enterados de las actividades de su asociación y sus directivos, estarán en condiciones óptimas para decidir un espacio adecuado de participación. Requerirá entonces de la habilidad de los directivos para comunicar todas sus iniciativas.

#### **4.5.2 Lineamientos Generales para una Estrategia de Comunicación Externa:**

**A. Fortalecimiento de los Espacios de Coordinación Interinstitucional:** La dinámica del movimiento nacional de personas con discapacidad, ha logrado establecer espacios de coordinación, que los no videntes junto a otros grupos de discapacidad, pueden aprovechar para hacer alianzas estratégicas y realizar propuestas de comunicación. Junto a otras asociaciones de discapacidad, se deben promover acciones que viabilicen los compromisos que El Estado ha asumido en leyes, tratados y convenios internacionales, que como ya ha quedado dicho, estos instrumentos, contemplan orientaciones en el campo de la divulgación para la participación social de este colectivo.

La coordinación que se tiene con organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas en el CONADI, puede facilitar procesos de comunicación, captando recursos que se tienen en la cooperación internacional y formular propuestas de divulgación que deban ser implementadas por las instituciones públicas. En este sentido, vale indicar que ya existen algunas experiencias.

**B. Reactivación de los Medios de Comunicación con que Contó la Organización:** En las actuales condiciones cualitativas y cuantitativas de la organización se puede retomar la publicación de la Revista el Punsonazo y la Producción de la Radio Revista Visión, medios que podrían encontrar apoyo financiero en la empresa pública y privada, a través de un buen plan de mercadeo, para lo que se deberá incluir en los mismos, contenidos de interés general y de amplio impacto. Los ingresos que se obtengan pueden generar espacios de inserción laboral para los comunicadores ciegos y otros comunicadores sin discapacidad, ya que habrá tareas que requieran de la vista, especialmente en la producción de la revista. Existen entidades estatales que ya empiezan a generar patrocinios para publicaciones de discapacidad.

**C. Mayor Difusión a sus Eventos de Acceso Público:** La Asociación organiza con cierta frecuencia actividades culturales, deportivas, sociales y políticas, las que han recibido cobertura por parte de los medios de comunicación social. Pueden tener mayor cobertura y tomar en cuenta a otros grupos de población, siempre que sean más dinámicos y se realicen no solo en los espacios físicos de la organización, sino también en otros lugares, según sea el tipo de actividad. Así podrían organizarse eventos de comunicación con la Secretaría de Comunicación Social de la PRESIDENCIA, POR EJEMPLO, TAL COMO LO HAN HECHO OTROS GRUPOS DE DISCAPACIDAD O, CON EL Ministerio de Cultura y Deportes, para eventos deportivos, con el CONADI, etc.

En la promoción de estos eventos, según la trascendencia de los mismos, pueden organizarse conferencias de prensa para su difusión, valorando la toma de conciencia que los comunicadores sociales tienen respecto del tema de la discapacidad. En estas conferencias, debe designarse a un vocero, para no generar declaraciones variadas sobre un mismo tema, dinámica que ha sido bastante común en las organizaciones de personas con discapacidad. Elaborar y socializar entre los responsables de cada actividad, un comunicado de prensa, será siempre una buena práctica, para que todos manejen un discurso unificado.

En la preparación de las conferencias de prensa, debe cuidarse la imagen visual organizacional, no por ser no videntes, debemos descuidar esta parte.

**D. Promover la Difusión de sus Programas y Servicios:** El equipo de comunicación de la organización, debe llevar un listado de todos los medios de comunicación social, así como de los encargados de las diferentes secciones y fluir hacia éstos, información relacionada con los servicios y programas de la organización, esfuerzo que debe hacerse a nivel nacional. Deben aprovecharse los espacios abiertos en los diferentes medios, para

generar opinión sobre el quehacer de la asociación. En la Actualidad existen programas y secciones que dan cabida a temas como los que generan las asociaciones de personas con discapacidad. También debe procurarse la cobertura de prensa a todas las actividades de la organización, para lo que deberá manejarse una buena relación con los medios. De esta acción dependerá que la asociación capte más miembros y dé a conocer sus servicios. También es prudente que los directivos de la organización, emitan opinión sobre temas de interés nacional, para que en su momento se les valore como fuente de información; en otras palabras, se sugiere que no se circunscriban únicamente a temas de discapacidad, porque la violencia e inseguridad imperante en los actuales tiempos por ejemplo, es causa de discapacidad y así abordar otros temas.

**E. Promover Campañas de Concienciación:** En los años de historia de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala y organizaciones similares, no cuentan con experiencias sobre el desarrollo de alguna campaña educativa sobre discapacidad visual; sin embargo, ha habido campañas promovidas por otras instituciones, las que de acuerdo con las leyes y tratados reconocidos por el Estado de Guatemala, los grupos de personas con discapacidad tendrían que tener opinión sobre las mismas, por lo que deben plantearse propuestas y acciones de monitoreo, por parte de la asociación. Es urgente implementar campañas de información y orientación sobre discapacidad, tanto a nivel de medios masivos de comunicación, como a nivel de grupos estratégicos de población, para que toda la sociedad tenga la información necesaria, sobre su quehacer hacia la temática de discapacidad visual. También puede incidirse en las campañas públicas sobre diferentes temas, para que se incluya el componente de discapacidad.

**F. Producción de Materiales Informativos:**

El equipo de Comunicación, debe elaborar y distribuir material que informe de todas las actividades de la asociación, materiales que deben ser revisados y evaluados periódicamente para no perder vigencia. Este



material, debe elaborarse tanto para usuarios no videntes como para el público en general. Su distribución debe ser a nivel de toda la población, pero cuidando que llegue a manos que puedan obtener provecho del mismo.

**G. Aprovechar Eventos de Convocatoria Abierta:**

En la actualidad existen eventos de promoción humana en general (Eventos culturales, deportivos, políticos, etc.), los que pueden perfectamente ser capitalizados por los grupos de no videntes, incorporando a éstos a sus representantes, según sea el tipo de actividad. En este sentido, vale referir la experiencia de los deportistas ciegos en competencias dominicales de atletismo, en los que se ha alcanzado una buena incidencia. Por lo que deberá llevarse una agenda de eventos y de medios de comunicación, para obtener provecho de los mismos.

Debe tenerse en cuenta el principio de: “Una imagen logra más que mil palabras”.

### **Conclusiones:**

1. Los conceptos y definiciones que se refieren a los nuevos enfoques en el abordaje de la discapacidad, propone hoy día un modelo social, que apuesta esencialmente a la educación comunitaria, lo que demanda necesariamente acciones sistemáticas de comunicación.  
Este trabajo comunitario será mas efectivo si se aplican adecuadamente las herramientas que facilitan la comunicación, donde se garantice el involucramiento de los propios interesados, para orientar con las vivencias de éstas.
2. No obstante a los más de 60 años de experiencia organizacional, los invidentes no han tenido la posibilidad de desarrollar estrategias de comunicación sostenible, lo que repercute de manera negativa en el posicionamiento de su que hacer como movimiento social y en la promoción de los derechos de participación de sus afiliados en las diferentes actividades que realiza su entorno, aunque debe resaltarse que existen valiosas experiencias en la práctica de elementos básicos de comunicación.
3. A lo largo de la experiencia organizacional, los no videntes han ganado importantes espacios en la sociedad, como resultado de sus acciones eventuales de comunicación: la inclusión en aulas de estudio, su participación en las actividades productivas, su ejercicio ciudadano entre otros aspectos, gracias a la toma de conciencia que gradualmente se ha ido asumiendo hacia sus derechos de participación.
4. Existen factores internos y externos que favorecen la implementación y ejecución de estrategias de comunicación, como la preparación académica de los invidentes, la disponibilidad de recursos propios en materia de infraestructura, así como las nuevas tendencias de organizaciones del movimiento social guatemalteco.

5. Existen experiencias positivas en el entorno de las organizaciones de personas con discapacidad visual tanto en el medio nacional como internacional, donde se han implementado estructuras de comunicación social y que han promovido estrategias de información, para posicionar el que hacer de las organizaciones de personas con discapacidad visual.
6. Las organizaciones, no han logrado desarrollar procesos de comunicación de doble vía, lo que dificulta a los dirigentes, la retroalimentación sistemática de sus iniciativas y un involucramiento más activo de los asociados en general.
7. Los asociados no están plenamente informados de todas las actividades de su organización, lo que deriva en una gran cantidad de socios inactivos y la captación de nuevos socios, quienes no visualizan sus espacios de participación al interno de cada asociación.

### **Recomendaciones:**

1. Los dirigentes de las organizaciones de personas con discapacidad visual, deben apropiarse y socializar entre los afiliados de sus asociaciones, el sentido de los actuales enfoques hacia la discapacidad, para que cada miembro desde el papel que le corresponde en la entidad y en sus áreas de participación, contribuyan con la educación comunitaria, para su efectiva inclusión social.
2. Los dirigentes de las organizaciones y en particular la comisión de comunicación e información, deben construir la historia de su asociación, registrando las experiencias de comunicación, para tener bases en la implementación de estrategias de información.
3. Los espacios asta hoy ganados por las asociaciones, pueden tener mejores provechos para los afiliados si la presencia y participación en las tareas de información son sostenibles y sistemáticos, tanto desde los medios de comunicación como, ante los grupos estratégicos de población. Debe potenciarse la oportunidad de valorarse la responsabilidad social de los medios y la solidaridad de los comunicadores.
4. La dirigencia de las organizaciones de las personas con discapacidad visual, debe establecer mecanismos para aprovechar todos los recursos internos en la implementación de estrategias de comunicación y obtener al mismo tiempo, ventajas de los factores externos, donde el movimiento social nacional muestra apertura a diferentes temas.
5. Las asociaciones de ciegos de Guatemala, deben obtener mayor provecho de sus nexos con los organismos mundiales, regionales y nacionales que se dedican a promover los derechos de participación social de los no videntes y establecer como éstos, sus unidades de comunicación social en las áreas de trabajo que correspondan, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y a las demandas de los invidentes.

6. Los dirigentes, deben potenciar la capacidad de la práctica de elementos de comunicación en su gestión, para que los afiliados visualicen los espacios donde puedan aportar al crecimiento de la organización, para que ésta impacte de mejor manera en su entorno y contribuya asimismo, con la integración e inclusión social de los invidentes.
7. Los dirigentes de cada asociación, deben adoptar el uso de boletines informativos y retomar algunas acciones de comunicación que han dejado de ejecutar, para mantener la atención e interés de los actuales y futuros asociados e involucrarlos en el quehacer de la asociación, asimismo, pueden aprovechar la tendencia de empresas públicas y privadas en el patrocinio a temas sociales, para la sostenibilidad de dichas acciones.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia de Noticias Dos Directos da Infancia  
Medios de comunicación y discapacidad: análisis periodístico desde la óptica de los derechos del niño. Brasil: Fundação Banco do Brasil, s.f. 186 p.
2. Colombia. Ministerio de Comunicaciones  
Comunicación para todos. Colombia: Ministerio, 2002, 28p.
3. Discapacidad y comunicación social. España: Real Patronato de Prevención y Atención de Personas con Minusvalía, 1999. 322p.
4. Guatemala. Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad. Abriendo la puerta al camino de la igualdad y oportunidades: manual técnico de accesibilidad de las personas con discapacidad al espacio físico y medios de transporte en Guatemala. CONADI, 2005 246p.
5. ----- [leyes etc.] Ley de atención a las personas con discapacidad Decreto 135-96 del Congreso de la República. CONADI, 2008
6. IMSERSO. Glosario de términos de discapacidad. España: IMSERSO, [en [www.seg\\_social.es/imsero/otros/docs/io\\_glosa.html](http://www.seg_social.es/imsero/otros/docs/io_glosa.html)]. [17/07/2001], 70 p.
7. Naciones Unidas Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. Guatemala: CONADI, 2008. 56 p.
8. -----Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Guatemala: CONADI, 2006 30 p.
9. Organización de Estados Americanos. Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad/. Nueva York, OEA, 1999 P. 20P.
10. -----Declaración decenio de las Américas de las personas con discapacidad 2006-2016/. Guatemala. CONADI, 2008 32p.

11. Organización Mundial de la Salud

Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud. Madrid: IMSERSO, 2003 324p.

12 Periodismo sin discriminación.

Guatemala: NORAD, 2004, 70 p.

13 Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad/.

España: Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía, 1992. 80 p.

## **ANEXOS**