



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Posgrado
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



**MARCO NORMATIVO DE DISCAPACIDAD EN LA OPINIÓN PÚBLICA
A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA EN
GUATEMALA**

Licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo
Registro académico No. 8813484

Guatemala, octubre de 2019

**MARCO NORMATIVO DE DISCAPACIDAD EN LA OPINIÓN PÚBLICA
A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA EN
GUATEMALA**

Trabajo presentado por
Licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo

Previo a optar al título de
Maestro en Comunicación Estratégica y Opinión Pública

Guatemala, octubre de 2019

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector
Secretario General Arq.

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
Carlos Enrique Valladares Cerezo

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Representantes docentes

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu
Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez
Representantes estudiantiles

M.A. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

Dra. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario

Terna Examinadora

Dr. Adolfo Bracamonte Cerón
Dr. Carlos Humberto Interiano
M. A. Gustavo Adolfo Morán Portillo



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



Guatemala, 14 de octubre de 2019
Orden de impresión
MCE No. 01-2019 GAMP/Machq

Estudiante
EDWIN ALBERTO CHÁVEZ SAZO
Registro académico No. 8813484

Estimado Estudiante Chávez:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título "**MARCO NORMATIVO DE DISCAPACIDAD EN LA OPINIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA EN GUATEMALA**", se emite orden de impresión.

Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación estratégica y opinión pública.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. Gustavo Acóro Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado

MSc. Sergio Vilicio Morataya García
Director ECC

c.c. Archivo



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
Cuerpo Docente de León

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2413-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

ACTO QUE DEDICO

A Dios:

Padre bueno, autor de todo bien.

A mis padres:

Que tuvieron la paciencia para acompañarme durante este proceso y ser mi bastión en los momentos más difíciles.

A CONADI:

Que me permitió hacer de este proyecto un aporte social a las personas con discapacidad en nuestro país. Agradezco todas las facilidades proporcionadas en la realización del mismo.

A todas aquellas personas:

Que generosamente apoyaron la realización de este proyecto en distintos aspectos.

Humildemente, muchas gracias.

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

Índice

Resumen	i
Introducción.....	ii
Capítulo 1	3
Marco contextual	3
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Exclusión	3
1.1.2. Discapacidad.....	4
1.1.3. Enfoques del abordaje de la discapacidad	5
1.1.4. CONADI.....	8
1.1.5. Marco normativo de discapacidad.....	10
1.1.6. Terminología en el lenguaje	12
Capítulo 2	14
Fundamentos epistemológicos.....	14
2.1. Sobre la opinión pública	14
2.2. Lenguaje.....	14
2.3. Opinión	15
2.4. Lo privado y lo público de la opinión.....	16
2.5. Definición de la opinión pública en el presente.....	21
2.6. Separar lo simbólico de lo material	22
2.7. Comunicación: proceso de inter-relaciones	24
Capítulo 3	26
Metodología para la elaboración del diagnóstico	26
3.1. Título de la investigación.....	26
3.2. Planteamiento del problema.....	26
3.3. Justificación de la investigación	29
3.4. Objetivos	30
3.4.1. General.....	30
3.4.2. Específicos.....	30
3.5. Viabilidad de la investigación.....	30
3.5.1. Viabilidad técnica.....	30

3.5.2.	Viabilidad económica.....	31
3.5.3.	Viabilidad temporal.....	31
3.5.4.	Viabilidad ética.....	32
3.6.	Delimitación de la investigación.....	32
3.6.1.	Delimitación teórica.....	32
3.6.2.	Delimitación temporal.....	33
3.6.3.	Delimitación geográfica.....	33
3.7.	Metodología.....	33
3.8.	Definición del tipo de investigación.....	34
3.9.	Población y muestra.....	34
3.9.1.	Población.....	34
3.9.2.	Muestra.....	34
3.9.3.	Fuentes.....	35
3.10.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.10.1.	Técnicas.....	35
3.10.2.	Instrumentos.....	35
3.10.3.	Análisis de contenido.....	36
3.10.4.	Entrevista.....	37
3.10.5.	Encuesta.....	38
3.11.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.11.1.	Análisis de contenido:.....	39
3.11.2.	Entrevista:.....	40
3.11.3.	Encuesta:.....	40
3.11.4.	Integración de resultados:.....	40
Capítulo 4	41
Resultados del diagnóstico	41
4.1.	Política de comunicación del CONADI.....	41
4.1.1.	Estándar de comunicación del CONADI.....	41
4.1.2.	Estrategia de comunicación del CONADI.....	42
4.1.3.	Mapa de públicos del CONADI.....	43
4.1.4.	Interrelaciones del CONADI.....	44

4.1.5.	Comunicación en crisis.....	44
4.1.6.	¿Plan de acción a mediano y largo plazo en caso de una crisis?	45
4.1.7.	¿Cómo se manejan los medios de comunicación en un momento de crisis?	45
4.1.8.	¿Responsable de información oficial para crisis comunicacionales?.....	45
4.1.9.	¿La comunicación oficial a tiempo para vocero o vocera “oficial”?.....	47
4.1.10.	Gestión de las relaciones públicas del CONADI.....	48
4.1.11.	Importancia de abordar la opinión pública del CONADI.....	48
4.1.12.	CONADI en la opinión pública	48
4.1.13.	La agenda comunicacional del CONADI	49
4.2.	Análisis de contenido.....	50
4.2.1.	Análisis de la emisión de mensajes en la opinión pública.....	51
4.2.2.	Análisis de la terminología en las publicaciones.....	57
4.3.	Entrevistas.....	61
4.4.	Encuesta	65
4.5.	Análisis integrado de opinión pública	68
4.6.	Árbol de Problemas	72
Capítulo 5	73
Propuesta de intervención.....		73
5.1.	Objetivos.....	73
5.1.1.	Objetivo general	73
5.1.2.	Objetivos específicos.....	73
5.2.	Públicos.....	74
5.2.1.	Públicos primarios:.....	74
5.2.2.	Públicos secundarios:	74
5.3.	Análisis del entorno	74
5.3.1.	Contexto local en el cual se manifiesta la problemática.....	74
5.3.2.	Contexto social sobre el que se acciona	75
5.3.3.	CONADI frente a la implementación de estrategia de comunicación.....	75
5.4.	Mensaje de la estrategia.....	76
5.5.	Estrategia de opinión pública.....	77
5.5.1.	Tácticas de la estrategia.....	77

5.5.2.	Canales y medios para la estrategia.....	78
5.5.3.	Herramientas de comunicación para la estrategia	79
5.5.4.	Diseño y contenidos	79
5.6.	Cronograma	80
5.7.	Presupuesto	81
5.7.1.	Talleres a entidades del Estado.....	82
5.7.2.	Visitas a medios de comunicación	83
5.7.3.	Presentaciones en radios.....	84
5.7.4.	Creación de contenidos para plataformas de interacción social virtual de internet.	84
5.8.	Control y seguimiento de la estrategia.....	85
	Conclusiones.....	87
	Recomendaciones	88
	Referencias bibliográficas	89
	Libros	89
	Hemerografía	90
	Leyes y decretos.....	90
	E-Grafía	91
	Anexos.....	92

Índice de tablas

Tabla 1.	Modelos de abordaje de la discapacidad	6
Tabla 2.	Periódico diario elPeriódico	52
Tabla 3.	Periódico diario Prensa Libre	53
Tabla 4.	Periódico diario LA HORA.....	54
Tabla 5.	Términos discriminativos e inclusivos en el diario elPeriódico.....	58
Tabla 6.	Términos discriminativos e inclusivos en el diario PRENSA LIBRE	59
Tabla 7.	Términos discriminativos e inclusivos en el diario La Hora.....	60
Tabla 8.	Distribución de las acciones por tipos de públicos al que están dirigidos.	78
Tabla 9.	Cronograma de tácticas	81
Tabla 10.	Precio de talleres.....	82

Tabla 11. Precio de visitas.....	83
Tabla 12. Precio de presentaciones en radio.....	84
Tabla 13. Precio publicación en internet	85
Tabla 14. Precio total de la estrategia.....	85
Tabla 15. Monitoreo de estrategia	86

Índice de gráficas

Gráfica 1. Importancia de conocer acerca de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad.....	65
Gráfica 2. Trabajar más por los derechos de las personas con discapacidad.	66
Gráfica 3. Instituciones públicas y privadas conozcan y valoren los derechos de las personas con discapacidad.....	66
Gráfica 4. Promoción y facilitación del tema de derechos de las personas con discapacidad. ...	67
Gráfica 5. Importancia de conocer las referencias sobre el marco normativo de discapacidad. .	67

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Diagrama desconocimiento de marco normativo de discapacidad.....	70
Ilustración 2. Árbol de problemas	72

Resumen

En el marco de una de las necesidades evidenciadas por el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI), respecto al desconocimiento que la sociedad posee del marco normativo de discapacidad y del enfoque de derechos para abordar la discapacidad en Guatemala, se plantea que en la opinión pública se reproduce un comportamiento de discriminación hacia las personas con discapacidad. Por lo cual el estudio presente parte del hecho de que el comportamiento de las sociedades se encuentra mediado por la comunicación social, y que este proceso de comunicación no se encuentra exento de ruidos de comunicación. La opinión pública y la opinión mediatizada intervienen en este proceso, cuya línea divisoria entre ambas se difumina en el curso de la cotidianidad social.

Ninguno de los procesos anteriores puede estudiarse sin el uso del lenguaje. Por lo que se hace un análisis del lenguaje en medios de comunicación escrita, así como entrevistas a periodistas sobre el uso del lenguaje en sus labores cotidianas y encuestas al público en general ubicado en la plataforma de interacción social virtual de internet *facebook* sobre la percepción de discapacidad y discriminación, con lo que se indaga sobre los contenidos mediatizados y la opinión pública de los públicos considerados los receptores de tales contenidos mediatizados.

Los teóricos sobre los cuales descansa este análisis son Jürgen Habermas y Cándido Monzón, ambos sobre sus preceptos y teorías alrededor de la opinión pública y las fuentes de entrada y salida de información en el proceso de comunicación social. Con lo cual se analiza la participación del lenguaje dentro del proceso de la opinión pública respecto del tema de discapacidad en medios de comunicación y su implicación en discriminación y exclusión de las personas con discapacidad en la sociedad guatemalteca.

En el presente documento, posterior al análisis que permite obtener un diagnóstico de opinión pública, se realiza una propuesta de estrategia para abordar la problemática de opinión pública identificada.

Introducción

El Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI) es el ente coordinador, asesor e impulsor que incide en la aplicación de políticas generales y de Estado, para asegurar el cumplimiento de derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad en Guatemala, legalmente constituido por el Estado, y a pesar de muchos esfuerzos realizados por el CONADI, en la opinión pública nacional se evidencian actitudes y comportamientos discriminatorios hacia las personas con discapacidad, donde el lenguaje cotidiano y el lenguaje utilizado en los medios de comunicación dan muestra de ello.

El CONADI se rige en el país por el decreto ley 135-96; Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, así como por la Política Nacional en Discapacidad, y a ello suma la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, entre otros tratados internacionales. Normas que engrosan el principal marco normativo de discapacidad con el cual la sociedad guatemalteca debe regirse respecto del abordaje de la discapacidad dentro de la sociedad, a pesar de ello; el CONADI ha identificado que persiste discriminación hacia las personas con discapacidad, la que puede rastrearse en el uso del lenguaje en medios de comunicación y en verificarse con la ausencia de accesos físicos para el acceso de las personas con discapacidad a entidades públicas y privadas.

En ese contexto se lleva a cabo el presente estudio de opinión pública, que busca verificar la relación existente entre el desconocimiento del marco normativo de la discapacidad en el manejo de la temática de discapacidad en medios de comunicación y la opinión pública generada alrededor de ella. Para lo cual se analiza el uso del lenguaje en medios de comunicación escrita, se abordan a varios periodistas de medios de comunicación, y se aborda mediante encuesta, en la plataforma de interacción social virtual de internet *facebook*, al público general, resultados con los cuales se ha construido un diagnóstico y una estrategia de opinión pública para modificar el abordaje de la discapacidad en la opinión mediática y en la opinión pública, hacia el enfoque de derechos humanos que se plantea en el marco normativo de discapacidad citado.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1. Antecedentes

Para comenzar con la exposición de antecedentes es necesario explicar dos términos, de cuya comprensión previa depende la sintonía que se tenga alrededor del tema que aborda el presente estudio.

1.1.1. Exclusión

Es necesario definir la conceptualización que debe entenderse de este término para el presente estudio:

La exclusión significa que hay grupos que ven limitado el disfrute de las oportunidades económicas, sociales, culturales y políticas existentes en la sociedad. Pueden reconocerse tres dimensiones clave en las que se expresa la exclusión: a) la económica, que incluye las limitaciones estructurales al acceso y participación en los mercados, lo cual, a la vez, frena el acceso a los recursos y al ingreso; b) la político- jurídica, la cual implica que los mecanismos tradicionales de participación social son inadecuados para expresar los intereses de los grupos más vulnerables y más bien impone barreras al ejercicio de los derechos ciudadanos; c) la exclusión social, que se refiere al desconocimiento de identidades y particularidades de etnia, género, religión, o a preferencias de ciertos individuos y grupos sociales. (CONADI, 2007, pág. 12)

La exclusión se vive de distintas maneras, según el grupo o sector diferenciado, o según las características de la población de que se trate, por ejemplo; hay diferencia entre una exclusión de sectores de población rural y una exclusión de sectores de población urbana, aún en zonas urbanas o rurales indistintamente, se generan exclusiones por condiciones de vida de las personas; este es el caso de las personas con discapacidad, que en Guatemala recurrentemente terminan excluidas del desarrollo humano nacional, y para comprender mejor qué significa esto, debe entenderse por desarrollo humano lo siguiente:

El desarrollo humano constituye un proceso de ampliación de las opciones que tienen las personas de vivir una vida prolongada y saludable, adquirir valores y conocimientos, desarrollar destrezas y tener acceso a los recursos necesarios para lograr una alta calidad de vida. (CONADI, 2007, pág. 12)

1.1.2. Discapacidad

Como tema no es algo nuevo, y como condición de vida, prácticamente, acompaña a la humanidad desde los orígenes de esta, sin embargo la concepción que de la discapacidad se ha hecho a lo largo de la historia ha variado, hasta llegar al presente con el concepto que se ha asumido en Guatemala en concordancia con el enfoque internacional, a raíz de la aprobación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo en 2006 por la Organización de Naciones Unidas.

La actual LAPD, Decreto 135-96, define la discapacidad como “cualquier deficiencia física, mental, sensorial, trastorno de talla y peso, genéticas, congénitas o adquiridas, que limite substancialmente una o más actividades consideradas normales para una persona” (Decreto 135-96, 1996, art. 3).

La discapacidad no ha sido un concepto estático, sino en constante cambio debido a las maneras en las que ha ido cambiando el abordaje y concepción de la discapacidad a nivel internacional, y en consecuencia en Guatemala, a través de la historia, situación misma que la Organización de Naciones Unidas (ONU) también ha reconocido, y lo expone en el preámbulo del documento de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, inciso “e”...

(...) que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (Asamblea General ONU, 2006, preámbulo, inciso “e”)

Otros parámetros que nos permiten tener un panorama más amplio en el esfuerzo de caracterizar y conceptualizar la discapacidad en el presente estudio, de acuerdo a los términos aceptados en la

época en la que nos encontramos, son los que se ofrecen por el Estado de Guatemala en la Política Nacional de Discapacidad:

(...) la discapacidad es una desarmonía entre el entorno y la persona, en la que ambos son responsables de los esfuerzos que se hagan para atenuarla o compensarla, por lo tanto, no es solo un asunto de la propia persona o su familia, sino también es una situación que involucra el entorno social, político, económico y cultural. (CONADI, 2007, pág. 34)

Elementos con los cuales podemos tener una aproximación para caracterizar de mejor manera la discapacidad, a fin de que sea comprensible el término “discapacidad” en el presente estudio. La discapacidad es mucho más que la sola deficiencia física, mental, sensorial, trastorno de talla y peso, genéticas, congénitas o adquiridas, circunstancias que constituyen una condición de vida de las personas, por lo que debe entenderse la discapacidad como la suma de las deficiencias con y en relación con el entorno. De esta conceptualización se desprende que las personas con discapacidad encuentran limitaciones en el entorno para desenvolverse plenamente como personas, sea este entorno físico, social, económico, político, cultural, etc., estas limitaciones externas, por acción de inconciencia del resto de la sociedad y del Estado, más allá de las deficiencias personales que puedan presentar las personas engloban el concepto de discapacidad.

1.1.3. Enfoques del abordaje de la discapacidad

Durante largos períodos de la historia humana la discapacidad se ha enfrentado a los distintos tratos sociales, las personas que poseían condiciones de discapacidad fueron sometidos a los más crueles tratos; las sociedades en distintas épocas excluyeron y marginaron a las personas con discapacidad, atribuyéndoles características hoy inconcebibles o difíciles de creer.

A medida que las sociedades humanas avanzan en su historia, y se van apartando del oscurantismo, en esa medida la conceptualización del término de discapacidad va cambiando, y así mismo va cambiando la manera cómo la sociedad concibe y trata a las personas con esta condición. Con el afán de ilustrar parte de ese tránsito histórico en cuanto a la concepción de la discapacidad a lo largo de distintos períodos de la historia, se expone el siguiente cuadro, que

ofrece grosso modo, la manera como era concebida la discapacidad, la caracterización y el tratamiento que le dieron según la época (Brinques et al., 2010).

Tabla 1. Modelos de abordaje de la discapacidad

ÉPOCA	ENFOQUE	TRATAMIENTO	ACTITUD A NIVEL SOCIAL
En las culturas antiguas	Enfoque mágico-religioso: la locura y los grandes trastornos físicos o sensoriales son debido a la intervención de poderes sobrehumanos que ponen a prueba o castigan a las personas por algún mal cometido.	Remedios: magia, chamanes, masajes, baños, hierbas...	Objeto de rechazo y a veces causa de muerte. Postración pasiva y culpabilizada.
Desde el siglo XV	Enfoque técnico y secularizado: la discapacidad como resultado de fenómenos naturales (accidentes) que requieren una terapia adecuada, igual que otras enfermedades.	Instituciones manicomiales orientadas a la rehabilitación con tratamientos que persiguen la inserción social de los pacientes.	Internamiento masivo , las tareas terapéuticas fueron sustituidas por la custodia y cronificación de los atendidos.
Finales del Siglo XIX y II Guerra Mundial	Enfoque médico y asistencial: Identificación y explicación de muchos trastornos, relacionados con factores físicos (bioquímicos, traumáticos o perinatales) como psíquicos (formas de aprendizaje o socialización infantil).	Atención educativa y asistencial. Implicación del Estado. Creación de “Centros especiales” de educación y ocupación.	Efecto estigmatizador: Prevalcen las etiquetas y una política paternalista que refuerza la dependencia respecto a las instituciones y el desarrollo de nuevas formas de discriminación social y laboral.
Segunda mitad del siglo XX	Se pone acento en el origen social de la discapacidad, prevención, rehabilitación e inserción comunitaria.	Se favorecen centros de salud y servicios comunitarios. Se defiende la inclusión y normalización escolar y laboral con el soporte que sea necesario.	Movimiento social, a través de asociaciones , formadas por personas con discapacidad y familiares, que defienden los derechos de las personas con discapacidad.

Fuente: Elaborada con base en información de Consejería de Empleo, Turismo y Cultura, Distrito Comunidad de Madrid, España. 2010.

Desde las primeras épocas, caracterizadas en la tabla expuesta previamente, incluso antes de estas y hasta nuestros días, se pueden identificar tres modelos de abordaje de la discapacidad,

mencionados por Seoane (Citado en Hernández, 2015, pág. 48); el primer modelo se conoce como el modelo de prescindencia, caracterizado por anular a la persona socialmente o sometiéndola a prácticas eugenéticas en los primeros años de vida. A finales del siglo XVIII e inicios del siglo XIX surge un nuevo modelo de abordaje de la discapacidad, conocido como modelo rehabilitador o médico, caracterizado por abordar la discapacidad como una enfermedad. Es hasta en las décadas de los años sesentas y setentas en que aparece el tercer modelo de abordaje de la discapacidad y actual hasta el momento, conocido como el modelo social, que se caracteriza por considerar a la persona con discapacidad como ser humano (Citado en Hernández, 2015, p. 48).

En Guatemala el abordaje de la discapacidad desde el Estado ha ido cobrando terreno de manera lenta y tardía. Lo que se puede apreciar en la manera cómo la Constitución Política de la República de 1985 aborda la discapacidad, en especial el artículo 53; desde el enfoque médico-asistencialista que provoca un efecto estigmatizador para las personas con discapacidad, donde prevalece una política paternalista que refuerza la dependencia respecto a las instituciones y que propicia las condiciones para el desarrollo de nuevas formas de discriminación social y laboral.

En el enfoque de Derechos Humanos se amplía el abordaje de la discapacidad hacia la inclusión, la normalización escolar y laboral. En Guatemala se han ido reivindicando cada vez más los derechos de las personas con discapacidad, con base en el enfoque de Derechos Humanos. Aunque la LAPD ha aportado bastante, su actualización a este nuevo enfoque se hace necesario en el país, y por ello es que el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADI), junto a instancias de sociedad civil, impulsa en el Congreso de la República un nuevo instrumento jurídico, identificado como Ley de Personas con Discapacidad, iniciativa de ley 5125 del Congreso de la República de Guatemala, que busca mejorar la actual Ley de Atención a las Personas con Discapacidad vigente, y que armonice con los nuevos avances en la materia a nivel internacional en el enfoque de Derechos Humanos (Aldana, 2017).

1.1.4. CONADI

Por otra parte, se ha de reconocer que antes del surgimiento del CONADI hubo esfuerzos importantes alrededor de la discapacidad en Guatemala, y estos nacen en el contexto de iniciativas nacionales, regionales y mundiales, lo que propició que el país firmara convenios y acuerdos internacionales en la materia que obligan al Estado guatemalteco a comprometerse con la población con discapacidad. Se puede mencionar la creación de organizaciones e instituciones que trabajan en pro de las personas con discapacidad. Entre estas están el Consejo Nacional para la Atención Integral al Menor con Discapacidad (CONAMED), el Consejo de Bienestar Social de Guatemala, la Asociación Guatemalteca de Rehabilitación de Lisiados (AGREL), el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Asociación Central de Ciegos de Guatemala, el Comité Pro Ciegos y Sordomudos, el Patronato Pro Rehabilitación Vocacional (CERVOC), que surge a raíz del terremoto de 1976 y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), entre otros.

Como se nota, varias instituciones públicas y privadas, así como organismos internacionales, venían realizando en el país un trabajo muy valioso en el campo de la discapacidad durante las últimas tres décadas del siglo XX. Había en estas instancias la convicción de que Guatemala necesitaba una ley que respaldara la creación de un ente en materia de discapacidad.

Como dato de gran relevancia se puede citar que en el contexto de la firma de los Acuerdos de Paz, el sector de personas que adquirieron alguna deficiencia producto del conflicto armado y el movimiento de personas con discapacidad, entre estos padres de familia de personas con discapacidad, aprovechando un clima propicio a la atención para la discapacidad en todo el mundo y en el país, proponen al Gobierno y a los representantes de instituciones y organizaciones que trabajan en el tema de discapacidad, la coordinación de acciones que faciliten su organización y participación social, de esta manera es como se configuran las acciones que le dieron forma material e institucional al CONADI.

El Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI) es una entidad autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, con carácter coordinador, asesor e

impulsor de las políticas generales en materia de discapacidad (Escobar, 2007), tanto entre instituciones del Estado y con aquellas instituciones no estatales, coordina los esfuerzos por brindar una adecuada atención a las personas con discapacidad, entendida dicha atención como “todas aquellas acciones encaminadas a favorecer su desarrollo físico, psicológico, moral, mental, sensorial, social y afectivo, mediante programas sistemáticos y secuenciales que abarquen todas las áreas de desarrollo humano” (Decreto 135-96, 1996, art. 6).

Se fundamenta en el artículo 53 de la Constitución Política de la República de Guatemala (Decreto 1-85, 1995), que establece la obligación del Estado de “Garantizar la protección de los minusválidos y personas con limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales y declara de interés nacional su atención médico-social, la promoción de políticas y servicios que permitan la rehabilitación y reincorporación integral a la sociedad”. Fue creado a partir de 1997, luego de la aprobación del Decreto Legislativo 135-96 (1996), que en el artículo 22 ordena su creación, y que posterior a este decreto del Congreso Nacional de la República se crea el Reglamento de la Ley 135-96, que en el artículo 2 establece la institución oficial e instruye lo necesario para la instauración material del CONADI (Reglamento Ley 135-96, 1997).

Esta Ley de Atención a las Personas con Discapacidad (Decreto 135-96, 1996) surge en un momento culmen de un contexto de guerra interna, el CONADI...

(...) se crea en el marco de los Acuerdos de Paz que se firmaron en Guatemala el 29 de diciembre de 1996. Sin embargo, sus antecedentes filosóficos y conceptuales podemos encontrarlos en las coordenadas definidas desde el paradigma de Derechos Humanos que durante las dos últimas décadas del siglo XX comenzara a asentarse fuertemente en la región latinoamericana, y por lo tanto en nuestro país. (Aldana, citado en Escobar, 2007, pág. 11)

Los Acuerdos de Paz marcaron un hito en la historia nacional de Guatemala, pusieron fin a un enfrentamiento armado de más de 36 años, y con ello también abrieron las puertas a una sociedad democrática, ajustándose a los nuevos vientos que corrían sobre el paradigma de derechos humanos, que también permearon el contenido de los Acuerdos de Paz, donde se definieron

compromisos. Es importante mencionar que para poder cumplir con estos compromisos, Guatemala enfrentó el desafío de una profunda modernización institucional del Estado y del aparato del sector público. La institucionalidad estatal debía mejorar significativamente su eficiencia y capacidad de gestión, para enfrentar los nuevos retos, como la implementación de programas sociales que generarían estabilidad, bienestar y desarrollo en un marco democrático.

Esta corriente de esperanza fue la que oxigenó el trabajo de varias instancias y personas interesadas en la discapacidad y motivó esfuerzos sostenidos que impulsaron la creación del CONADI.

1.1.5. Marco normativo de discapacidad

El paradigma de los Derechos Humanos irrumpe en el escenario mundial con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, que en su Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948 en París; en esta se recogen en sus 30 artículos los derechos humanos considerados básicos, a partir de la carta de San Francisco del 26 de junio de 1945, y que sintetizan las varias ideas que desde mediados del siglo anterior ya se venían esbozando en Europa, especialmente en Inglaterra y Francia. Con todo ello se va forjando una nueva perspectiva de sociedad mundial, ahora orientada, en el plano de “derechos”, por la nueva Organización de Naciones Unidas.

Es en ese escenario en que se avanza en la segunda mitad del siglo XX, en ella avanza el nuevo modelo de abordaje de la discapacidad. Es aquí desde donde se pueden rastrear sus antecedentes filosóficos y conceptuales, desde el paradigma de Derechos Humanos que durante las dos últimas décadas del siglo XX comenzará a asentarse fuertemente en la región latinoamericana, y por lo tanto en Guatemala.

A partir de entonces, el Estado de Guatemala ha ido contando con una serie de instrumentos legales que permiten mejorar las condiciones de vida, dentro de la sociedad guatemalteca, de las personas con discapacidad. Entre estos instrumentos se mencionan:

Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 53,
Ley de Educación Nacional, Decreto 12-91,
Ley para las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96,
Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU-1948),
La Carta de los Ochenta (1980),
El Programa de Acción Mundial para la Personas con Discapacidad (ONU-1982),
La Declaración de Managua (1993),
Las Normas Uniformes de Equiparación de Oportunidades para las Personas con
Discapacidad (ONU-1993),
La Conferencia Mundial Sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad
(UNESCO-1994),
La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación
por Razones de Discapacidad (OEA-1999). (Toledo, citado en Escobar, 2007, pág. 22)

Este espectro de marcos regulatorios ofrece nuevas posibilidades al Estado de Guatemala para ajustar y mejorar las condiciones materiales de la sociedad, a fin de que esta no sea una limitante para la integración plena de las personas con discapacidad, sino lo contrario. Con ese afán, el CONADI ha definido como propio un normativo que ha compilado, con el cual se guía para el ejercicio de sus funciones, y del cual han de hacerse eco las instancias públicas, privadas y estatales, para mejorar las condiciones sociales de vida de las personas con discapacidad. Este normativo se integra por la ya mencionada Ley de Atención a las Personas con Discapacidad Decreto 135-96, el Reglamento de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, las Observaciones Finales del Comité Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ONU, y la también ya mencionada, Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

El CONADI ha insistido en promover el normativo en referencia, de tal manera que se haga cotidiano en las gestiones de la vida política, económica, social y cultural del país. Sin embargo, ese objetivo aún queda lejos de alcanzar, dado que el normativo todavía no es de uso o referencia

cotidiana entre las instancias públicas y privadas que mantienen relaciones sociales de diversa índole con personas con discapacidad, aunque sí es de observancia obligada por las instancias estatales; lo que supone un reto para el CONADI, pero también es la fuente de sus esfuerzos por hacer que la sociedad en general atienda lo referido en el normativo.

En el caso particular de los medios de comunicación se evidencia, en algunas publicaciones de medios escritos, el poco conocimiento que se tiene de los contenidos del normativo al momento de abordar la temática de la discapacidad en el país, lo que a su vez genera condiciones para la discriminación, situación que se busca erradicar o impedir su propagación social, dado que atenta contra los derechos humanos.

1.1.6. Terminología en el lenguaje

El lenguaje también puede constituirse en fuente de exclusión y de discriminación, por ejemplo si se genera desde el discurso público; desde el decir y el nombrar los sujetos y los objetos con el lenguaje, que aunque pareciera inocente e ingenuo, no lo resulta tal. El lenguaje resulta ser la manera fonética e inteligible de las ideas en la concepción subjetiva del mundo, por lo tanto la forma material que se le da al entorno de que se trate, depende de la concepción de las ideas.

Ante esta realidad del abordaje del tema de discapacidad en el lenguaje cotidiano entre las personas, se puede alegar todo tipo de factores causales para justificarles, entre lo que podría aparecer el desconocimiento de todo un marco normativo que orienta y genera directrices para revertir las condiciones de discriminación y de exclusión que enfrentan las personas con discapacidad. Pero en el ordenamiento jurídico nacional, tal justificación no tiene cabida, toda vez que “Contra la observancia de la ley no puede alegarse ignorancia, desuso, costumbre o práctica en contrario”. (Art. 03 Decreto 2-89; 1989), tampoco tiene cabida en cuanto a la obligación de los funcionarios públicos, pues estos están obligados en sus funciones a cumplir con los principios y derechos que garantiza la Constitución Política de la República de Guatemala, las leyes que de esta se deriven en la materia, así como los tratados y convenios internacionales a este respecto (Decreto 135-96, 1996, arts. 14-17), y en cuanto a los medios de comunicación la LAPD indica que,

Cuando por cualquier razón o propósito se trate o utilice el tema de la discapacidad, este deberá presentarse reforzando la dignidad e igualdad entre las personas en general. Se prohíbe a los medios de comunicación emitir mensajes discriminatorios, en relación con la discapacidad. (Decreto 135-96, 1996, art. 18)

Esto nos conduce a configurar un panorama en el que la opinión pública debe jugar un rol en pro de la inclusión de las personas con alguna discapacidad, en lugar de hacer lo contrario. Circunstancia ante la cual no cabe alegar ignorancia, toda vez que existe un marco normativo regulatorio en la materia, el que debe ser conocido y aplicado, al menos por las instituciones del Estado en los cargos de sus funcionarios, así como por los medios de comunicación, por las instituciones constituidas para velar por el ejercicio y garantía de derechos del sector, y por los familiares, de las personas con discapacidad. Entre este primer grupo mencionado y el resto de la sociedad guatemalteca, es donde se gesta la opinión pública.

La atención que el Estado de Guatemala da a las personas con discapacidad, es objeto de la atención de los públicos a través de los medios de comunicación, por lo que se puede considerar que es un asunto de interés público.

La LAPD define las acciones del CONADI, la aplicación de esta norma depende de cuánto se conozca la misma, aun cuando no se pueda alegar desconocimiento de esta. Es un hecho que algunos reclamos de opinión pública sean acerca del desconocimiento que funcionarios de Estado y otras personas de diversas instituciones fuera del sector poseen de la ley en la materia, de entre los extra sectoriales se hace particular énfasis en los involucrados en la redacción de las notas periodísticas, artículos y reportajes de medios de comunicación escritos, quienes contribuyen a nutrir a la opinión pública de insumos para la discusión de temas, pero que también estos periodistas cubren un rol de formadores y educadores, como referentes para la sociedad, respecto del uso de términos escritos.

Capítulo 2

Fundamentos epistemológicos

2.1. Sobre la opinión pública

La opinión pública es un concepto leído, oído y nombrado recurrentemente, por todos lados, en casi todos los recovecos de las sociedades humanas. En el presente la opinión pública posee unas características que no siempre fueron así, sino que evolucionó conforme evolucionó la sociedad humana, en relación a la producción y reproducción material social, entre un modo de producción a otro.

No es intención de este estudio agotar una investigación exhaustiva sobre el concepto, ni agotar su conceptualización general, menos aún caer en un reduccionismo simplista del término, sino establecer las dimensiones contextuales que permitan, para efectos del presente estudio, tener una idea concreta del término, con el cual el presente estudio pueda adquirir una significación general y atender a sus propios propósitos.

2.2. Lenguaje

Un breve repaso por las palabras que componen el término opinión pública; “opinión” y “pública” nos dará las dimensiones necesarias para su comprensión. Partiendo de esta propuesta es preciso clarificar la significación que el lenguaje adquiere. De acuerdo a Vygotsky, en su Teoría del Lenguaje, este propone que...

Desde el punto de vista de la comunicación el significado de cada palabra es una generalización o un concepto. Si las generalizaciones y conceptos son innegablemente actos del pensamiento podemos considerar el significado como un fenómeno inherente al pensamiento. Sin embargo, el nexo entre palabra (o significado) y pensamiento no es constante. (...) Esto se debe a que en la evolución histórica del lenguaje los significados de las palabras sufren un proceso de transformación. (Como se citó en Ríos, 2010, pág. 5)

Sumado a esto, a manera de complementar el análisis, Siguán (1987) argumenta que...

Debido a este proceso el significado de las palabras varía. Una variación en la estructura interna del significado de la palabra equivale a un cambio en la relación entre pensamiento y palabra. (Como se citó en Ríos, 2010, pág. 5)

Ríos (2010, pág. 5) sintetiza el análisis de la siguiente manera: “La idea fundamental es que la relación entre palabra y pensamiento no es un hecho, sino un proceso. Un continuo ir y venir del pensamiento a la palabra y de la palabra al pensamiento”.

2.3. Opinión

Si el lenguaje establece una relación entre el pensamiento y la palabra, la opinión es una extensión más en el proceso. Tal expresión es producto del lenguaje elaborado, constituido por una serie de normas gramaticales que le dan forma, que establecen límites y que rigen su existir, tanto en el lenguaje escrito como en el lenguaje hablado. La opinión es el constructo elaborado del sujeto que opina, y cuya opinión adquiere un carácter intelectual pero también social, es decir, que la opinión es también producto del carácter social del lenguaje, y respecto al lenguaje, Santillán (2006, pág. 35) confirma que la “manera de expresarse es muy diversa y se la realiza en forma oral, escrita, gestual y a través de medios” diversos y sofisticados de comunicación, los que van más allá del cuerpo material del sujeto que opina.

La opinión abandona el carácter íntimo del pensamiento privado del sujeto, y se aventura a un contexto social, es decir; de interrelación del sujeto con otros sujetos. La opinión ya no se queda con las ideas, las difunde, las pone a circular entre congéneres que utilizan el mismo lenguaje, el mismo código, y se entienden entre sí. Ahora ya las ideas de los demás no serán las solas ideas de sí mismos, sino que contarán con las ideas de otros, gracias al ejercicio de la opinión, lo que permitirá elaborar y reelaborar nuevas ideas, que se armen en el lenguaje y den vida a nuevas opiniones.

La opinión es a la vez el principio sutil del proceso de comunicación entre los humanos, puesto que...

La comunicación ante todo es mediática, según la dialéctica, y el lenguaje es el que permite procesar mensajes que están compuestos por códigos y signos. Solo cuando se establece una correlación recíproca entre significados que se intercambian se produce el proceso de comunicación. Si existe correspondencia entre los códigos (entendido que el código como término del acto comunicativo es el idioma, que obligadamente tiene que ser el mismo entre emisor y receptor, de lo contrario no habrá comunicación) del comunicador y del receptor, el mensaje tiene grandes posibilidades de éxito. (Santillán, 2006, pág. 19)

En este sentido, opinión y comunicación son dos piezas de un mismo proceso. No puede existir opinión sin que, necesariamente, se esté ejecutando un acto de comunicación, porque la opinión se disemina sobre un contexto de inter-relación social, es decir; ante otros sujetos, dado que la opinión es lo contrario a un soliloquio, corresponde ahora hacer un análisis del contexto en el cual se crea o genera la opinión. El contexto, para efectos de este estudio, lo definiremos en dos grandes campos, el contexto privado y el contexto público.

2.4. Lo privado y lo público de la opinión

Respecto a estas dos dimensiones de la opinión, Habermas (1997) hace una extensa disertación al respecto en su libro *Historia y Crítica de la Opinión Pública*, de donde se pueden sustraer los principales aportes relacionados.

En principio, el ámbito privado de la opinión se circunscribe al espacio en la casa, con la familia. Luego, con el transitar del desarrollo de las fuerzas productivas que modifican los modos de producción y generan nuevas relaciones sociales y políticas, la opinión sale de la casa a otros espacios, sin que sea necesariamente considerada aún pública, debido a que su contenido seguía siendo acerca de aspectos de lo privado (Habermas, 1997).

Lo “privado” es lo referente a un espacio propio, cercano, de asuntos y/o negocios, o de relaciones políticas y sociales, entre otras, concernientes a las personas “privadas”, de esta cuenta resulta que los negocios o relaciones comerciales que se realizaran en una sociedad seguían siendo privados, aun cuando estos se desarrollaran en un espacio social abierto, que aún no

podría denominarse espacio público, explica Habermas (1997). Eran asuntos privados de personas privadas, que concernían a un reducido grupo de personas a las que tampoco podría llamárseles público. Situando esta realidad en los primeros siglos del segundo milenio de nuestra era, en los que los modos de producción imperantes y transitantes van amoldando una sociedad burguesa.

Pero, si el aspecto sociológico con que Habermas (1997) examina lo privado, resulta complejo de comprender, lo público, que parece más claro, no resulta menos complejo de comprender. Aquí en este apartado se sintetiza en breves párrafos los aspectos relevantes para el presente estudio, dejando claro que no se busca minimizar ni llegar a un reduccionismo de las teorías de Jürgen Habermas.

Se hace necesario aclarar el término “publicidad” en su esencia más pura y menos comercial con que se tiene por entendida en el presente, y a este efecto Habermas hace la diferencia precisa entre los términos “publicidad” como acción de poner en conocimiento de otros, el término “público” como sujeto, lo “público” como bien o cosa de las mayorías, y “público” como espacios de concurrencia social, económica o política. Lo referente al uso lingüístico de los términos “público” y “publicidad”, expone una variedad de significaciones para cada término, derivado de fases históricas diversas de donde cada uno proviene, generalmente adheridas más recientemente a una sociedad burguesa industrialmente avanzada, amalgamada con el Estado que estas burguesías acomodaron al antojo de sus intereses económicos. A ello obedece que tengamos conceptos tan diversos de los términos en referencia, como manipulados para intereses fuera de la gramática. No solo la burocracia estatal y los medios de comunicación contribuyen a la confusa conceptualización, sino que las ciencias mismas, unas más que otras, son incapaces de emitir conceptos más precisos de categorías tradicionales como “público” y “privado”, “publicidad”, “opinión pública” (Habermas, 1997).

“Públicas” llamamos a aquellas organizaciones que, en contraposición a sociedades cerradas, son accesibles a todos; del mismo modo que hablamos de plazas públicas o de casas públicas. Pero ya el hablar de “edificios públicos” implica algo más que la alusión a su accesibilidad general; ni siquiera tendrían por qué estar abiertos al tráfico público;

albergan instalaciones del Estado y ya solo por eso cabría predicar de ellos la publicidad. El Estado es la “administración pública”. Debe el atributo de la publicidad a su tarea: cuidar del bien común, público, de todos los ciudadanos. (Habermas, 1997, págs. 41-42)

La palabra tiene distinto significado, dice Habermas (1997), cuando se refiere a una “audiencia pública” o que alguien se ha construido un “nombre público”; en ambos casos lo que cuenta es el reconocimiento público, en la una es el de la representación y en la otra es el de la reputación. Se refiere al sentido de la opinión pública como “de una publicidad sublevada o sojuzgada”, lo que implica significaciones que tienen relación con “público”, con “notoriedad pública”, con “publicar”, pero que tales no coinciden precisamente con opinión pública. Ante esto el sujeto de tal “publicidad” es “el público” como engendrador de la “opinión pública”, mientras que la “notoriedad pública” puede vincularse más con la función crítica de la opinión pública.

Tal como lo señala el autor en referencia, la conceptualización de los términos ha adquirido dimensiones de entendimiento diverso, cuyos significados parecen ser los mismos pero no lo son, y muchas veces se entrecruzan, o coexisten en un mismo ambiente, o lo que es peor; se usan equivocadamente para referirse a elementos distintos.

Entonces, teniendo claro que el término “publicidad” puede ser la actividad de comercialización con la que ahora en el presente se le asocia, y también es la acción de poner en conocimiento de otras personas asuntos que deambulan en la esfera de lo privado, y que también es la acción política del término “publicidad” hacer “público” ante un “público” asuntos de la esfera de lo “público” en manos de la administración “pública”; donde “hacer público” es una atribución o sinónimo de “publicidad”, y “ante un público” es el término como sujeto pasivo o perceptivo de la acción, y “esfera de lo público” es precisamente el ámbito de donde procede el asunto contrapuesto a la esfera de lo privado, y donde “administración pública” es una condicionante política de la organización social humana.

Clarificando aún más el tema en cuestión; “publicidad”, definida por Habermas (1997) es una acción política de poner en conocimiento de otros algo, que puede provenir de la esfera de lo

privado o de la esfera de lo público de una sociedad. Hoy se usa el término para una actividad de promoción comercial y mercadológica, a la que no debe exclusivamente supeditarse la conceptualización del término. “Publicidad” como atribución del objeto “lo público”, así como del sujeto “el público”, y también de la notoriedad o fama que un “personaje público” adquiere; evidencia una vasta cobertura del término, lo que obligadamente nos lleva de regreso a la “opinión”; acción de una o varias personas de poner en conocimiento de otros las ideas o pensamientos que se tienen sobre una cosa, persona o circunstancia, usando por vehículo el lenguaje.

De vuelta a la cuestión inicial de la “opinión pública”, tras un recorrido sobre el trabajo científico de Habermas (1997), la cuestión aún no parece claramente definida, puesto que en ese tránsito de la humanidad de la edad media a la edad contemporánea, pasando por la ilustración y el renacimiento, la opinión pública pasó de la esfera de lo privado a la esfera de lo público, de los hogares a los cafés europeos, y tímidamente a las calles, y de nuevo se enclaustró en los salones famosos en palacios, luego pasó de regreso a afuera; en los teatros y espacios de concurrencia pública, pero fueron espacios a los que la mayoría de la población no tenía acceso. Se mantuvo la opinión de los asuntos privados; comerciales, económicos y sociales, en discusiones abiertas, que no públicas, ante sujetos privados, puesto que de lo que se hablaba eran los temas de interés económico y social de las familias aristocráticas y burguesas; de manera abierta no pública, ante otros públicos privados constituidos en familias aristocráticas y burguesas.

La discusión de lo “público” como elemento de interés generalizado en la población en aquella sociedad se da cuando los temas de discusión empiezan a ser la administración pública del Estado o el Estado en sí mismo. En donde la “publicidad” es una publicidad política, es decir; la notoriedad de los asuntos, ahora sí, de la esfera pública. Pero en la que aún no participan la opinión de las mayorías, o de la totalidad de la población, puesto que estas discusiones se realizaron entre aristócratas, intelectuales, artistas, burgueses, que en suma no eran ninguna mayoría, y seguían siendo sujetos privados. Ahora la discusión de lo de la esfera pública, tenía una notoriedad pública, pero entre sujetos privados aún. Esta realidad se ha mantenido más o menos así, solo que los cafés, salones y demás espacios palaciegos, fueron sustituidos por

espacios virtuales como los medios de comunicación, en donde, al igual que en aquellas épocas, solo participan algunos burgueses, ahora algunos pequeño burgueses, y una base de capas medias de la sociedad.

En la opinión pública distinguible en nuestros días, sería un equívoco asumir que es la opinión crítica de la población en sus mayorías, también reconocida como opinión popular o crítica popular, como tampoco lo era en la ilustración y ni en el renacimiento, donde estaba esa opinión radicada en unas pocas voces y pensamientos privilegiados, en los cuales la población común y mayoría no tenía participación. Apenas unos cuantos participaban de la opinión y de la crítica, luego los periódicos, y demás medios después, regentan esa tarea de coleccionar la opinión de sujetos privados, sobre asuntos públicos, para publicitarla como opinión generalizada de la mayoría u opinión pública. Tanto esa realidad de apenas unos siglos atrás, como ahora en nuestros días, la opinión llamada pública tiene sus cotas de impureza del término, que es necesario aclarar para entender de qué estamos hablando cuando decimos “opinión pública”.

Se definió, de acuerdo a Habermas (1997), que lo que constituía una de las características atribuibles a la opinión pública; la crítica de un población hacia cuestiones de asuntos públicos y hacia sujetos que administraban la cosa pública, quedaba en apenas unos grupúsculos privados privilegiados, y que lo que en ese momento se define como opinión pública apenas se traduce a una comunicación pública; dicho de otra manera, a una comunicación interactiva entre grupos privados sobre asuntos públicos y de lo público estatal. Luego, con el paso de los siglos, la opinión popular apenas si pudo constituirse en opinión pública, siempre mediada por grupos intermedios que la redireccionan, la conducen y la amplifican. Hoy día esos intermedios resultan ser, por un lado; los medios de comunicación, y por otro lado; líderes o grupos de opinión que intermedian entre los asuntos públicos y el público sujeto de crítica, pero que poco recogen de la crítica del público, puesto que lo que da forma a la actual “opinión pública” procede de una comunicación pública; definida esta como la comunicación entre grupos que interceden o son sujetos de publicidad o autoridad para opinar entre lo público y el público, o tal opinión pública procede de la mediatización de la opinión de algunos grupos, o lo que podría ser peor, opinión de

apenas un grupo o de una sola persona, que tras pasar por un proceso de mediatización se le denomina “opinión pública”.

En este proceso de formación de la opinión pública, la opinión crítica de los pueblos u opinión popular, poco tiene ya que ver, es decir; en el presente el público como sujeto crítico poco o nada interviene en la llamada opinión pública, apenas si asiste como sujeto pasivo y receptor de lo que en otras dimensiones algunos sujetos o grupos han construido como opinión pública. Siendo la actual “opinión pública” un producto para el consumo, de cuya formación y transformación ha sido enajenado el pueblo junto con su cantera de crítica; elemento crucial de los inicios de la opinión pública moderna.

Entonces, queda claro que lo que hoy es considerado “opinión pública” es un proceso que se genera, como en los inicios de la edad moderna, por apenas unos grupos privilegiados acerca de la cosa pública, y que quienes poseen mayores posibilidades de influir son aquellos que mayor publicidad se hacen ganar por sí mismos o a través de alguna actividad a la que se dedican en la que ejercen alguna autoridad. Del otro lado se encuentran las maquinarias de la mediatización, que son potentes cañones para colocar en la publicidad de lo público alguna agenda de lo público o de lo privado, carga que harán llegar hasta un público específico segmentado o generalizado, público que ya no es emisor de opinión sino receptor de ella, proceso este al que ahora llamamos opinión pública.

2.5. Definición de la opinión pública en el presente

Es, por el momento, difícil trazar una definición absolutamente terminada de la opinión pública, lo que nos debe conducir a considerar a la opinión pública actual como un proceso en construcción, evolucionando, que, si de entenderla se trata, debemos considerarla como lo que es, hasta el momento; un proceso. Sin embargo, no podemos desechar el pasado formador de la misma, lo que nos debe necesariamente conducir a un concepto mínimo, al menos, para efectos del presente estudio, debemos considerar que...

Sin olvidar, por tanto, ninguna de las aportaciones del pasado, el estudio de la opinión en el momento actual, en nuestra opinión, mantiene una relación más estrecha con los siguientes

apartados y temas: 1) la sociología de la comunicación de masas, 2) la comunicación política, 3) el estudio del clima de opinión y del espacio público, 4) los públicos, 5) los estados y corrientes de opinión, 6) las instituciones y grupos, las élites y líderes, 7) la opinión pública internacional, y 8) la comprensión de la opinión pública como un concepto abierto. (Monzón, 1996, pág. 333)

Esto nos pone una radiografía de lo que, en la actualidad, comprende la opinión pública. Lo que nos lleva a considerar todos estos elementos a la hora de tratar la opinión pública o a la hora de intentar trabajar con ella. Por ello, para el presente estudio, nos valdremos con mayor preeminencia de algunos elementos de la opinión pública, con el afán de cargar sobre algunos de sus elementos, más que en otros, el peso del mensaje que se espera estudiar. Esto no descalifica al resto, ni mucho menos pretende el presente estudio convocar a descalificación de ninguno de los elementos considerados. Es, por el contrario, un reconocimiento a la multidimensionalidad de la opinión pública, y con base en ello, tener conciencia de lo que se trata.

2.6. Separar lo simbólico de lo material

Un aspecto que resalta en la conformación de la historia de la opinión pública es la comunicación pública, que se refiere a una interacción entre los grupos de opinadores privados que amoldan una opinión, que no es una crítica popular.

En el presente mundo de multidifusores de información, a velocidades nunca antes pensadas, consolidar una opinión popular, crítica y publicitada, resulta casi imposible. En su lugar, lo que ha ocurrido es una concertación de ideas, que no opiniones racionantes. Esto lleva a considerar, como ya se aclaró líneas previas, a la opinión pública como un proceso, un proceso comunicacional, y para entrar en dicho proceso la única manera efectiva de hacerlo es la mediación entre relaciones del sujeto público con la cosa pública, entre los públicos con lo público como espacio de concurrencia, y en las relaciones que estos gestan en la publicidad de lo público, entre otras relaciones. Es decir; la mediación entre relaciones, y no entre los objeto-sujetos materiales únicamente.

Los espacios de encuentro ya no son solo aquellos espacios físicos de concurrencia pública, fueran para entes privados o públicos, para tratar asuntos privados o públicos. Lo simbólico adquiere dimensiones que se confunden con lo material, haciendo difícil, a veces, trazar una línea divisoria que demarque lo que en un proceso de comunicación es correspondiente al plano de lo simbólico y lo que corresponde al plano estrictamente material. Los procesos comunicacionales han adquirido dimensiones simbólicas, más allá de las materiales, que operan ya no solo en lo simbólico sino que ejercen su influencia sobre lo material, incidiendo e influyendo en la transformación de la sociedad-materia, o al menos en la conceptualización de la sociedad.

En estas circunstancias presentes de la opinión pública como proceso de comunicación...

La mediación es un autodispositivo colectivo que opera en el espacio comunicacional. La mediación enactúa. No es previamente simbólica o material, sino acción encarnada y, por lo tanto, encarnación también de la particular tensión que lo simbólico y lo material presentan en la situación que se está analizando. Así, trabajar en detectar mediaciones desde una mirada comunicacional permite indagar el lugar de la intervención posible, recuperando/integrando su capacidad de obstaculizar o favorecer la transformación del espacio sociocultural en una cierta dirección. (Massoni, 2007, págs. 31-32)

Abordar la opinión pública, en la actualidad, consiste en tener presente que no es un hecho estático, sino un proceso multidimensional de factores y elementos; un proceso de comunicación, en el que intervienen lo simbólico y lo material, que puede recargarse el peso de la acción que se desee o planifique sobre alguno de los elementos o en todos, y que lo que no debe dejarse de lado es que, como estrategia, “la mediación es un espacio de articulación y no un espacio mediador. No hay extremos entre los cuales mediar; hay relaciones entre matrices que configuran posiciones de sujetos” (Massoni, 2007, pág. 31).

Significa que una vez entendida la opinión pública como proceso, multidimensional y reconocida la interrelación entre lo simbólico y lo material, entonces ya se está en condición de poder operar con el proceso de opinión pública que funciona en nuestra sociedad presente, donde los medios de comunicación ejercen un rol amplificador, así como los personajes que cobran notoriedad o

publicidad, que hacen las veces de conductores o moderadores de las opiniones simples emitidas por los diferentes emisores hacia un público receptor pasivo.

Estamos ante una sociedad en la que los medios de comunicación son, innegablemente, instancias que definen, forman, educan, o por el contrario, deforman, equivocan, degradan, desde lo simbólico el mundo material. Y ello nos conduce a senderos que alteran la convivencia social y pacífica a la que aspiran sus habitantes. Es decir que los medios de comunicación son responsables en gran medida por lo que el público recibe como información, entendida esta información como “opinión pública”, la que ejerce incidencia e implicaciones en lo que la sociedad concibe como el mundo objetivo.

2.7. Comunicación: proceso de inter-relaciones

Una vez dibujado el término opinión pública, que para este estudio ha de tenerse por el elemento base, no podía dejarse de lado lo referente a la comunicación como proceso. Entender la comunicación, para el presente estudio, como un proceso que también ha de centrarse más en la relación e interacción que desarrollan los sujetos, más que en los mensajes como meros elementos de intercambio matemático-gramático.

Con base en estas ideas de lo que por comunicación ha de entenderse, Riso al referirse a algunos de los axiomas de la comunicación propuestos por algunos de los exponentes de la Escuela de Palo Alto, expone:

Es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás. En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores. La definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes.

Toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente. (2004, págs. 6-7)

La significación de lo simbólico en el contexto en que se realiza el proceso de comunicación, se conecta con el precedente psicológico de la construcción del “yo” como sujeto. Entre ambos factores se produce una decodificación y recodificación de los mensajes en el lenguaje verbal y también del lenguaje no verbal, recomponiendo o descomponiendo la concepción del yo social en el contexto en que se encuentren los sujetos que interactúan.

La interacción simbólica -la comunicación- es el medio por el cual se realiza la socialización humana que acompaña toda la vida del ser social.

Lo interesante de las aportaciones del Interaccionismo Simbólico y la Escuela de Palo Alto es que ponen en evidencia la importancia de retomar y de hacer observable la comunicación atendiendo a su significado originario: la puesta en común, el diálogo, la comunión. (Riso, 2004, pág. 8)

Para dejar por entendido los términos que se han utilizado en el presente estudio, se debe asumir el lenguaje como proceso entre el pensamiento y la palabra, se debe asumir la opinión como un proceso social entre el sujeto y el público como sujeto pasivo o activo, se debe asumir la opinión pública como proceso multidimensional de relaciones entre posiciones simbólicas y materiales de los sujetos sociales, y por último, asumir la comunicación como otro proceso que media en todos los anteriores, más allá de la suma matemática de códigos, sino más allá, en el yo psicosocial construido entre los emisores y receptores.

Capítulo 3

Metodología para la elaboración del diagnóstico

3.1. Título de la investigación

Marco normativo de discapacidad en la opinión pública a través de medios de comunicación escrita en Guatemala.

3.2. Planteamiento del problema

Es una realidad que en la población mundial un porcentaje de esta vive un grado de discapacidad, en cada país existen personas con discapacidad en un porcentaje mayor o menor con relación a los demás países. Para el caso de Guatemala, de acuerdo a la II encuesta Nacional de Discapacidad; ENDIS 2016, el 10.2% de la población del país, tiene algún tipo de discapacidad, es decir, cerca de 1.6 millones de personas, aproximadamente (Aguilar, 2017). La discapacidad es una condición de vida de algunas personas, lo que no debe menguar de ninguna manera los derechos humanos de las personas, para lo cual el Estado se organiza de tal manera que debe garantizar los derechos de las personas con o sin discapacidad, es decir; en su calidad de personas.

En ese aspecto, el Estado guatemalteco ha firmado varios acuerdos en materia de derechos humanos, entre estos acuerdos, aquellos que velan por garantizar los derechos de las personas con discapacidad, y durante los años noventa del siglo XX fue creado la institución que se encarga de velar por el cumplimiento de tales garantías a los derechos de las personas con discapacidad en Guatemala; el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADI), institución desde la cual se han hecho esfuerzos para que las instancias del Estado, y demás instancias públicas y privadas, garanticen la integración social, económica, política, cultural de las personas con discapacidad, a la vez que reduzcan la discriminación y la exclusión.

En los años 1996-1997 fue aprobada la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad (LAPD) y posterior a ello se crea el CONADI, y en esa época el porcentaje de población excluida

del desarrollo humano era de 25.9%, porcentaje dentro del cual también se encontraban las personas con discapacidad (CONADI, 2007).

Aunque la labor que realiza el CONADI ha producido avances significativos y ha generado acciones positivas, las personas con discapacidad aún lidian contra la exclusión que se genera desde el discurso público, mismo discurso que está tanto en los medios de información como en el discurso cotidiano de la sociedad. Esta situación refleja el desconocimiento de un marco jurídico que se ha ido construyendo alrededor de la discapacidad en Guatemala. Ante esta realidad del abordaje del tema de discapacidad en el lenguaje se puede alegar todo tipo de factores causales para justificarse, entre los que podría aparecer el desconocimiento de todo un marco normativo que orienta y genera directrices para revertir las condiciones de discriminación y de exclusión que enfrentan las personas con discapacidad, pero en el ordenamiento jurídico nacional, tal justificación no tiene cabida, toda vez que “Contra la observancia de la ley no puede alegarse ignorancia, desuso, costumbre o práctica en contrario” (Art. 3 Decreto 2-89, 1989). Tampoco la justificación tiene cabida en cuanto a la obligación de los funcionarios públicos, pues estos están obligados en sus funciones a cumplir con los principios y derechos que la Constitución Política de la República de Guatemala, las leyes que de esta se deriven en la materia, así como los tratados y convenios internacionales a este respecto dicten (Arts. 14-17 Decreto 135-96, 1996), y en cuanto a los medios de comunicación la LAPD indica que...

Cuando por cualquier razón o propósito se trate o utilice el tema de la discapacidad, este deberá presentarse reforzando la dignidad e igualdad entre las personas en general. Se prohíbe a los medios de comunicación emitir mensajes discriminatorios, en relación con la discapacidad. (Arts. 18. Decreto 135-96, 1996)

Esto nos conduce a configurar un panorama en el que la opinión pública debe jugar un rol en abordaje de la discapacidad con enfoque de derechos humanos, resaltando que la utilización de la terminología adecuada es el punto de partida del abordaje de la discapacidad, pues existe un marco normativo regulatorio en la materia, el que debe ser conocido y aplicado, obligadamente por las instituciones del Estado en los cargos de sus funcionarios, así como por los medios de comunicación, por las instituciones constituidas para velar por el ejercicio y garantía de los

derechos del sector, y por los familiares de las personas con discapacidad. Entre este primer grupo mencionado y el resto de la sociedad guatemalteca, es donde se gesta la opinión pública que nos ocupa como problemática de estudio.

La atención que el Estado de Guatemala da a las personas con discapacidad es objeto de la atención de los públicos a través de los medios de comunicación, por lo que se puede considerar que es un asunto de interés público. Y el tratamiento en el uso del lenguaje, respecto de la discapacidad, en los medios de comunicación también resulta ser un asunto de atención en los públicos. Otra situación que acapara el interés público es el trato que socialmente reciben las personas con discapacidad, la accesibilidad que estas puedan tener para ser parte activa de la sociedad de la cual forman parte.

La LAPD define las acciones del CONADI, la aplicación de esta norma depende de cuánto se conozca la misma, aun cuando no se pueda alegar desconocimiento de esta. Tomando en consideración que la LAPD puede presentar falencias, es la que ha regido la garantía y goce de derechos de las personas con discapacidad en Guatemala hasta el momento, a esta ley se suman los esfuerzos internacionales que se han ido haciendo para que la discapacidad sea atendida bajo un enfoque de derechos humanos, más que con enfoques de asistencialismo o de paternalismo, aspectos que generaron hechos como la promulgación del Día Internacional de las Personas con Discapacidad en 1992 y la promulgación y aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2006, ambos por la Organización de Naciones Unidas

Algunos sucesos de discriminación hacia las personas con discapacidad han sido evidenciados a través de medios de comunicación, en tales sucesos desfilan una serie de actores que incurren en discriminación, entre quienes destacan funcionarios de Gobierno, instituciones públicas e instituciones privadas, así como personas a título personal en el uso del lenguaje.

Es un hecho que varios de estos sucesos se manifiesten en la opinión pública social o mediatizada, lo que está por saberse luego de la culminación del presente estudio es si ello

obedece al desconocimiento del marco normativo de discapacidad o no, lo que conduce a buscar despejar la siguiente pregunta de investigación: ¿El desconocimiento del marco normativo de discapacidad en el manejo mediático del tema de la discapacidad impacta en la opinión pública?

3.3. Justificación de la investigación

La discapacidad en Guatemala es una realidad que vive el 10% de la población, y aunque el Estado de Guatemala ha hecho esfuerzos en la construcción de un marco normativo de discapacidad, después de varios años de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, no existen avances significativos, y esta realidad se extiende al abordaje de la temática de discapacidad en los medios de comunicación, refiriéndose al tema de manera mágica o médico-rehabilitadora, situación que podría estar impactando la opinión pública en direcciones no deseadas o no esperadas, es por ello que el presente estudio reviste una especial importancia para las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales. La realización de este estudio de opinión pública, es valioso, pues podrán tomarse acciones y decisiones oportunas para determinar el enfoque de la temática de discapacidad en el tratamiento periodístico y de opinión pública.

Servirá este estudio también para las instituciones del Estado en su labor para garantizar el goce de derechos a la población guatemalteca, según la normativa nacional e internacional para que puedan mejorar el tratamiento que, en el uso del lenguaje, deben dar al tema, previo a emitir información o fijar posiciones ante la opinión pública.

Para otros investigadores sociales, el presente estudio presenta una fuente de problematización sobre esta porción de la población, para que a partir de ello surjan nuevos estudios que incluyan las necesidades, aspiraciones y requerimientos de las personas con discapacidad, en sus proyectos de investigación y puedan aportar soluciones que tiendan a mejorar las condiciones sociales de vida de las personas con discapacidad en general.

A la academia, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ha de ser de suma importancia, dado que es la universidad estatal y está

comprometida con un servicio social y científico al pueblo de Guatemala, para que se abran nuevas rutas de estudio al respecto y mejoren, desde el ejercicio de las ciencias de la comunicación, el ejercicio de la investigación social sobre este campo.

3.4. Objetivos

3.4.1. General

Verificar la relación existente entre el desconocimiento del marco normativo de la discapacidad en el manejo de la temática de discapacidad en medios de comunicación y la opinión pública generada alrededor de ella.

3.4.2. Específicos

Identificar los principales problemas de discurso y opinión pública alrededor del tema de discapacidad en las publicaciones de tres periódicos comprendidas entre los años 2010 y 2019.

Verificar la manera cómo 10 periodistas le dan tratamiento, desde el uso del lenguaje y temas coyunturales, a la temática de la discapacidad en el ejercicio de su labor.

Clasificar los principales elementos del marco normativo que no se cumplen desde los medios de comunicación al momento de hacer uso del lenguaje para abordar la temática de la discapacidad.

3.5. Viabilidad de la investigación

3.5.1. Viabilidad técnica

Para la realización del presente estudio, se utilizaron instrumentos de investigación social, tales como el análisis de contenido y la entrevista. Para ambos casos el soporte fue en hojas de papel bond, se imprimirán en tinta y se ejecutaron según la naturaleza científica y técnica de cada uno. En el caso del análisis de contenido, el medio por el cual se accedió a contenidos mediáticos fue el sistema de internet a través de una computadora portátil. En cuanto a las entrevistas con

periodistas, se estableció contacto con las personas seleccionadas para el caso y se realizó una serie de preguntas contenidas en una guía.

La incursión a las fuentes de información *in situ* dependió de la movilidad en transporte público disponible y acceso dentro de los horarios de oficina. Para el acceso a internet se dispuso de un módem que permitió acceder a internet en todo momento donde hubo recepción de señal del operador de telefonía que brinda el servicio.

3.5.2. Viabilidad económica

El acceso a las fuentes de información estuvo al alcance del cuerpo de investigación, toda vez que entre la residencia del cuerpo de investigación y la fuente se encuentran en el departamento de la capital de Guatemala, con una diferencia en distancia de veinticinco kilómetros y una diferencia en tiempo de dos horas y media, la movilidad entre ambas establece un costo de movilidad de quince quetzales por día; únicamente los días de intervención.

Por lo demás, el uso de papel bond a un costo menor de cincuenta quetzales la resma, equipos y dispositivos electrónicos disponibles en propiedad del cuerpo de investigación. El precio de acceso a internet estuvo a razón de ciento cincuenta quetzales por mes, durante el período de investigación.

Por lo que se estableció que los costos de movilidad, de viáticos, de equipos electrónicos y de útiles para la investigación no superaban ni el cincuenta por ciento de un salario mínimo actual para el año dos mil diecinueve, con lo cual, la viabilidad económica estuvo asegurada.

3.5.3. Viabilidad temporal

La investigación se desarrolló a lo largo de dos mil diecinueve, este es el período máximo. Sin embargo se establecieron etapas para la realización del proceso, en cada etapa hubo un tiempo perentorio a cubrir según el proceso que debía realizarse. Para el desarrollo del anteproyecto, proyecto de diagnóstico, y estrategia de intervención, se contempló un período de cinco meses

entre enero y mayo del año dos mil diecinueve. Entre junio y septiembre hubo que desarrollar el diseño del informe final del proyecto.

En cuanto a los tiempos programados para la recolección de datos, análisis de los mismos e interpretación de resultados, el tiempo programado fue limitado, lo que condujo a limitar al mínimo el número de casos analizados en la muestra, con lo que se obtuvo los datos comparativos mínimos que permitieron realizar una generalización, a modo de tesis, del comportamiento del ciclo de la opinión pública del CONADI mostrado en medios escritos nacionales.

3.5.4. Viabilidad ética

El presente estudio estuvo apegado a preceptos científicos y sociales, aplicados al ámbito social contextual en que se desenvuelven las organizaciones en pro de las personas con discapacidad, así como las mismas personas con discapacidad en Guatemala. Con ello, este estudio abordó tópicos que no corrompen la moral ni la ética establecidas en la sociedad guatemalteca, ni incurrió el lenguaje de redacción del estudio en vulneración de los derechos de las personas con discapacidad, tampoco se usó lenguaje peyorativo, o que incitara a la discriminación y exclusión social.

3.6. Delimitación de la investigación

3.6.1. Delimitación teórica

Con el presente estudio se abordó lo relativo a opinión pública desde la perspectiva de varios teóricos sobre comunicación de masas y sobre opinión pública, pero con particular énfasis desde el enfoque de 3 teóricos:

1. Cándido Monzón; con su planteamiento teórico en “OPINIÓN PÚBLICA, COMUNICACIÓN Y POLÍTICA”.
2. Maxwel McCombs; con su planteamiento teórico en “Estableciendo la agenda. El impacto de los medios en la opinión pública y en el conocimiento”.

3. J. Habermas; con su “Historia y crítica de la opinión pública”.

3.6.2. Delimitación temporal

Para efectos del presente estudio se tomó el lapso comprendido entre el uno de enero de 2016 y el 31 de mayo de 2019. Esta fue la temporalidad en la cual se analizó el objeto de estudio para tomar las muestras de opinión pública en medios de comunicación escrita, que sirvieron para el análisis de contenido.

El curso del presente estudio no superó el lapso de un año, debido a cuestiones de tiempo y programación establecidos por la dirección de Postgrados de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.6.3. Delimitación geográfica

Dado que el objeto de estudio es la opinión pública generada en torno de la discapacidad y el uso del lenguaje adecuado para abordarla, tanto en medios escritos como en el lenguaje cotidiano, las fuentes de información consultadas se encontraron en las instalaciones del CONADI, cuya sede central es en Ciudad Guatemala, de igual manera otras fuentes fueron las publicaciones periódicas de tres diarios de cobertura nacional, cuyas sedes centrales se encuentran en la Ciudad Guatemala, y el monitoreo que de estas publicaciones se hizo fue a través del medio internet, el ámbito de acción para el presente estudio no se extendió más allá del municipio de Guatemala, del departamento de Guatemala.

3.7. Metodología

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método deductivo, partiendo de premisas generales sobre la opinión pública que de las instituciones sociales y públicas se genera, y su correspondiente incidencia o efectos en los públicos. El estudio giró en torno a cómo se genera la opinión pública desde la institución, el manejo del lenguaje en los medios de comunicación, y su correspondencia con el marco normativo de discapacidad en Guatemala.

Bajo el enfoque cualitativo se analizaron contenidos de opinión pública en medios escritos, se observó la manera como se gesta la opinión pública desde las fuentes, y los causes que toma una vez la opinión se encuentra en los medios de comunicación, y la intervención de otros actores que modifican el comportamiento de esta opinión pública.

3.8. Definición del tipo de investigación

La investigación que se hizo es descriptiva, se realizó una descripción del proceso de la opinión pública con respecto a la institución CONADI. Lo que permite entender el estado de la situación en que se encuentra el objeto de investigación, y se comparó esta realidad con los teóricos referentes de esta investigación que sobre opinión pública versan.

3.9. Población y muestra

3.9.1. Población

La población fue constituida por las publicaciones de 3 periódicos diarios escritos de circulación nacional, comprendidas las publicaciones entre el uno de enero del año 2016 hasta 31 de mayo de 2019.

La otra parte de la población es el gremio de periodistas de medios escritos que abordan el tema de la discapacidad.

3.9.2. Muestra

La muestra en medios escritos estuvo constituida por publicaciones emitidas entre el período señalado, por cada uno de los tres periódicos seleccionados para la investigación que se cursa. Se tendrán partes iguales en cada periódico para poder hacer la comparación.

La otra parte de la muestra estuvo constituida por 10 periodistas de medios escritos, a quienes se les realizaron entrevistas.

Fue una muestra reducida, debido a las limitantes de tiempo que se han establecido para la realización de la investigación, así como las limitantes de recursos.

3.9.3. Fuentes

Se usaron fuentes primarias, sobre el caso de los medios impresos seleccionados para la realización de la investigación. Se entrevistaron periodistas que trabajan para medios escritos, específicamente.

No se usaron fuentes secundarias, dado que el tiempo que establece la realización de la presente investigación está designado por la Escuela de Ciencias de la Comunicación, quien tiene establecido los parámetros temporales en los que hubo de concretarse todo proyecto de investigación, y el uso de fuentes secundarias, para la investigación que se sigue, ocuparía mayor tiempo.

3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.10.1. Técnicas

Se recolectaron los datos con un análisis de contenido, con entrevistas y con una encuesta.

Se seleccionó el análisis de contenido para el análisis de la opinión pública en tres periódicos diarios de cobertura nacional, por considerar que esta técnica se ajusta de mejor manera a la obtención de datos del objeto de estudio; en el particular caso de impresos en medios de comunicación.

Las entrevistas se llevaron a cabo con periodistas que trabajan en medios escritos. De esta manera se obtuvo la información que permitió hacer un análisis acertado.

En el caso de la encuesta, esta se llevó a cabo en la plataforma de interacción social virtual de internet *facebook*, conteniendo cinco variables.

3.10.2. Instrumentos

Se elaboró un instrumento para cada una de las técnicas de investigación aquí expuestas líneas previas.

3.10.3. Análisis de contenido

Para el caso del análisis de contenido se siguió el mecanismo que propone Monzón (1996), identificando los casos más representativos que fueron utilizados como muestra, siguiendo el procedimiento de clasificación, análisis y resultados, con lo que se pudo realizar luego una comparación entre casos que permitió establecer una generalización.

a) Objetivo del instrumento

Identificar los emisores de opinión pública mediática y el contenido de la opinión que emiten (tres periódicos diarios) respecto del tema de la discapacidad, con base en el modelo que Monzón (1996) ofrece: ¿Quién dice qué, a quién, por qué canal y con qué efectos?

b) Tipo de información:

La información que persigue este instrumento es la información pública en medios impresos, sobre la discapacidad y el CONADI.

c) Tipo de comunicación:

La información obtenida sirvió para conocer la comunicación que genera la discapacidad y el CONADI.

d) Mecanismo de validación:

La validación se hizo entre colegas estudiantes, de profesión periodistas propiamente, con 5 personas, sobre las variables de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, ya que el estudio versó sobre el trabajo de periodismo escrito.

e) Propuesta de instrumento a utilizar:

Para la construcción de este instrumento se siguió la ruta lógica que propone Monzón (1996), identificando cinco variables a observar dentro de este proceso de análisis:

Variable 1: ¿Quién dice?

Variable 2: ¿Qué dice?

Variable 3: ¿A quién se lo dice?

Variable 4: ¿Por medio de qué se lo dice?

Variable 5: ¿Con qué intención lo dice?

3.10.4. Entrevista

Para el diseño del instrumento de entrevista se confeccionaron once preguntas guías, las que condujeron el eje de la entrevista.

a) Objetivo del instrumento

Conocer el comportamiento de la opinión pública respecto de la temática de la discapacidad.

b) Tipo de información

Información sobre la temática de discapacidad y sobre el CONADI, en el acervo de periodistas de medios escritos, que ofrecieron contenidos acerca de conocimiento del lenguaje adecuado para abordar la discapacidad en medios de comunicación.

c) Tipo de comunicación

Esta información fue la materia prima para analizar la manera como el lenguaje es utilizado al momento de abordar la temática de discapacidad por periodistas de medios escritos, y su relación con la opinión pública.

d) Mecanismo de validación

Tal como se indicó para el análisis de contenido, se sometió a la revisión y análisis de 5 colegas estudiantes de la maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala,

profesionales del periodismo. Puesto que la investigación presente se desarrolló sobre el campo del periodismo escrito.

e) Propuesta de instrumento a utilizar:

Para el diseño del formato de este instrumento se confeccionaron once preguntas guías, junto a elementos formales dentro del formulario, que se describen a continuación:

- Encabezado de identificación que contiene los nombres de maestría, unidad académica y de la Universidad a cargo.
- Logotipos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Espacio para numerar la entrevista, a un costado del instrumento.
- Instrucciones y objetivo de la misma.
- Requerimiento de datos de identificación de la persona entrevistada.
- Once preguntas (variables) formuladas.

3.10.5. Encuesta

a) Objetivo del instrumento

Indagar en la opinión pública sobre cinco variables alrededor de derechos de las personas con discapacidad.

b) Tipo de información

Contenido acerca de derechos de las personas con discapacidad en la opinión general al azar.

c) Tipo de comunicación

Información que subyace en los públicos de manera general sobre derechos de las personas con discapacidad y sobre discapacidad, lo que permitió conocer acerca de lo que se conoce o no entre los públicos, acerca de los temas mencionados.

d) Mecanismo de validación

Tal como se indicó para el análisis de contenido y en la entrevista, este instrumento se sometió a la revisión y análisis de 5 colegas estudiantes de la maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, profesionales del periodismo. Puesto que la investigación presente se desarrolló sobre el campo del periodismo escrito.

e) Propuesta de instrumento a utilizar:

Para el diseño del formato de este instrumento se seleccionaron cinco variables junto a elementos formales dentro del formulario, que se describen a continuación:

1. Encabezado de identificación que contiene los nombres de maestría, unidad académica y de la Universidad a cargo.
2. Logotipos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Instrucciones y objetivo de la misma.
4. No se requirieron datos de identificación de la persona encuestada.
5. Cinco variables seleccionadas.

3.11. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La investigación es descriptiva, con método deductivo y enfoque cualitativo, la información se analizó por medio de matrices. Cada instrumento contó con una matriz que permitió seccionar y clasificar la información.

3.11.1. Análisis de contenido:

El análisis de la información se llevó a cabo con el planteamiento de Monzón (1996):

1. Definición de objetivos y el planteamiento de hipótesis
2. Constitución de un material para el análisis
3. Fragmentación del material en unidades de análisis

4. Elaboración de categorías de análisis
5. Codificación
6. Comparación de categorías
7. Interpretación

3.11.2. Entrevista:

La entrevista tuvo una matriz de análisis que separó y clasificó cada pregunta por separado, de tal forma que se analizaron en partes y luego en su todo. A partir de aquí surgen las premisas generales que explican los resultados de la investigación.

3.11.3. Encuesta:

Para el análisis de la información obtenida a través de esta técnica, se diseñó una matriz simple de ordenamiento de datos por medios de las respuestas obtenidas y en relación a cada una de las variables planteadas.

3.11.4. Integración de resultados:

Los resultados se consolidaron en una matriz comparativa entre el análisis de contenido y la entrevista. Luego un análisis narrativo que relaciona ambos resultados para formar la idea general de los resultados de la investigación.

Capítulo 4

Resultados del diagnóstico

4.1. Política de comunicación del CONADI

Dentro de los documentos a los que se tuvo acceso en el CONADI, no se encontró ninguno que refiera a una política de comunicación, y al consultar a los personeros de la institución, estos confirmaron que no existe una política como tal. Sin embargo, en la comunicación que el CONADI gestiona se aborda la temática de discapacidad siguiendo las orientaciones de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las recomendaciones del Comité de expertos de Naciones Unidas respecto al artículo 8 de la CDPD, párrafos 25 y 26.

A pesar de no contar con una política de comunicación como tal, la Dirección de Comunicación Social siempre ha estado a cargo de un director, profesional de las ciencias de la comunicación, y dos comunicadores subalternos más. Este director de comunicación es quien ejerce las relaciones públicas con amplio conocimiento de la discapacidad. Siendo el CONADI un ente de gobierno, se trabaja con un Plan Operativo Anual, donde está plasmada la estrategia de divulgación de la institución respecto a las orientaciones de los instrumentos de derechos humanos, y el Plan Estratégico Interanual (PEI).

4.1.1. Estándar de comunicación del CONADI

El artículo 8 de la convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad es el sustento de la comunicación institucional y lo establecido en el PEI, documento que indica que el eje de comunicación es transversal y debe apoyar las acciones de los 3 ejes principales de la institución. Adicionalmente, los mecanismos de comunicación para personas con discapacidad abordan la accesibilidad de la información, por ejemplo; en escritura braille, interprete de lengua de señas, etiquetado especial, voz sintetizadas, entre otros.

El CONADI sigue algunos lineamientos o criterios para elaborar la comunicación, basándose en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 8, en las

Recomendaciones de Naciones Unidas, párrafos 25 y 26, en el PEI 2016-2020, en el POA institucional y la línea 7 del plan de acción de discapacidad 2016-2021. Sumado a esto, también el CONADI ha producido un cuadernillo de terminología para el abordaje de la discapacidad en el lenguaje y mecanismos de accesibilidad hacia las personas con discapacidad. Además de guías de comunicación del correcto uso de la imagen institucional y de protocolo. La periodicidad de la producción de la comunicación varía respecto a los productos comunicacionales que se realizan. En las plataformas de interacción social virtual de internet; *facebook, twitter, youtube*, se publican diariamente contenidos sobre los temas; se produce un programa radial cada semana y 2 segmentos más. Una revista cuatrimestral en versión tinta y audible. Se mantienen dos campañas permanentes sobre los derechos de las Personas con Discapacidad en los canales de difusión de la institución y medios de información aliados, además; conferencias de prensa establecidas en el POA mensualmente.

4.1.2. Estrategia de comunicación del CONADI

Lo que existe son lineamientos diversos sobre los que se genera la comunicación, que están en sintonía con las orientaciones de la CDPD, recomendaciones de la ONU y en la línea 7 del Plan de Acción de Discapacidad 2017-2021. Estos lineamientos diversos de divulgación están plasmados en el POA institucional, basado en los instrumentos anteriormente mencionados. El POA consta de un producto que busca la divulgación de los derechos de las personas con discapacidad en la prensa y opinión pública; a través de programas radiales, conferencias de prensa, espacios en medios, revista institucional y divulgación en la red institucional.

La causa de estos lineamientos es dar cumplimiento al artículo de toma de conciencia en la CDPD. Mantener visibilidad de los derechos de las personas con discapacidad y el quehacer institucional. Las acciones de comunicación implican el uso de la radio, tv, prensa escrita y plataformas de interacción social virtual en internet. Adicionalmente se posicionan las orientaciones en toma de conciencia mediante talleres y conferencias de prensa. El CONADI cuenta con una red de radios aliadas integrada por alrededor de 50 emisoras a nivel nacional; se cuenta con 3 convenios suscritos con cámaras de comunicación, con un convenio firmado con la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala respecto

a la implementación del tema. Adicionalmente, se publica cuatrimestralmente una revista y se ha establecido en el POA que se realizan 2 campañas pautadas en mayo y diciembre, en el marco del aniversario del CONADI y el día de las personas con discapacidad, respectivamente.

Los mecanismos de revisión de estas acciones de comunicación las realiza el director de comunicación y su equipo de trabajo, llevando a cabo un monitoreo en prensa escrita, radial y en plataformas de interacción social virtual de internet, los cuales se archivan y/o se replican por los canales correspondientes. Estas acciones y procedimientos de comunicación se revisan y evalúan en cotejo con la estrategia de divulgación que se establece en el PEI y con el plan de acción de discapacidad que se ha establecido, por medio de una matriz de monitoreo donde se van midiendo los avances al respecto. Con estas evaluaciones y revisiones, se han fortalecido las acciones de divulgación, armonizando el PEI y plan de acción; que es la guía de la gestión de comunicación. Se mantienen acercamientos con medios para fortalecer la red de radios aliadas y en algunos años se ha dotado con mayor presupuesto a la Dirección de Comunicación, que se ha invertido en campañas institucionales de toma de conciencia. Además, luego de las recomendaciones de país otorgadas por la ONU se establecieron dos campañas permanentes sobre derechos de las personas con discapacidad, tomando en cuenta días conmemorativos, coyuntura, y el plan de acción sobre discapacidad.

4.1.3. Mapa de públicos del CONADI

El CONADI no es una institución de corte asistencialista, es parte de las instituciones del Estado de Guatemala y se constituye en el ente coordinador, asesor e impulsor de políticas generales y de Estado, para asegurar el cumplimiento de derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad en Guatemala, por lo que no se pueden definir usuarios en el término amplio de la palabra. Sí posee un grupo objetivo que son las entidades gubernamentales y también un público social dentro de la población en general, al que las campañas de toma de conciencia en su mayoría están dirigidas, dividiendo este público social según el tipo de información en público con discapacidad y público sin discapacidad. Ante entidades de gobierno se realiza incidencia para que realicen inclusión y se implemente el tema de discapacidad desde la perspectiva de derechos humanos.

4.1.4. Interrelaciones del CONADI

El CONADI ha establecido una red de relaciones con diversos actores civiles e interinstitucionales estatales. Se menciona acá a las entidades del ejecutivo, del legislativo y del organismo judicial. Adicionalmente, con autoridades del PARLACEN, SICA, la Organización de Naciones Unidas, organizaciones de personas con discapacidad nacionales e internacionales, medios de comunicación, entre otros. Y está integrado el CONADI por representantes de la sociedad civil y delegados gubernamentales.

4.1.5. Comunicación en crisis

Habitualmente en el CONADI lo que ha sucedido son situaciones de abordaje del tema de la discapacidad como un tema sensible, que ha sido mal abordado por actores externos al CONADI, y con quienes se busca modificar el uso del lenguaje. Sin embargo, cuando se considera que se vulneran los derechos de las personas con discapacidad mediante actos o acciones de comunicación, se emite un comunicado o se realiza alguna conferencia de prensa, u otro elemento de comunicación efectivo para intervenir públicamente sobre el suceso de opinión pública que vulnere los derechos de las personas con discapacidad. En algunas oportunidades ha trascendido algún acto de discriminación, que ha generado demandas, las cuales se les ha dado cobertura de medios.

En caso de una crisis de opinión pública en la que sea el CONADI quien sea objeto de tal, por cualesquiera situaciones que contravengan su mandato jurídico, es la Dirección General junto la Comisión de Comunicación, y la Dirección de Comunicación, quienes establecen el abordaje; primero, el Director de CONADI es quien inmediatamente prepara una reacción o acción de contención de la crisis, la que deberá ser conocida y avalada por la directiva, será conocida por la Comisión de Comunicación y luego se pedirá a la Dirección de Comunicación que elabore los materiales de soporte para el caso. Segundo, se evaluará el uso adecuado de los medios de comunicación al alcance para contrarrestar la crisis de opinión pública. Tercero, se monitorearán las emisiones de opinión pública en distintos medios de comunicación a través de la Dirección de

Comunicación, se valuarán en la Dirección General y se vuelve a recorrer el ciclo a fin de retornar el estado de la opinión a un punto de restablecimiento del equilibrio.

4.1.6. ¿Plan de acción a mediano y largo plazo en caso de una crisis?

Aunque se designan voceros para cada conferencia, en las cuales se realiza un comunicado de prensa, el CONADI dispone de un vocero institucional. Sin embargo, la Dirección General, en la mayoría de las veces, es quien emite las declaraciones o, en su defecto, la presidencia. En caso de un escenario hipotético de crisis de opinión pública, la Dirección General determina el tipo de pronunciamiento, si a través de comunicado o conferencia, además de establecer quién emite las declaraciones y el enfoque de las mismas.

4.1.7. ¿Cómo se manejan los medios de comunicación en un momento de crisis?

Siendo el CONADI una institución del Estado de Guatemala que coordina, asesora e impulsa políticas generales en materia de discapacidad, es por lo tanto una fuente de opinión pública. Al emitir pronunciamientos recurre con la convocatoria al uso de medios de comunicación masivos y medios de comunicación alternativos. Sin embargo, por ser un tema de grupos vulnerables, se cuenta con el apoyo de la red de radios aliadas del CONADI, incluso la Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas (FGER) es socio estratégico de la institución y también algunas radios gubernamentales.

El proceso de gestión de la comunicación externa del CONADI para influir en la opinión pública, contiene el establecimiento de alianzas a través de cartas de entendimiento con la APG y Cronistas deportivos. Y se realizan talleres de formación sobre la temática. Además, se socializan las recomendaciones de ONU emitidas a Guatemala sobre la línea de toma de conciencia. En el POA se tiene establecido un encuentro con cámaras de comunicación y firma de convenios para el abordaje de la temática de discapacidad desde la perspectiva de Derechos Humanos. Se han firmado 2 convenios con estas cámaras y uno con la Academia de Lenguas Mayas, debido a que dentro de las recomendaciones de la ONU, está la traducción de la temática de discapacidad en idiomas originarios. La ALMG, traduce, valida y divulga spots sobre discapacidad.

4.1.8. ¿Responsable de información oficial para crisis comunicacionales?

Como mecanismo o proceso de monitoreo de la opinión pública mediática respecto del CONADI, lo que se realiza es un monitoreo a cargo del Técnico en Comunicación, contenido que es trasladado al Director de Comunicación, quién evalúa las publicaciones y se informa a la Dirección General o a la Presidencia. En tanto que el rol de la Junta Directiva es generar la información de contenido necesario y tener conocimiento y control de la emisión de comunicados o conferencias de prensa.

En cuanto a la producción de la comunicación, el equipo interno de comunicación del CONADI encargado de la producción de materiales de comunicación realiza su trabajo, bajo dos modalidades; la comunicación interna con la producción propia de materiales y la comunicación externa, a cargo de producción o asociación con otras entidades para la producción de materiales, como las guías de la terminología adecuada en el uso del lenguaje al abordar el tema discapacidad y, por ejemplo; una guía para atender a personas con discapacidad en caso de desastres naturales, realizada con la CONRED.

En cuanto a imagen institucional, el CONADI cuenta con una guía del manejo de la imagen institucional y otra de protocolo. Todos estos elementos de la imagen institucional son avalados y validados por la Dirección de Comunicación Social, validados por la Comisión de Comunicación, y son los que determinan los procedimientos para el uso institucional de la imagen en espacios públicos y privados.

La manera en que están comprometidas las instituciones que integran el CONADI respecto de la gestión de la comunicación interna y externa, respecto de la imagen corporativa, respecto de la producción propia de materiales de comunicación, respecto del monitoreo de la opinión pública mediática, respecto del tratamiento que se le debe dar a la opinión pública desfavorable al CONADI, es con el uso correcto de la comunicación visual estática y kinésica, verbal, auditiva y demás, para lo cual la comisión de comunicación, está integrada desde el 2019 por 9 personas, de ellas 3 son delegados de organizaciones de personas con discapacidad. Todos los integrantes son comunicadores, en su mayoría egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo

tanto, velan en cada momento sobre el abordaje de la discapacidad en la comunicación que se produce desde lo interno como desde lo externo.

4.1.9. ¿La comunicación oficial a tiempo para vocero o vocera “oficial”?

En caso de enfrentar una crisis de opinión pública, las autoridades de la Dirección General y la Junta Directiva, tienen amplio conocimiento en el abordaje de la discapacidad. Tanto el Director de Comunicación, La Dirección General y la presidente del CONADI cuentan con formación académica y experiencia en la temática, que contribuiría a contrarrestar una crisis de opinión pública, ya que estas personas serían las encargadas de entrar en acción ante una eventual crisis de opinión pública.

En el actual Plan Estratégico del CONADI se contempla un presupuesto del 25% destinado a fortalecer la imagen institucional. Entre este presupuesto, se hacen esfuerzos mayores en una campaña anual en los meses de mayo y diciembre, así como en la producción de materiales informativos y materiales de imagen institucional, en ese orden descritos. De acuerdo a los esfuerzos de la ONU en pro de los derechos de las personas con discapacidad, debe implementarse una campaña permanente de los derechos de las personas con discapacidad, con la finalidad de empoderar a la población de sus derechos y buscar erradicar el paradigma asistencialista y de lástima hacia las personas con discapacidad. La campaña debe contar con los recursos necesarios para pautar permanentemente y proyectar la imagen de las personas con discapacidad desde el modelo de derechos humanos, como sujetos de derechos y no objetos de lástima o burla.

Para todo este trabajo, el CONADI cuenta con disposición de varios medios de información a saber; Página web de la institución, una radio en línea, plataformas de interconexión social virtual en internet; *facebook*, *whatsapp*, *twitter*, *mixcloude*, *soundcloude*, un canal *you tube* y correo electrónico. Además, la impresión física en papel de la revista institucional Re-Hábil y su versión audible en CD. En el caso de las plataformas de interacción social virtual de internet, se ha optado por estas para tener presencia e incidir en los usuarios de estos medios, a fin de generar

conciencia sobre la discapacidad. Las publicaciones y contenidos en estos medios las realizan los integrantes de la Dirección de Comunicación Social.

4.1.10. Gestión de las relaciones públicas del CONADI

En el caso de las relaciones públicas, estas las desempeña el director de comunicación del CONADI, como encargado de mantener ese nivel de relacionamiento con sus pares interinstitucionales, entidades de Estado y de dar acompañamiento a autoridades en actividades oficiales a nivel nacional e internacional. En cuanto a las vocerías, si éstas se realizan en la Ciudad de Guatemala, están a cargo del o la presidente, o de quien tenga a cargo la dirección general del CONADI. Y si tales vocerías son requeridas en otros departamentos que no sean el departamento de Guatemala, dichas vocerías las desempeña el director de comunicación de la institución.

4.1.11. Importancia de abordar la opinión pública del CONADI

En un escenario en el que el CONADI no intervenga en la gestión de la comunicación y producción de la información pertinente, el escenario en el que nos encontraríamos como país sería un abordaje de la discapacidad desde modelos que fomentan la desigualdad y discriminación, situación a la que no se desea llegar, sino erradicar, por ello es importante posicionar un enfoque de derechos humanos de la temática de discapacidad, y es ahí donde el CONADI desempeña un rol muy importante en sus funciones de comunicación. Teniendo en cuenta que la comunicación también es un medio de incidencia para el avance en el marco normativo de la discapacidad y un avance para transversalizar el tema a nivel gubernamental y privado, el CONADI se esfuerza en invertir los recursos económicos, técnicos y demás, en la gestión de una comunicación que posibilite la garantía de los derechos de las personas con discapacidad.

4.1.12. CONADI en la opinión pública

Desde la institución se ha percibido que la población considera que el CONADI es asistencialista y tiene programas sociales, sin embargo el quehacer es político. A nivel de gobierno, y en busca de posicionar en la sociedad guatemalteca un enfoque de derechos hacia el trato social de las

personas con discapacidad, al mismo nivel que las personas sin discapacidad, de tal manera que el ser humano sea tratado con dignidad en su condición humana y sin discriminación de ninguna clase.

Dentro de la opinión pública mediática, al CONADI se le asocia con los temas generales de Legislatura, justicia, accesibilidad, vulneración de los derechos, gestión de riesgos. En el presente año 2019, el CONADI ha sido mencionado en algunos medios respecto de nuestra función y el proceso electoral.

4.1.13. La agenda comunicacional del CONADI

La estrategia está plasmada en el POA, se cuenta con agenda conmemorativa e institucional plasmada para dar relieve a los temas de discapacidad. Además, por ser un eje transversal, se da seguimiento a las acciones de los ejes institucionales.

Los principales temas a los que el CONADI da importancia para el abordaje en medios de comunicación y de la opinión pública son; legislatura y el marco normativo de la discapacidad, incidencia política y participación ciudadana, coyuntura nacional, el uso del lenguaje para el abordaje de la discapacidad.

La discapacidad como realidad social y la incidencia política para que se incluya dentro de los programas de gobierno la política nacional de discapacidad, es lo que absorbe los esfuerzos del CONADI, ya que la temática de discapacidad es un tema de país y se han establecido 31 líneas de acción derivadas del examen de país sobre los derechos de las personas con discapacidad en relación a la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, llevada a cabo en el año el 2016, donde el Comité de Expertos otorgó más de 80 recomendaciones, mismas que se encuentran en el plan de discapacidad 2017-2021. De igual manera es una prioridad para la institución que la sociedad conozca los modelos de la discapacidad, la legislatura que la respalda, que puedan conocer sobre inclusión laboral, inclusión educativa, inclusión cultural, y participación ciudadana.

Aún se detecta desconocimiento sobre algunas temáticas alrededor de la discapacidad en el país, se citan algunas: como la legislación nacional e instrumentos internacionales de derechos en pro de la población con discapacidad. Desconocimiento del quehacer institucional. Se le suma el tema de la dignificación de los derechos de las personas con discapacidad. Es en estas áreas donde también el CONADI se esfuerza por hacer que sean de conocimiento público y de acción social para hacer una inclusión efectiva de las personas con discapacidad en una sociedad de respeto mutuo.

4.2. Análisis de contenido

La muestra para la elaboración del presente análisis está constituida por cinco publicaciones en cada uno de tres periódicos diarios escritos, integrados por el diario elPeriódico, diario Prensa Libre, y Diario La Hora, escogidos por la importancia de sus tirajes para la opinión pública, cuya periodicidad de las publicaciones está contenida entre el uno de enero de 2016 y el treinta y uno de mayo del año 2019.

El presente análisis de contenido se divide en dos secciones, en la primera sección se analiza con base en el paradigma planteado por Monzón (1996) para la elaboración del análisis de contenido, donde recoge las variables principales que han de despejarse en la realización del mismo, esas variables no deben tenerse por las únicas, dado que cada investigador agregará o segregará variables según los requerimientos de la información que desee recolectar, por lo que se anotan acá las variables que se utilizan para la elaboración del presente análisis de contenido, bajo el siguiente esquema; “Quién dice qué, a quién, por qué canal y con qué efectos”, con el que se busca hurgar en el panorama de contenidos mediáticos de la opinión pública alrededor del tema de discapacidad, e identificar la agenda mediática que en medios escritos se discute.

En la segunda sección del análisis se analiza con base en la Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores (CONADI; s.f.), que el CONADI ha elaborado, en cuyo documento se citan los términos que han de utilizarse para referirse, en el ámbito de la comunicación mediática, a la discapacidad, considerando que el lenguaje es un elemento fundamental en la construcción de

opinión pública, pero a la vez instrumento mediador en la asimilación del entorno social y de la realidad objetiva y subjetiva que los públicos perciben.

4.2.1. Análisis de la emisión de mensajes en la opinión pública

Sobre la muestra tomada de las publicaciones de tres periódicos diarios nacionales, se dispone una matriz por cada periódico analizado, en la cual se despliegan las publicaciones seleccionadas.

Tabla 2. Periódico diario el Periódico

Publicación		Modelo de análisis de contenido propuesto por Cándido Monzón				
Título de nota	Fecha	QUIÉN DICE	QUÉ	A QUIÉN	POR QUÉ CANAL	CON QUÉ EFECTOS
Superar dobles barreras	03/02/2019	Red Nacional de Personas con Discapacidad	Velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, frente a las obligaciones del Estado.	Estado Guatemala	Medios Masivos Comunicación – Reportaje	Aumentar el presupuesto del Estado para las personas con discapacidad.
Personas con discapacidad participan en carrera por la inclusión	03/12/2017	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad	Conmemoración del día de las personas con discapacidad.	Sociedad Guatemalteca	Una carrera de personas con Discapacidad	Llamar la atención sobre la discapacidad de un millón seiscientos mil personas en Guatemala.
Una Ley de igualdad para las personas con discapacidad	26/02/2017	Silvia Quan (activista de los derechos de las personas con discapacidad)	Respeto y goce de derechos de las personas con discapacidad.	Diputado Linares Beltranena	Entrevista personal	Modificar lenguaje y forma discriminatoria de Linares Beltranena acerca de las personas con discapacidad.
Conadi entrega informe al Congreso	27/09/2016	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad	Recomendaciones de la ONU al Estado de Guatemala acerca de mejorar las condiciones de vida en la sociedad de las personas con discapacidad.	Comisión de Discapacidad del Congreso de la República de Guatemala	Audiencia ante la Comisión de Discapacidad	Reorientar el marco legal y los derechos de la población con discapacidad.
CC instalará oficina para grupos vulnerables	29/05/2018	Corte de Constitucionalidad de Guatemala.	Planifica implementar oficina para atención a sectores vulnerables de la población, entre ellos personas con discapacidad.	Personas con discapacidad en general, pueblos indígenas, niños, niñas, adolescentes y mujeres.	Ponencia ante el congreso internacional “Acceso a la justicia constitucional de los grupos en situación de vulnerabilidad.”	Que se conozca el plan de abrir oficina para atender a grupos en situación de vulnerabilidad dentro de la Corte de Constitucionalidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Periódico diario Prensa Libre

Publicación		Modelo de análisis de contenido propuesto por Cándido Monzón				
Título de nota	Fecha	QUIÉN DICE	QUÉ	A QUIÉN	POR QUÉ CANAL	CON QUÉ EFECTOS
Estudiantes con discapacidad auditiva obtienen el primer lugar en las categorías de danza latina y hip hop	30/04/2019	Cobertura de diario Prensa Libre	Informa sobre obtención del primer lugar en competencia de baile de estudiantes del Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala.	Población en general (prioridad: Personas con discapacidad)	Medio masivo de comunicación escrita.	Motivar a las personas con discapacidad a participar en certámenes nacionales e internacionales de alta categoría.
Con su esfuerzo y desempeño promueven la inclusión de las personas con discapacidad en Xela	14/04/2019	Cobertura de El Quetzalteco (Prensa Libre)	McDonald's promueve inclusión laboral de personas con discapacidad.	Población en general.	Cobertura de medio de comunicación escrito regional	Promover a la empresa McDonald's como incluyente para personas con discapacidad.
Personas con discapacidad enfrentan dificultades para movilizarse en edificios públicos y privados	06/03/2019	Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad	La dificultad de movilidad física de las personas con discapacidad en los edificios públicos del Estado y de otras instituciones.	Autoridades del Estado – Instituciones de acceso público.	Medio masivo de comunicación escrita	Llamar la atención de las instituciones públicas del Estado para atender la problemática.
Guatemala invierte poco en población con discapacidad	29/01/2019	Observatorio para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad	El estado invierte poco en las personas con discapacidad en Guatemala.	Autoridades del Estado	Medio masivo de comunicación escrita	Llamar la atención a las autoridades del Estado sobre la poca inversión en personas con discapacidad.
Niños con síndrome de Down conmemoran Día Internacional del Discapacitado	05/12/2017	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad – Organización Transmisión Vida.	Conmemoración del día de las personas con discapacidad.	Autoridades estatales y públicas de Cobán, Alta Verapaz	Presentaciones públicas culturales, deportivas, artísticas.	Llamar la atención de las instituciones del departamento de Alta Verapaz, estatales y públicas en general, para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a la sociedad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Periódico diario LA HORA

Publicación		Modelo de análisis de contenido propuesto por Cándido Monzón				
Título de nota	Fecha	QUIÉN DICE	QUÉ	A QUIÉN	POR QUÉ CANAL	CON QUÉ EFECTOS
Presentan resultados de Encuesta Nacional de Discapacidad	10/03/2017	Consejo Nacional Para Personas con Discapacidad (CONADI), el Instituto Nacional de Estadística (INE), Unicef...	Resultados de la II Encuesta Nacional de Discapacidad (Endis) 2016.	Destinatario indefinido	Presentación pública de los resultados de la encuesta Endis 2016.	Favorecer y beneficiar a las personas con discapacidad en Guatemala.
Conadi: mayor parte de la población con discapacidad vive en áreas rurales	08/08/2018	Consejo Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad (CONADI).	Discriminación y exclusión de personas con discapacidad en áreas rurales, indígenas, y campesinas.	Instituciones públicas y estatales en comunidades rurales, indígenas y campesinas.	Medio masivo de comunicación escrita.	Hacer conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidad en poblaciones indígenas, rurales, campesinas.
CONADI condena utilización de personas de talla pequeña en mitin de UCN	26/03/2019	Consejo Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad (CONADI).	Denuncia pública de actos discriminatorios incurridos por el partido político UCN hacia las personas con discapacidad de talla pequeña.	Partido político UCN	Comunicado de prensa en diversos medios de comunicación masivos.	Denunciar actos discriminatorios contra personas de talla pequeña. Generar conciencia pública de los actos que denigran a las personas con discapacidad.
Rosidalia Aldana llama a tratar a las personas con dignidad y respeto	29/03/2019	Rosidalia Aldana, presidenta de Gente Pequeña de Guatemala (GPG) y representante de la Universidad de San Carlos de Guatemala ante el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Capacidad (Conadi).	Uso de personas de talla pequeña para espectáculos daña la dignidad de estas personas.	Partido político UCN. Población en general.	Plataformas de interacción social virtual de internet. Entrevista en medio masivo de comunicación escrita.	Construir valores y principios en el seno de la sociedad, en el de las familias. Ver a las personas desde la perspectiva de derechos humanos, priorizar el respeto, indistintamente cuál sea su situación y condición.
MP abre Oficina para facilitar acceso a personas con discapacidad	11/12/2018	Ministerio Público	Presenta nueva Oficina de Acceso a la Justicia, con mayor accesibilidad para personas con discapacidad.	Personas con discapacidad. Población en general.	Evento público de inauguración de la oficina de Acceso a la Justicia.	Informar a la población con discapacidad y a la población en general, la apertura de una oficina que facilita su accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en los datos obtenidos de las publicaciones seleccionadas para la muestra, se obtienen los resultados siguientes, alrededor del tema discapacidad.

Variable 1 (Quién dice...)

¿Quiénes emiten opinión pública alrededor del tema discapacidad?

- 53.34% de la emisión del mensaje lo hizo CONADI.
- 13.33% de la emisión del mensaje lo hizo el medio de comunicación impreso que da cobertura a la fuente.
- 6.66% de la emisión del mensaje lo hizo el Ministerio Público.
- 6.66% de la emisión del mensaje lo hizo la Corte de Constitucionalidad.
- 6.66% de la emisión del mensaje lo hizo la definió la Red Nacional de Personas con Discapacidad.
- 6.66% de la emisión del mensaje lo hizo la activista por los derechos de las personas con discapacidad; Silvia Quan.
- 6.66% de la emisión del mensaje lo hizo el Observatorio para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Variable 2 (Qué...)

¿Cuál es el contenido de los mensajes emitidos dentro de la opinión pública alrededor del tema discapacidad?

- 39.96% “Inclusión/discriminación de personas con discapacidad”.
- 19.99% “Adecuación de infraestructura física e institucional para el acceso de personas con discapacidad.
- 19.98% “Respeto, cumplimiento y goce de derechos de las personas con discapacidad”.
- 13.32% “Conmemoración del día internacional de las personas con discapacidad”.
- 6.66% “Resultados de la encuesta nacional de discapacidad”.

Variable 3 (A quién...)

¿A quién están dirigidos los mensajes contenidos en la opinión pública respecto del tema discapacidad?

- 46.69% están dirigidos hacia autoridades de Estado en los tres poderes; legislativo, ejecutivo y judicial.
- 39.97% están dirigidos a personas con discapacidad y público en general.
- 13.34% están dirigidos a un partido político en particular.

Variable 4 (Por qué canal...)

¿Cuál es el canal utilizado para la difusión de los mensajes?

- 66.70% Medio de comunicación masivo escrito.
- 19.98% Eventos públicos culturales y deportivos.
- 6.66% Audiencia pública en un congreso internacional.
- 6.66% Audiencia privada ante una comisión legislativa en el Congreso de la República de Guatemala.

Variable 5 (Con qué efectos...)

¿Cuáles son los efectos esperados que se deducen del proceso de comunicación?

- 13.34% busca que el Estado aumente el presupuesto para la atención de la población con discapacidad
- 26.68% busca que el Estado mejore la infraestructura de los edificios y la atención para que las personas con discapacidad puedan tener acceso sin dificultades a estas.
- 6.66% busca que el Estado mejore el marco jurídico para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.
- 33.30% busca recordar a la ciudadanía en general la existencia de un sector de la población con discapacidad, que busca reivindicar derechos humanos elementales.

- 13.32% busca denunciar actos discriminatorios hacia personas con discapacidad.
- 06.70% busca llamar la atención sobre el lenguaje discriminatorio utilizado para referirse a las personas con discapacidad.

Con los datos obtenidos y basando el análisis sobre los aspectos que mayores porcentajes han obtenido, se desprende la siguiente lectura:

El CONADI establece en su mayoría la agenda mediática de la opinión pública alrededor del tema discapacidad, con énfasis en la inclusión y la discriminación de las personas con discapacidad, agenda que está dirigida principalmente a las instituciones del Estado de Guatemala en cada uno de los tres poderes del mismo; ejecutivo, legislativo y judicial. El canal recurrente utilizado para el desarrollo de esta agenda es el medio de comunicación masivo (medio escrito para el caso de la muestra), la intencionalidad de esta agenda busca que el Estado de Guatemala aumente el presupuesto para atender a las personas con discapacidad, que mejore la infraestructura física y de servicios para brindar y garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a la atención estatal, y modificar la legislación vigente para fortalecer la garantía y goce de derechos humanos de las personas con discapacidad.

4.2.2. Análisis de la terminología en las publicaciones

Se elabora un análisis sobre el lenguaje utilizado en la redacción de las notas que sirvieron de muestra para el análisis de contenido, con base en la Terminología Sobre Discapacidad para Comunicadores, propuesta por el CONADI. El mismo análisis se realiza en cada una de las notas que componen la muestra, y según el periódico en el que se publicaron. Se toman en consideración las frases que contienen palabras discriminatorias o peyorativas, al mismo tiempo que se examina en la misma nota la existencia de palabras de uso correcto para el abordaje de la discapacidad. En cada apartado se anota si ha sido el periodista quien ha utilizado esta terminología, o si han sido las personas entrevistadas o los entrevistadores, o si han sido las fuentes institucionales las que utilizaron tal o cual lenguaje sobre discapacidad.

Tabla 5. Términos discriminativos e inclusivos en el diario elPeriódico

Publicación		Terminología sobre discapacidad propuesta por CONADI		
Título de nota	Fecha	Términos discriminativos encontrados en la publicación	Términos inclusivos encontrados en la publicación	
elPeriódico	Superar dobles barreras	03/02 /2019	<p>“Deficiencia de movilidad que padece...”</p> <p>“Persona con capacidades diferentes...”</p> <p>“... los discapacitados...”</p> <p>Utilizados por el periodista.</p>	<p>“Personas con discapacidad...”</p> <p>“Persona de talla pequeña...”</p> <p>“Estudiantes con discapacidad...”</p> <p>Utilizados por el periodista.</p>
	Personas con discapacidad participan en carrera por la inclusión	03/12 /2017	<p>“...población que tiene alguna limitación...”</p> <p>Utilizados por el periodista.</p>	<p>“Personas con discapacidad...”</p> <p>“Discapacidad visual, auditiva, intelectual y física.”</p> <p>“...guatemaltecos en condición de discapacidad.”</p> <p>Utilizados por el periodista.</p>
	Una Ley de igualdad para las personas con discapacidad	26/02 /2017	<p>“El discapaz...”</p> <p>“Por el hecho de ser discapaces...”</p> <p>“Los discapacitados...”</p> <p>Utilizados por el entrevistado.</p>	<p>“Personas con discapacidad...”</p> <p>“...tiene algún tipo de discapacidad...”</p> <p>Utilizados por la entrevistadora.</p>
	Conadi entrega informe al Congreso	27/09 /2016	<p>“...población con capacidades especiales...”</p> <p>“...las personas con alguna incapacidad...”</p> <p>Utilizados por el periodista</p>	No se hallaron
	CC instalará oficina para grupos vulnerables	29/05 /2018	No se hallaron	<p>“...personas con discapacidad...”</p> <p>Utilizados por la fuente.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Términos discriminativos e inclusivos en el diario PRENSA LIBRE

Publicación		Terminología sobre discapacidad propuesta por CONADI		
Título de nota	Fecha	Términos discriminativos encontrados en la publicación	Términos inclusivos encontrados en la publicación	
PRENSA LIBRE	Estudiantes con discapacidad auditiva obtienen el primer lugar en las categorías de danza latina y hip hop	30/04 /2019	No se hallaron.	“...discapacidad auditiva...” “Estudiantes con discapacidad...” “...Adolescentes con discapacidad auditiva...” “... personas con discapacidad...” Utilizados por el periodista.
	Con su esfuerzo y desempeño promueven la inclusión de las personas con discapacidad en Xela	14/04 /2019	“la incapacidad esta en los pensamientos y no en “lo físico”...” Utilizados por el entrevistado.	“... personas con discapacidad...” Utilizados por el periodista.
	Personas con discapacidad enfrentan dificultades para movilizarse en edificios públicos y privados	06/03 /2019	No se hallaron.	“Personas con discapacidad...” “...personas que tienen diferentes discapacidades...” “... persona con discapacidad...” Utilizados por el entrevistado.
	Guatemala invierte poco en población con discapacidad	29/01 /2019	No se hallaron.	“... población con discapacidad...” “... personas con discapacidad...” “Ser una persona con discapacidad...” “...niñas y adolescentes con discapacidad...” “...niños que están dentro del sistema educativo con alguna discapacidad...” “predominan la discapacidad visual, auditiva y movilidad...” Utilizados por la fuente.
	Niños con síndrome de Down conmemoran Día Internacional del Discapacitado	05/12 /2017	“conmemoran Día Internacional del Discapacitado...” “...retraso mental leve.” Utilizados por el periodista.	“...Personas con Discapacidad...” Utilizados por el periodista.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Términos discriminativos e inclusivos en el diario La Hora

Publicación		Terminología sobre discapacidad propuesta por CONADI		
Título de nota	Fecha	Términos discriminativos encontrados en la publicación	Términos inclusivos encontrados en la publicación	
La Hora	Presentan resultados de Encuesta Nacional de Discapacidad	10/03 /2017	<p>“...1,6 millones de guatemaltecos sufre de alguna discapacidad...”</p> <p>“... personas entre 18 y 49 años que sufren de algún tipo de discapacidad...”</p> <p>Utilizados por el periodista.</p>	No se hallaron
	Conadi: mayor parte de la población con discapacidad vive en áreas rurales	08/08 /2018	No se hallaron.	<p>“... población con discapacidad...”</p> <p>“... personas con alguna discapacidad...”</p> <p>“... por ciento de personas que se encuentran en condición de discapacidad...”</p> <p>“... las personas con discapacidad...”</p> <p>“...Debido a que esas condiciones de discapacidad...”</p> <p>Utilizados por la fuente.</p>
	CONADI condena utilización de personas de talla pequeña en mitin de UCN	26/03 /2019	No se hallaron.	<p>“... personas de talla pequeña...”</p> <p>“... personas con discapacidad...”</p> <p>“... estigmatizan a la población con discapacidad...”</p> <p>“... Los artistas de talla pequeña...”</p> <p>Utilizados por la fuente.</p>
	Rosalia Aldana llama a tratar a las personas con dignidad y respeto	29/03 /2019		<p>“...usadas personas de talla pequeña...”</p> <p>“... artistas de talla pequeña...”</p> <p>Utilizados por los entrevistados.</p>
	MP abre Oficina para facilitar acceso a personas con discapacidad	11/12 /2018		<p>“... personas con discapacidad...”</p> <p>“...independientemente de su género, pertenencia étnica, discapacidades, su orientación sexual...”</p> <p>“... acceso de personal con discapacidad al edificio...”</p> <p>“...otras personas con discapacidad...”</p> <p>Utilizados por la fuente.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En los contenidos de redacción de las publicaciones analizadas se encontró que en tales redacciones, cuando dependieron de la redacción del periodista, este utilizó terminología discriminatoria alternamente que terminología inclusiva en la misma nota. En el caso donde la fuente institucional de las organizaciones por los derechos de las personas con discapacidad fue la que condujo todo el contenido de la publicación, aun cuando el periodista la redactara, no se encontró ningún término discriminatorio, sino lo contrario; terminología correctamente utilizada. Hubo personas con discapacidad entrevistadas que también utilizaron terminología discriminatoria en su emisión de opinión, así mismo otros entrevistados con discapacidad que utilizaron una terminología adecuada. Datos que nos demuestran un desconocimiento de la terminología adecuada para abordar el tema de la discapacidad, en cuanto a esta sección de las publicaciones analizadas en la muestra.

4.3. Entrevistas

Se tomó una batería de 10 entrevistas realizadas a personas dedicadas al periodismo en medios de comunicación escrita, la selección de la muestra se hizo en orden aleatorio.

1. ¿Cuándo usted escucha la palabra “discapacidad” en qué piensa?

60% indicó: Limitación física o mental

10% indicó: Discapacidad para realizar actividades físicas

10% indicó: Dificultad en parte de su cuerpo

10% indicó: Condición física o mental de una persona

10% indicó: Discapacitado que enfrenta enfermedad congénita o adquirida

2. ¿Podría mencionar algunas de las discapacidades de las que tenga conocimiento?

80% indicó: Discapacidad visual, auditiva, física, intelectual.

30% indicó: Síndrome de Down.

10% indicó: Paraplejia y cuadraplejia.

30% indicó: Talla pequeña y acondroplasia.

10% indicó: Síndrome de Darwin y Síndrome de Marfán.

3. ¿Cree usted que la discapacidad pueda ser fuente de exclusión o de discriminación hacia las personas? ¿por qué?

90% indicó: Sí. Porque no existen las condiciones físicas materiales, ni sociales, para tratar con respeto a las personas con discapacidad, y no se fomenta la inclusión social en Guatemala, por lo que las personas con discapacidad tienen mayor dificultad para incorporarse plenamente a todos los ámbitos de la sociedad.

10% indicó: No. Porque todos debemos tener las mismas condiciones para desarrollarnos en nuestros propios ambientes.

4. ¿Tiene conocimiento de que las personas con discapacidad son frecuentemente discriminadas con el uso del lenguaje?

100% indicó: Sí. Porque se desconoce la manera adecuada para mencionar o referirse a la discapacidad. Se usan palabras peyorativas o discriminativas.

5. En el ejercicio de su labor periodística ¿Ha asistido a actividades que generen información sobre el tema de discapacidad para elaboración y/o redacción de notas periodísticas?

100% indicó: Sí.

6. Dentro del lenguaje periodístico, ¿Cuáles considera usted que son las palabras más utilizadas para referirse al término, discapacidad?

Del 100% de la muestra...

40% indicó: Persona con discapacidad.

30% indicó: Persona con capacidades especiales.

30% indicó: Capacidades diferentes.

20% indicó: Discapacitados.

20% indicó: Talla pequeña.

20% indicó: No vidente.

10% indicó: Personas especiales.

10% indicó: Persona de baja visión.

10% indicó: Persona sorda.

10% indicó: Enfermos.

10% indicó: Enfermos mentales.

7. ¿Tiene conocimiento sobre el abordaje que le dan los organismos internacionales a la población con discapacidad, por ejemplo, firmas de convenios que orientan al trato en calidad de seres humanos en diferentes ámbitos para mejorar su condición de vida, entre estos, el uso del lenguaje cotidiano?

100% indicó conocer del asunto. Sin embargo, 40% indicó no conocer a profundidad los convenios internacionales en materia de discapacidad.

8. ¿Qué sabe usted sobre el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADI)?

80% indicó: que es una institución que promueve políticas y derechos en beneficio de las personas con discapacidad.

10% indicó: que es una Organización no Gubernamental que se dedica al tema de discapacidad.

10% indicó: que sí conoce la institución, sin agregar más.

9. ¿Conoce usted la terminología sobre discapacidad para comunicadores que el CONADI ha creado, con el fin de orientar el abordaje no discriminatorio de la discapacidad en la comunicación mediática y cotidiana?

60% indicó: No conocer la terminología en referencia.

40% indicó: Conocer la terminología en referencia.

10. ¿Sabía usted que el artículo 18 de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad prohíbe a los medios de información emitir mensajes discriminatorios hacia las personas con discapacidad cuando se aborde el tema discapacidad?

60% indicó: No conocer la prohibición.

40% indicó: Estar enterados de la prohibición.

11. ¿Sabe sobre el marco normativo de discapacidad, que orienta sobre el trato digno hacia las personas con discapacidad, incluyendo el lenguaje cotidiano y el lenguaje periodístico?

50% indicó: Conocer total o parcialmente el marco normativo en referencia.

50% indicó: No conocer el marco normativo en referencia.

En esta parte, la información obtenida por medio de las entrevistas ofrece nuevos datos sobre el tema discapacidad y el uso del lenguaje periodístico utilizado en medios escritos para abordarla.

Los temas que resaltan entre los entrevistados son; la creencia de que la discapacidad es fuente de discriminación hacia las personas que poseen alguna discapacidad, pero consideran que no debería ser así. Aseguran que en el uso del lenguaje se incurre en discriminación hacia las personas con discapacidad debido al desconocimiento de las palabras adecuadas para abordar la discapacidad, ello conduce al uso de palabras paternalistas o lastimeras para referirse a las personas con discapacidad. Además, indican todos los entrevistados que en su labor periodística les ha tocado cubrir fuentes respecto al tema discapacidad.

La totalidad de los entrevistados asegura tener conocimiento respecto de acuerdos y tratados internacionales en pro de los derechos de las personas con discapacidad, pero un 40% asegura no conocerlos a profundidad. En cuanto al CONADI, el 80% aseguró saber de su existencia y funciones, sin embargo, 60% asegura no conocer la terminología sobre discapacidad para comunicadores elaborada por el CONADI. 60% indicó no conocer la prohibición al uso del lenguaje discriminatorio que se aplica a los medios de información al momento de abordar el tema discapacidad, contenido en el artículo 18 de la Ley de Atención a las Personas con discapacidad, y solo la mitad de los entrevistados asegura tener conocimiento de la existencia del marco normativo de discapacidad que existe en Guatemala, pero no conocerlo a profundidad.

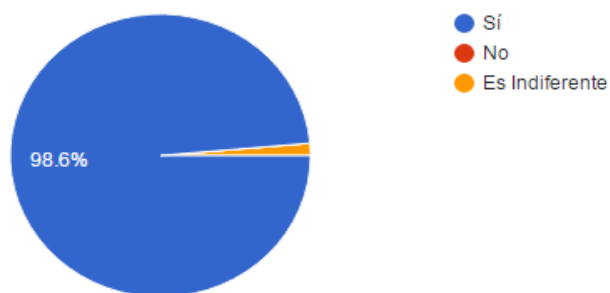
4.4. Encuesta

Esta encuesta se llevó a cabo en el espacio de la plataforma de interacción social virtual de internet *facebook*, con la cual se tuvo un alcance de 72 participantes y se llevó a cabo en el mes de marzo del año 2018. La misma indagó sobre el conocimiento que los públicos generales poseen sobre los derechos de las personas con discapacidad, con cinco variables a resolver.

Gráfica 1. Importancia de conocer acerca de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad.

1. ¿Considera usted importante conocer acerca de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad?

72 respuestas

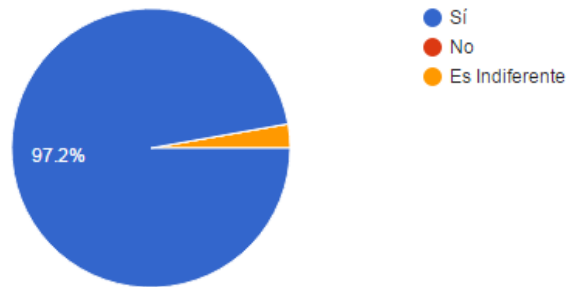


Sí: 98.60%. No: 00.00%. Es indiferente: 01.40%

Gráfica 2. Trabajar más por los derechos de las personas con discapacidad.

2. ¿Está usted de acuerdo con que se debe trabajar más por los derechos de las personas con discapacidad?

72 respuestas

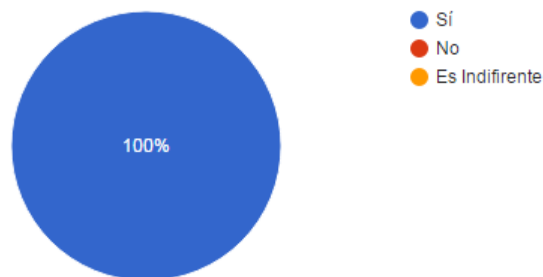


Sí: 97.20%. No: 00.00%. Es indiferente: 02.80%

Gráfica 3. Instituciones públicas y privadas conozcan y valoren los derechos de las personas con discapacidad.

3. ¿Está usted de acuerdo en que es valioso que las instituciones públicas y privadas conozcan y valoren los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad en Guatemala?

72 respuestas

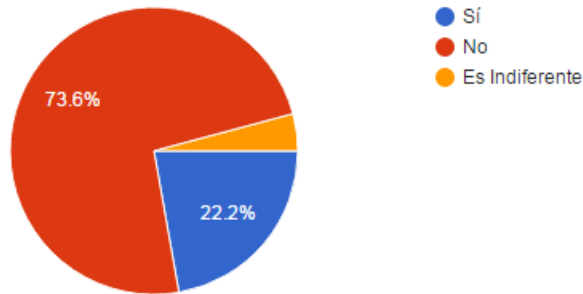


Sí: 100%. No: 00.00%. Es indiferente: 00.00%

Gráfica 4. Promoción y facilitación del tema de derechos de las personas con discapacidad.

4. ¿Cree usted que en Guatemala, se promueve y facilita el tema de los derechos de las personas con discapacidad?

72 respuestas

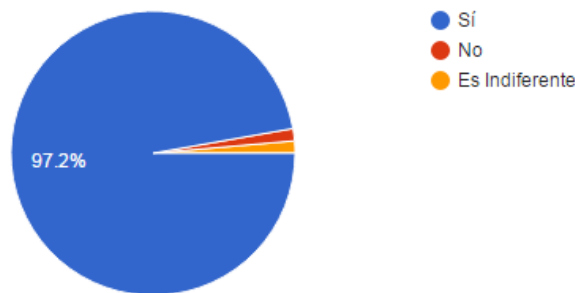


Sí: 22.20%. No: 73.60%. Es indiferente: 04.20%

Gráfica 5. Importancia de conocer las referencias sobre el marco normativo de discapacidad.

5. ¿Considera usted importante conocer referencias sobre el marco normativo de la discapacidad en Guatemala?

72 respuestas



Sí: 97.20%. No: 01.30%. Es indiferente: 01.50%

De las cinco variables que sirvieron para la encuesta, las variables número uno y la número cinco se refieren al nivel de importancia que el público tiene sobre el tema. En ambos casos, arriba del 97% de los encuestados, consideran importante conocer acerca de los derechos y obligaciones de

las personas con discapacidad y conocer sobre el marco normativo de discapacidad existente en Guatemala.

Las otras tres variables; la número dos, la número tres y la número cuatro, se refieren al ámbito de las obligaciones de las instituciones estatales, principalmente. En el caso de la variable dos, que se refiere a trabajar más por los derechos de las personas con discapacidad, y de la variable tres, que se refiere a que las instituciones públicas y privadas conozcan y valoren los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad; en ambos casos más del 97% de los encuestados estuvo de acuerdo en que se debe hacer más. Para el caso de la variable cuatro, sobre si en Guatemala se promueven y facilitan los derechos de las personas con discapacidad, la opinión de los encuestado presentó una divergencia no encontrada en las restantes cuatro variables; indicando un 73.60% que no se promueven ni facilitan los derechos de las personas con discapacidad.

Estos datos nos permiten deducir que el público considera importante conocer más sobre derechos de las personas con discapacidad, lo que también debe pasar por conocer el marco normativo de discapacidad donde se garantizan tales derechos. Y en cuanto a las obligaciones de las instituciones del Estado, el público percibe que no se facilita el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, ni se trabaja tanto garantizar esos derechos, a la vez que percibe como valioso si las instituciones públicas y privadas conocieran más sobre los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad en Guatemala.

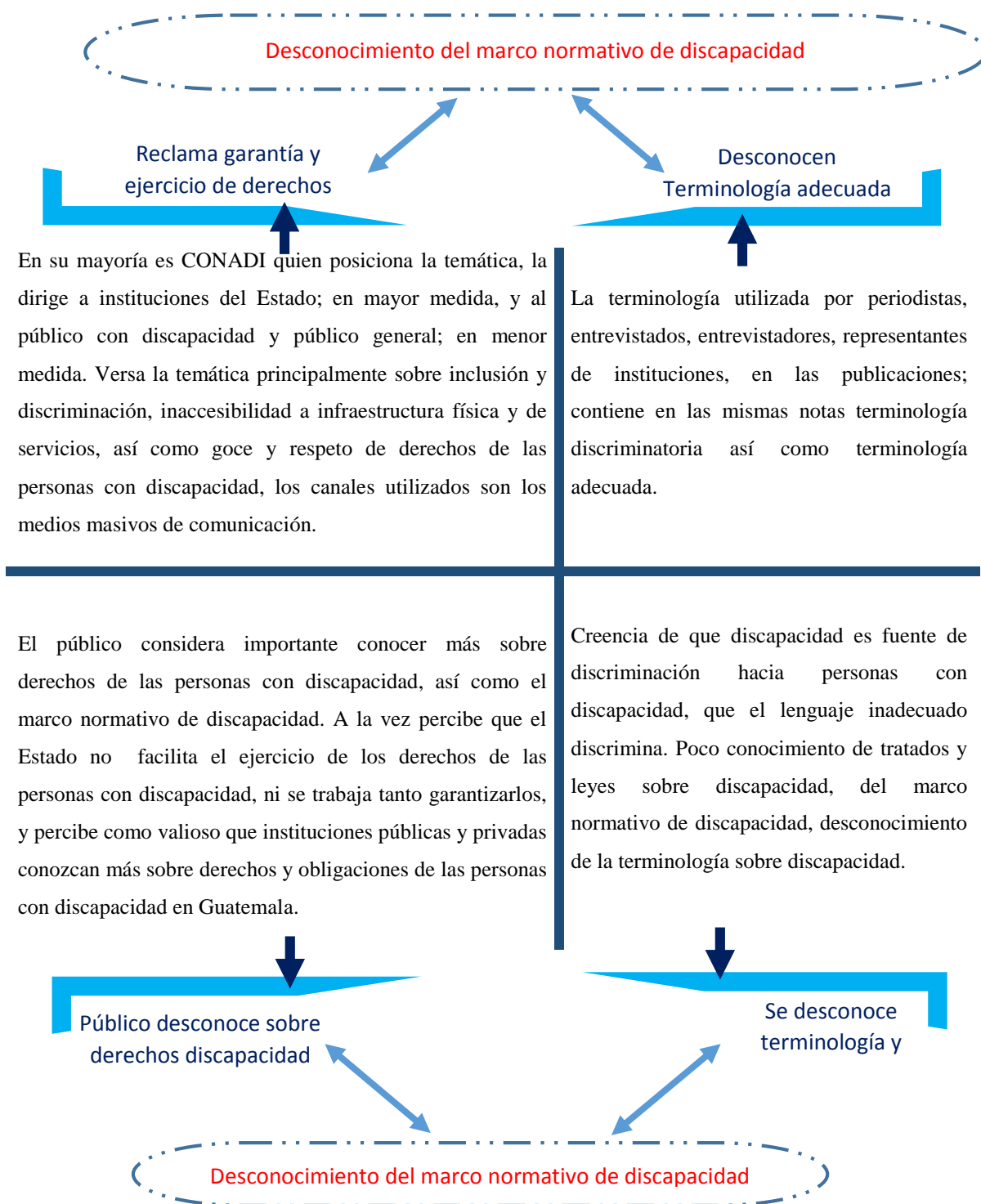
4.5. Análisis integrado de opinión pública

Los datos recabados nos permiten tener una visión panorámica alrededor del ámbito de la discapacidad expuesto en la opinión pública, más allá del abordaje del tema del lenguaje con que se aborda en los medios de comunicación la temática de discapacidad y el abordaje de fuentes que promueven la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Con estos datos recolectados y analizados se elabora el siguiente cuadro, para poner de manifiesto los aspectos que sobresalen en cada uno de los apartados de la investigación, que

analiza el comportamiento de la opinión pública sobre la discapacidad, teniendo como referente al CONADI, así como la labor que desde su institucionalidad interna y externa ha llevado a cabo para garantizar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad en Guatemala, rigiéndose por un marco normativo que incluye acuerdos y tratados internacionales en la materia, así como leyes y políticas nacionales sobre la misma.

Ilustración 1. Diagrama desconocimiento de marco normativo de discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Como resultado se deduce un desconocimiento del marco normativo de discapacidad existente en Guatemala, de acuerdo con el CONADI este normativo consta de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad y su Reglamento, la Política Nacional en Discapacidad, la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, las directrices del Comité Sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de Naciones Unidas, y la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

Tanto las creencias equívocas, el uso de terminología inadecuada y discriminatoria en el lenguaje periodístico y en el lenguaje cotidiano, el trato paternalista generalizado, la poca infraestructura física y de servicios públicos para el acceso de personas con discapacidad, aparecen como un reflejo del desconocimiento del marco normativo de discapacidad.

4.6. Árbol de Problemas

Ilustración 2. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Efectos:

Utilización de terminología discriminatoria sobre discapacidad por periodistas y medios de comunicación masivos.

Desconocimiento en periodistas y comunicadores sociales sobre la ley y política nacional de discapacidad.

Mayor incidencia de discriminación hacia las personas con discapacidad en la sociedad.

Poca o ninguna conciencia sobre la necesidad de accesibilidad física y de servicios que las personas con discapacidad tienen para ser atendidos en instituciones de Estado, instituciones privadas y otras de acceso público.

Considerar la discapacidad como una fuente de discriminación.

Problema central:

Desconocimiento del marco normativo de discapacidad en el ejercicio periodístico, en las instituciones estatales y en las instituciones privadas de acceso público.

Causas:

Ausencia de una estrategia de comunicación externa en el CONADI, que posicione temáticas prioritarias con mayor cobertura social.

Ausencia de una gestión planificada de la opinión pública, tendiente a disminuir la discriminación hacia personas con discapacidad, por la vía de los medios de comunicación masivos y a través de las organizaciones nacionales que integran el CONADI.

Capítulo 5

Propuesta de intervención

Como propuesta se ha diseñado una estrategia de opinión pública, tendiente a corregir los problemas encontrados al momento de realizar el diagnóstico, cuyos elementos se describen a continuación.

5.1. Objetivos

5.1.1. Objetivo general

- Impulsar la promoción del marco normativo de discapacidad entre entidades de Estado y medios de información masiva y medios de información alternativos.

5.1.2. Objetivos específicos

- 1) Evidenciar ante directivos y jefes de ministerios y secretarías del Estado de Guatemala la necesidad de accesibilidad de las personas con discapacidad a servicios e infraestructura física en entidades del Estado, con base en lo referente a los entes obligados referidos en el marco normativo de discapacidad.
- 2) Informar a la población sobre el uso adecuado del lenguaje sobre discapacidad, sobre contenidos relativos a la inclusión y el enfoque de derechos acerca del abordaje de la discapacidad en Guatemala, con base en el marco normativo de discapacidad, a través de las plataformas de interacción social virtual de internet *facebook*, *whatsapp* y *twitter*.
- 3) Promover contenidos e importancia del marco normativo de discapacidad entre públicos sin discapacidad, en espacios radiales masivos y espacios radiales alternativos.

5.2. Públicos

5.2.1. Públicos primarios:

Son las personas que están a cargo de la conducción de ministerios, secretarías, direcciones, juzgados, diputaciones, Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos, que como entidades de Estado tienen la obligación de cumplir y hacer que se cumplan las disposiciones contenidas en el marco normativo de discapacidad. Y en cuanto a los medios de información, en su calidad de formadores y educadores en que se constituyen al momento de promover la información, opinión pública y cultura en el país, amoldan la construcción subjetiva del entorno social en la esfera de lo público.

1. Entidades gubernamentales de Guatemala en los tres poderes del Estado.
2. Medios masivos y alternativos de información.

5.2.2. Públicos secundarios:

Son públicos influidos, por un lado; por las entidades del Estado y por otro lado; por los medios de comunicación. Divididos en públicos sin discapacidad a quienes se busca trasladar el enfoque de derechos con que la discapacidad se debe abordar para la integración social plena de las personas con discapacidad, y en públicos con discapacidad a quienes se busca garantizar el goce de sus derechos en un ambiente social de integración y de respeto en la esfera de lo público.

1. Público sin discapacidad
2. Público con discapacidad

5.3. Análisis del entorno

5.3.1. Contexto local en el cual se manifiesta la problemática

El CONADI cuenta un equipo de personas profesionales y expertas en el tema de discapacidad a cargo de la dirección general de la institución, así mismo cuenta con una dirección de comunicación social que se encarga de relaciones públicas de la institución; en donde se encuentra una persona profesional de las ciencias de la comunicación a cargo. Con todo y esto, los varios esfuerzos que el CONADI realiza en promover el marco normativo de discapacidad, se

desconoce entre la población los derechos y el enfoque de derechos con que las personas con discapacidad cuentan, así mismo tales aspectos son desconocidos entre personas que ejercen trabajo en medios de comunicación, evidenciándose en el uso inadecuado del lenguaje para el abordaje de la discapacidad como tema ante la opinión pública.

5.3.2. Contexto social sobre el que se acciona

Dentro de las preocupaciones más sentidas, que resaltan en el diagnóstico realizado, se encuentra la necesidad de reducir la discriminación hacia las personas con discapacidad, como consecuencia del desconocimiento que del marco normativo de discapacidad poseen los públicos en general, los medios de comunicación en el uso del lenguaje y las instituciones de Estado que deben velar por cumplir y hacer cumplir el marco normativo. Se evidencia, de acuerdo al diagnóstico, que es ausente un mecanismo de integración plena de las personas con discapacidad a la sociedad guatemalteca, tarea que no solo debe recaer en manos de las entidades de Estado, aunque en ellas radica la obligación primordial, sino también en la sociedad en general, como un compromiso de respeto mutuo a las personas por su calidad de personas.

5.3.3. CONADI frente a la implementación de estrategia de comunicación

El CONADI es una institución del Estado, con presupuesto fijo anual, lo que le permite contar con un personal permanente para el desarrollo de sus funciones. Con base en esto el CONADI cuenta la infraestructura necesaria para emprender el desarrollo y ejecución de estrategias de comunicación, entre esta infraestructura se menciona:

- La Dirección de Comunicación Social, que ejerce también las relaciones públicas, con un profesional de las ciencias de la comunicación en el cargo de director y otros dos en el desempeño técnico de la comunicación que gesta el CONADI.
- El Plan Operativo Anual, en el que se contempla una estrategia de divulgación permanente.
- La Comisión de Comunicación.
- La Dirección General del CONADI

Con estas características organizacionales a lo interno, el CONADI está en condiciones de desarrollar las estrategias de comunicación que necesite formular para el logro de sus objetivos de comunicación y visibilidad, como con ello coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

5.4. Mensaje de la estrategia

Los datos obtenidos en el diagnóstico de comunicación evidencian un desconocimiento del marco normativo de discapacidad, y sobresalen aspectos como la poca accesibilidad que las personas con discapacidad tienen a servicios e infraestructura física desde la atención de las entidades de Estado y de la sociedad en general, también el irrespeto a los derechos y dignidad de las personas con discapacidad. Muestran, además, que existen esfuerzos desde CONADI por promover la inclusión social de las personas con discapacidad, pero a la vez también muestran el comportamiento social discriminatorio aún generalizado en la sociedad.

Con los datos obtenidos en el diagnóstico se desprenden tres preocupaciones que el CONADI mantiene latentes en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad:

- A. Impulsar la promoción del marco normativo de discapacidad para que sea ampliamente conocido en la sociedad guatemalteca.
- B. Promover entre los profesionales de la comunicación de medios de información el uso correcto del lenguaje respecto de la discapacidad, tanto como entre la sociedad en general.
- C. Promover en la sociedad guatemalteca el enfoque de derechos al abordar la discapacidad en cualesquiera áreas donde se toque.

Con los aspectos señalados se perfilaron tres tipos de públicos para dirigir los mensajes; uno que está entre las otras entidades de Estado, otro que lo constituyen los medios de comunicación y un tercero entre la población sin discapacidad. Los mensajes construidos en la formulación de la estrategia de opinión pública fueron:

- a) Conocer el marco normativo de discapacidad reduce la discriminación hacia las personas con discapacidad.
- b) El uso incorrecto del lenguaje para abordar el tema de discapacidad en medios de comunicación discrimina.
- c) El respeto y dignidad debe ser igual para todas las personas; sin discapacidad y con discapacidad.

5.5. Estrategia de opinión pública

Esta estrategia está destinada a promover el marco normativo de discapacidad, que permita en el período de un año incidir en:

1. La corrección de fuentes de exclusión en las entidades obligadas del Estado a fomentar la inclusión de las personas con discapacidad.
2. El uso adecuado del lenguaje para el abordaje de la discapacidad en medios de comunicación por parte de periodistas, editores y correctores de estilo en la emisión de sus publicaciones periódicas.
3. En la ciudadanía en general sobre el uso correcto del lenguaje para abordar la discapacidad, promover el enfoque de derechos que el marco normativo de discapacidad contempla.

5.5.1. Tácticas de la estrategia

Cuatro son las tácticas que se contemplan para el desarrollo de la presente estrategia de opinión pública:

- a. Talleres para funcionarios directivos de entidades del Estado.
- b. Visitas de presentación a medios de comunicación.

- c. Presentaciones en medios radiales masivos y en medios radiales alternativos.
- d. Publicación de contenidos en redes sociales de internet.

Tabla 8. Distribución de las acciones por tipos de públicos al que están dirigidos.

Cantidad de públicos	TIPOS DE PÚBLICOS		
	Primarios	Secundarios	
Público 1	3 Talleres de formación a instituciones del Estado.		
Público 2	24 vistas a medios de comunicación masivos.		
Público 3		6 presentaciones radiales en medios masivos.	6 presentaciones radiales en medios alternativos.
Público 4		1 publicación semanal en redes sociales de internet, por un año.	

Fuente: elaboración propia.

5.5.2. Canales y medios para la estrategia

Medio

Con el recurso de la explicación personal, detallada que promueva la formación para la inclusión de las personas con discapacidad dirigida al público primario, convocados y reunidos en el espacio definido.

Canal: Talleres presenciales, que impartirán el equipo que sea designado por la dirección del CONADI en coordinación con la Comisión de Comunicación.

Medio

Visitas particularizadas concertadas a cada medio de comunicación, dirigidas a periodistas, editores, redactores y correctores de estilo, en sus propias áreas de trabajo.

Canal: Presentaciones audiovisuales y orales, desarrolladas por el técnico de comunicación y otra persona que le asista.

Medio

La radio.

Canal: 6 estaciones de radio en medio masivo y 6 estaciones de radio en medio alternativo.

Medio

Redes sociales de internet: *facebook, whatsapp, twitter.*

Canal: Internet

5.5.3. Herramientas de comunicación para la estrategia

En la realización de talleres se utilizará un diseño metodológico que defina los objetivos, los responsables, los recursos, los temas, etc. para elaboración de cada taller, además de la utilización de proyección audiovisual y dinámicas de grupo para públicos adultos. En las visitas particularizadas a cada medio de comunicación se utilizará el lenguaje oral y escrito, la proyección audiovisual, el cuadernillo de Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores. En las presentaciones en radio se utilizará la voz, el discurso, y el marco normativo de discapacidad. En las publicaciones de contenido semanal en redes sociales de internet, se utilizará el lenguaje escrito e imágenes.

5.5.4. Diseño y contenidos

En cuanto al diseño de productos comunicacionales para el desarrollo de la presente estrategia, dado que las tácticas son talleres de formación, visitas para reuniones con comunicadores, presentaciones en radios masivas y alternativas, y publicación de contenido en redes sociales, y atendiendo al nivel de importancia para el logro del cambio de perspectiva en la opinión y en la actitud social de los públicos al que va dirigida la estrategia, el mayor esfuerzo está enfocado en los talleres y en las visitas a comunicadores en sus sedes de trabajo, por lo tanto se ofrece una muestra del diseño metodológico de lo que será uno de los talleres para directivos y jefes de instituciones de Estado (Ver anexo 2), de la misma manera se ofrece una muestra del diseño metodológico de lo que será una de las reuniones que se realicen con comunicadores sociales de

medios de comunicación masiva (Ver anexo 3). En ambos casos se muestra no solo el diseño del método, sino también los contenidos que tendrá cada actividad en cada caso.

5.6. Cronograma

Como ya se ha expresado líneas previas, esta estrategia consta de cuatro pilares para lograr el acometido planteado en los objetivos de la misma, que se repasan exponen así; los talleres de formación a directivos de entidades del Estado; 3 talleres en intervalos de 3 meses. Las visitas personalizadas a medios de comunicación para reunirse con periodistas, editores, redactores, correctores de estilo, y exponer el uso adecuado del lenguaje en el abordaje de la discapacidad; 2 visitas por mes, 24 en total. Presentaciones en radios de alcance masivo y en emisoras de radios no masivas o comunitarias de cobertura focal; en cada tipo de radio 6 presentaciones, una al mes, para un total de 12 presentaciones en un año. Y por último, los contenidos que se publicarán en las redes sociales *facebook*, *twitter* y *whatsapp*; un contenido semanal, 4 por mes, para un promedio de 48 en un año. Situación que se visualiza de mejor manera en el siguiente cuadro:

Tabla 9. Cronograma de tácticas

TÁCTICAS	MESES											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Talleres para directivos entidades estatales. Inclusión / marco normativo de discapacidad.		X				X				X		
Visitas a medios de comunicación con encargados de redacción. Lenguaje adecuado / Cuadernillo de Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Presentaciones en 6 radios masivas y 6 radios alternativas. Enfoque de derechos / marco normativo de discapacidad.	X		X		X		X		X		X	
		X		X		X		X		X		X
Generar contenidos a población en general. Inclusión, enfoque de derechos, lenguaje adecuado / marco normativo de discapacidad.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

5.7. Presupuesto

El presupuesto para el desarrollo de la presente estrategia se encuentra ya inserto dentro del presupuesto que el CONDI posee dentro de su POA, por lo que no serán gastos extras fuera del presupuesto asignado, sino un ajuste de las actividades que el CONADI desarrolla, una redirección de algunas de las cosas que la institución ya desarrolla y/o contempla, de acuerdo a sus funciones. A continuación se aborda cada una de las actividades a desarrollar en la estrategia, cada una se describe e inmediatamente después se expone en una tabla los detalles de gastos, y al final se muestra una tabla que reúne los precios totales de toda la estrategia.

5.7.1. Talleres a entidades del Estado

El CONADI ya desarrolla talleres de capacitación para diversos propósitos, aquí lo que se propone es que tres de tales talleres tengan una dirección estratégica con objetivos de mejorar los resultados de opinión pública, los que se realizarán en intervalos de tres meses. Para el cálculo del costo de uso de instalaciones se tomó como base Q15,000.00 de alquiler mensual por las instalaciones del CONADI.

Tabla 10. Precio de talleres

ASPECTOS CONSIDERADOS	PRECIO
Fecha de los talleres: Tercer sábado de los meses de febrero, junio y octubre.	---
Hora de los talleres: Sábados de 14:00 a 18:00 horas	---
Lugar de los talleres: Instalaciones del CONADI	Q83.34
Asistentes: 45 personas, directivos de entidades estatales.	Q 00.00
Imparten los talleres: Invitados expertos sobre el tema, miembros de organizaciones integrantes del CONADI. Ad honorem. A cargo de los talleres se encuentran el Departamento de Comunicación (1 persona), la Comisión de Comunicación (1 persona) y la Directiva del CONADI (eventualmente presente). Salario base para el cálculo: Q 5,000.00 de las 3 personas.	Q 250.00
Alimentación durante el taller: 45 Coffee Break a Q 30.00 cada uno	Q 1,350.00
Mobiliario para el taller: 50 Sillas a Q 2.50 cada una. 3 Mesas a Q 8.00 cada una.	Q 149.00
Materiales para el taller: 1 Cañonera a Q 100.00 la hora. Papelógrafos Q 20.00. Marcadores Q 30.00. 1 Computadora a Q 100.00 la hora. Lapiceros Q 18.00. Pizarra y material didáctico en versión electrónica Q 00.00 (Total estimado, deducible del presupuesto general CONADI)	Q 868.00
Total por taller:	Q 2,754.35

TOTAL POR 3 TALLERES: Q 8,263.05

Fuente: Elaboración propia

5.7.2. Visitas a medios de comunicación

La visita consiste en el desplazamiento del técnico de comunicación hacia el lugar de cada medio de comunicación, los costos de esta acción se deducen de montos que ya son pagados por el CONADI, como los materiales didácticos, el equipo de cómputo y proyección, el salario por hora del técnico de comunicación, incluso el monto por movilización; los precios son los estimados de gasto de dichas actividades, sustraídos del presupuesto del CONADI, para conocer el precio de tales acciones particularizadas.

Tabla 11. Precio de visitas

Detalles	Horas	Precio estimado
Tiempo promedio de movilización desde las instalaciones del CONADI hacia las oficinas del medio de comunicación.	1.5	Q 31.25
Tiempo promedio de duración de la presentación, a cargo del encargado de comunicación, cuyo salario se calculó sobre la base de Q5,000.00 al mes.	1	Q 20.83
Tiempo promedio de movilización desde las instalaciones desde las oficinas del medio de comunicación hacia las oficinas del CONADI.	1.5	Q 31.25
Materiales: Cañonera a Q 100.00 la hora. Computadora a Q 100.00 la hora. Materiales didácticos Q 30.00. 10 cuadernillos impresos sobre “Terminología...” Q 20.00 cada uno.	---	Q 1,030.00
Transporte	---	Q 130.00
Total por visita		Q 1,243.33

TOTAL POR 24 VISITAS: Q 29,839.92

Fuente: Elaboración propia.

5.7.3. Presentaciones en radios

Se pedirá a miembros de la directiva del CONADI, así como a otros expertos en el tema, que asistan a espacios radiales para exponer sobre los temas de prioridad definidos. Generalmente los programas de radio promedian espacios de media hora.

Tabla 12. Precio de presentaciones en radio

Detalles	Horas	Precio estimado
Tiempo de preparación del tema a exponer, por cada experto seleccionado desde el CONADI. (Se realiza el cálculo sobre un salario base de Q 5,000.00)	2	41.67
Tiempo promedio de movilización desde cualquier parte de la ciudad capital hacia las instalaciones del medio de comunicación.	1.5	Q 31.25
Tiempo promedio de estancia en el medio de comunicación, entre el tiempo al aire y la espera.	1.5	Q 31.25
Tiempo promedio de movilización desde las instalaciones desde las oficinas del medio de comunicación hacia las oficinas del CONADI.	1.5	Q 31.25
Transporte en taxi o en vehículo propio	---	Q 100.00
Total por visita		Q 235.42

TOTAL POR 12 PRESENTACIONES AL AIRE: Q 2,825.04

Fuente: Elaboración propia.

5.7.4. Creación de contenidos para plataformas de interacción social virtual de internet

El precio de esta actividad corresponde al precio de las horas de trabajo que el técnico de comunicación del CONADI dedica a la elaboración de la misma, tomando como base un salario de Q 5,000.00.

Tabla 13. Precio publicación en internet

Detalles	Horas	Precio estimado
Tiempo de preparación del tema para desarrollar el contenido y su respectiva publicación de acuerdo a los objetivos planteados. (Se realiza el cálculo sobre un salario base de Q 5,000.00)	2	Q 41.67
Total por semana		Q 41.67
TOTAL POR 48 SEMANAS AL AÑO:		Q 2,000.16

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Precio total de la estrategia

TÁCTICAS	COSTOS
3 Talleres a entidades de Estado.	Q 8,263.05
Visitas a 24 medios de comunicación.	Q 29,839.92
12 presentaciones en radios.	Q 2,825.04
48 creaciones de contenido en redes sociales.	Q 2,000.16
COSTO TOTAL	Q 42,928.17

Fuente: Elaboración propia.

5.8. Control y seguimiento de la estrategia

De acuerdo a cada uno de los objetivos de la estrategia, se plantean elementos que podrán cuantificar o medir el avance y consecución de lo planteado en cada objetivo. En el siguiente cuadro se describen los elementos para cada acción de la estrategia, con lo cuales se medirá:

Tabla 15. Monitoreo de estrategia

ACCIONES	INDICADORES
Talleres a entidades de Estado.	Se medirán por el número de asistentes registrados en listas de asistencia a cada uno de los talleres, talleres que se realizan a intervalos de tres meses cada uno. En el onceavo y doceavo mes de la estrategia se monitoreará con entrevistas si se han generado acciones que tiendan a mejorar la accesibilidad física o de servicios de las personas con discapacidad a dichas instituciones de Estado.
24 visitas a medios de comunicación.	Al menos cinco personas han recibido la exposición temática en cada medio, registrados en listas de asistencia en cada visita. Se llevará un monitoreo permanente de las publicaciones de los medios intervenidos, donde se verificará el uso adecuado del lenguaje acerca de la discapacidad.
12 presentaciones en radios.	Al menos 12 presentaciones radiales de media hora cada uno, registrados por medio de grabación de cada programa; fechado y temporizado.
48 creaciones de contenido en redes sociales.	Se medirá el alcance de las publicaciones en redes sociales; En <i>facebook</i> se cuantificará el total de personas que han dado “me gusta” a las publicaciones, y de las que han republicado los contenidos, elaborados atractivamente para invitar a compartirlos. En el caso de <i>twitter</i> se medirá las veces que recibieron “me gusta” y las veces que fue “retwiteada” cada publicación, en el caso de <i>whatsapp</i> se llevará el registro de los números de contacto al que fueron publicados inicialmente los contenidos, asegurando que cada uno replique y alcance a dos personas más.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Se encontró que entre los periodistas de medios escritos analizados estos utilizan terminología discriminatoria alternadamente con terminología inclusiva en la misma nota, situación que evidencia un desconocimiento del marco normativo de discapacidad y en particular un desconocimiento de la terminología adecuada sobre discapacidad, salvo donde la fuente institucional de las organizaciones por los derechos de las personas con discapacidad fue la que condujo todo el contenido de la publicación, aun cuando el periodista la redactara, no se encontró ningún término discriminatorio, sino lo contrario; terminología correctamente utilizada.

Periodistas abordados conocen poco o desconocen el marco normativo de discapacidad, situación que les dificulta hacer uso de un lenguaje, para el abordaje de la discapacidad, con enfoque de derechos, reproduciendo así en los medios de comunicación contenidos que contribuyen con la discriminación hacia las personas con discapacidad.

Se pudo constatar en el presente estudio que algunos medios de comunicación incurren en discriminación hacia las personas con discapacidad, hecho evidenciado en los resultados del diagnóstico, que muestran que se violentan los artículos 18 y 61 de Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, así como el inciso c) del artículo 3 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por citar los artículos que debieran ser los primeros en respetar; tanto los medios de información en su calidad de empresas, como los comunicadores sociales en su calidad de profesionales en la materia.

Recomendaciones

En el presente estudio se hizo evidente que el desconocimiento del marco normativo de discapacidad es mayor que lo que estima el CONADI, por lo que se recomienda aumentar los esfuerzos por darlo a conocer bajo segmentación de actores obligados, en lugar de hacerlo como hasta ahora; de manera general. Si bien todas las instituciones del Estado son entes obligados a cumplir con el normativo de discapacidad, en la LAPD decreto 135-96 y en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se priorizan instituciones de salud, educativas, deportivas, medios de información, culturales, recreativas, laborales. La modalidad sugerida es priorizar estas instituciones y generar talleres a domicilio destinados a las jefaturas y direcciones de estas entidades, particularizando las obligaciones de cada una de tales entidades de acuerdo al marco normativo de discapacidad.

Dado que la población cada vez posee más acceso al internet, a los dispositivos inteligentes, y al uso de aplicaciones destinadas a la información y comunicación, se recomienda mantener una fluida elaboración de contenidos visuales para estos espacios virtuales, tendientes a informar y formar a la población en general que accede a estos espacios y consume contenidos ahí.

Realizar la permanente visita a las instalaciones de los medios de comunicación masiva y medios de comunicación alternativa para exponer sobre la discriminación y exclusión de las personas con discapacidad a través del lenguaje, así como entregar ejemplares de la Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores, y a la vez hacer ver las obligaciones que tales instituciones de comunicación tienen, de acuerdo a lo establecido en el marco normativo de discapacidad.

Referencias bibliográficas

Libros

- Brinques, M., Puerta, R., Tapia, R., Bagnoli, D., Donada, C., Vargas, N., ... Vega, A. (2010). *Guía para conseguir una prevención de riesgos laborales inclusiva en las organizaciones*. Comunidad de Madrid, España. Consejería de Empleo, Turismo y Cultura.
- CONADI. (s.f.). *Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores*. Ciudad Guatemala, Guatemala. Publicación propia.
- CONADI, (2007). *Política Nacional en Discapacidad y Plan de Acción*. Ciudad Guatemala, Guatemala. Editorial, Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –CONADI-.
- Escobar, C. (2007). *Nuestra Historia... CONADI 10 años de camino*. Ciudad Guatemala, Guatemala. CONADI.
- Habermas, J., (1997). *Historia y crítica de la opinión pública*. México, Ediciones G. Gili, S. A. de C. V., 7ª. Edición.
- Massoni, S., (2007). *Estrategias: los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Rosario, Santa Fe, Argentina, Homo Sapiens Ediciones. 1a Edición.
- Monzón, C., (1996). *Opinión pública, comunicación y política*. Madrid, España, Editorial TECNOS, S. A.
- Santillán, R., (2006). *El lenguaje en el periodismo de opinión*. Quito, Ecuador. Editorial Quipus, CIESPAL 1ª. Edición.

Hemerografía

Aguilar, D. (10 de marzo de 2017). Presentan resultados de Encuesta Nacional de Discapacidad. *Diario La Hora*. Recuperado de: <https://lahora.gt/presentan-resultados-encuesta-nacional-discapacidad/>

Aldana, R. (noviembre de 2017). La 5125 y su Vinculación con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Re-Hábil*. 28, 4-6

Ríos, I., (mayo-julio 2010). El lenguaje: herramienta de reconstrucción del pensamiento. *Razón y Palabra*, 72, Vol. 15. Estado de México, México.

Leyes y decretos

Acuerdo Gubernativo 91-2007. Política Nacional de Discapacidad. *Diario de Centro América*, Ciudad de Guatemala, Guatemala, 21 de marzo de 2007.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. Nueva York, 13 de diciembre de 2006. Tratados de la Organización de Naciones Unidas.

Decreto Constituyente 1-85. Constitución Política de la República de Guatemala, *Diario de Centro América*. Ciudad Guatemala, Guatemala, 1985.

Decreto Legislativo 2-89. Ley del Organismo Judicial. *Diario de Centro América*, Ciudad de Guatemala, 31 de diciembre de 1990.

Decreto Legislativo 135-96. Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. *Diario de Centro América*, Ciudad Guatemala, Guatemala, diciembre de 1986.

Decreto Legislativo 16-2008. Ley de Aprobación de la Política Nacional en Discapacidad y Plan de Acción. *Diario de Centro América*. Ciudad de Guatemala, Guatemala, 4 de marzo de 2008.

Iniciativa de Ley 5125. Ley Personas con Discapacidad. *Dirección Legislativa, Congreso de la República de Guatemala*, Ciudad Guatemala, Guatemala, 04 de agosto de 2016.

Reglamento de la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. *Diario de Centro América*, Ciudad Guatemala, Guatemala, 1997.

E-Grafía

Riso, M., (2004). PORTALCOMUNICACIÓN.COM. Barcelona, España: Portal de la Comunicación del Instituto de la Comunicación Universidad Autónoma de Barcelona InCom-UAB. Recuperado de http://www.portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?id=17

Anexos

Anexo 1. Misión, visión, principios y valores CONADI

Misión: Somos el ente coordinador, asesor e impulsor que incide en la aplicación de políticas generales y de Estado, para asegurar el cumplimiento de derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad en Guatemala.

Visión: Ser el ente rector en discapacidad con presencia a nivel nacional. Asesorar y fortalecer a las organizaciones e instituciones de y para personas con discapacidad basados en el respeto a la diversidad, en la equiparación e igualdad de oportunidades. (Escobar, 2007, pág. 18)

Principios:

El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas.

La no discriminación.

La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.

La igualdad de oportunidades.

La accesibilidad.

La igualdad entre hombre y la mujer.

El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y su derecho a preservar su identidad.

Valores:

Los valores institucionales son el marco de referencia del comportamiento de los colaboradores internos y externos del CONADI, según la naturaleza intrínseca de la institución, se definen los siguientes:

Integridad; en virtud de todos los miembros del CONADI, Consejo de Delegados, Junta Directiva, Organizaciones de Personas con Discapacidad adscritas al CONADI y nuestro personal, de actuar con honestidad y transparencia, efectuando adecuadamente el uso de los recursos institucionales y el cumplimiento de los objetivos.

Compromiso; actitud de todos los involucrados en el quehacer institucional, que se refleje en el cumplimiento de las normas internas, en la lealtad, responsabilidad e identificación institucional; promoviendo el cumplimiento de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Respeto; el Consejo de Delegados, Junta Directiva, Organizaciones de Personas con Discapacidad adscritas al CONADI y el personal, mutuamente reconozcan, acepten, aprecien y valoren sus cualidades y derechos.

Solidaridad; como la base sobre la cual se proyecta a las diferentes personas y entidades que su denominador común es el trabajar con personas con algún tipo de discapacidad.
(Escobar, 2007, pág. 19)

Anexo 2. Diseño metodológico de taller formativo para funcionarios estatales

Taller: “Discapacidad y obligaciones internacionales del Estado de Guatemala; responsabilidad de los funcionarios públicos.”

Lugar: Sede del CONADI; 1ª. Avenida 4-18 y 4-19 zona 1, Ciudad Guatemala, Guatemala.

Fechas: Segundo sábado de febrero, de junio y de octubre de 2020.

Participantes: 45 personas, entre funcionarios públicos, ministros, viceministros, jefes de ministerios y de secretarías de gobierno.

Objetivo general:

Identificar las obligaciones internacionales del Estado de Guatemala en materia de discapacidad.

Objetivos específicos:

- Identificar los tratados internacionales sobre discapacidad.
- Promover el marco normativo nacional en materia de discapacidad.
- Identificar las obligaciones y responsabilidades de los funcionarios públicos como sujetos obligados en materia de inclusión en el tema de discapacidad.

Resultados esperados:

- 45 personas informadas y enteradas de las obligaciones que les competen en sus calidades de funcionarios de Estado, respecto a la discapacidad.

Medios de verificación:

- Listados de asistencia con datos de contacto y firmas de los asistentes.
- Fotografías del evento.

Momento	Objetivo	Tema	Técnica y desarrollo	responsable	recursos	Tiempo
Inicio del taller	Iniciar taller, generar un ambiente de confianza	Presentación de participantes, expectativas. Objetivos del taller.	Cada uno de pie indica su nombre, el cargo e instancia de Estado a la que pertenece.	Facilitador / Moderador de taller	La voz.	14.00 a 14.20
Contexto actual.	Conceptualizar la discapacidad desde el enfoque de derechos humanos.	La discapacidad como condición de vida y no como enfermedad.	Se presenta de manera expositiva con proyecciones audiovisuales. Luego de la presentación se abre un breve espacio de comentarios y dudas.	Expositor	Computadora, proyector audiovisual, pizarra, marcadores.	14.20 a 15.00

Momento	Objetivo	Tema	Técnica y desarrollo	responsable	recursos	Tiempo
		Discriminación y exclusión. El enfoque de Derechos Humanos.				
Profundizar en el tema.	Conocer los tratados internacionales y los avances en materia de inclusión social respecto de la discapacidad fuera de Guatemala.	Tratados internacionales; historia breve, evolución, lo actual. Avances comparativos de otros países respecto a Guatemala.	Proyección audiovisual y expositor explica cada aspecto. (Se facilitará materiales sobre tratados internacionales, de forma electrónico – digital)	Expositor	Tarjetas, marcadores, masking tape, proyector audiovisual, computadora, USB, archivos de fotografías digitales.	15.00 a 16.00
Receso –café y galletas-						16.00 a 16.10
Práctica	Revisión de la accesibilidad e inclusión que las instituciones del Estado de Guatemala proveen a las personas con discapacidad.	Exclusión y discriminación en Guatemala.	Se realiza una presentación de imágenes de las condiciones de inaccesibilidad física para personas con discapacidad en edificios públicos, y en ambientes públicos como parques, calles, banquetas, etc. Se aborda no existencia de atención adecuada a las personas con discapacidad respecto de sus trámites en instancias de Estado. La exclusión social generalizada y la ausencia de campañas de las instituciones del Estado para erradicarla, incluyendo a las municipalidades y las gobernaciones departamentales.	Expositor	Proyector audiovisual, computadora, imágenes digitales.	16.10 a 17.00
Contexto y práctica	Identificar el marco normativo nacional en materia de discapacidad y los esfuerzos jurídicos	Origen del marco normativo de discapacidad existente en	Proyección audiovisual. Exposición de principales artículos del marco normativo de discapacidad.	Expositor	Tarjetas de colores, marcadores, masking tape,	17.00 a 18.00

Momento	Objetivo	Tema	Técnica y desarrollo	responsable	recursos	Tiempo
	existentes. Identificar posibles rutas de acción para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las instituciones del Estado.	Guatemala. Principales aspectos del marco normativo que obligan a los entes del Estado a proveer un ambiente de inclusión y accesibilidad a las personas con discapacidad. Ideas de inclusión que se encuentran al alcance de los funcionarios (participantes), para mejorar la inclusión y la no discriminación.	Se realiza una lluvia de ideas entre los participantes, para identificar qué acciones pueden implementar de inmediato en dentro del ejercicio de sus funciones en las instancias de Estado.		papelógrafos, pizarra, proyector y computadora.	
Cierre	Concluir el taller.		Reflexión grupal y plenaria sobre la situación de la discriminación y exclusión por discapacidad desde el Estado.	Facilitador / Moderador de taller.		18.00 a 18.15

Anexo 3. Diseño metodológico de reunión a comunicadores de medios de comunicación masiva

Reunión: “Uso de terminología adecuada sobre discapacidad en medios de comunicación”

Lugar: Visita a cada uno de los centros de trabajo de cada medio de comunicación en las diferentes zonas de la Ciudad Guatemala, Guatemala.

Fechas: 1er. Y 4º. Semana de cada mes durante 2020.

Participantes: de 5 a 10 personas, entre periodistas, editores, redactores y correctores de estilo.

Objetivo general:

Dar a conocer la terminología adecuada sobre discapacidad a comunicadores de medios de comunicación de cobertura nacional.

Objetivos específicos:

- Evidenciar la discriminación y exclusión que se genera con el uso del lenguaje en términos que se refieren a las personas con discapacidad en medios de comunicación.
- Promover el conocimiento del marco normativo de discapacidad (entregar un ejemplar en físico o digital).
- Mostrar y entregar un ejemplar (en físico o en digital) del folleto del CONADI; Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores.

Resultados esperados:

- Al menos 5 comunicadores, entre editores, reporteros y redactores, informados y enterados de la terminología adecuada sobre discapacidad.

Medios de verificación:

- Listados de asistencia con datos de contacto y firmas de los asistentes.
- Fotografías del evento.

Momento	Objetivo	Tema	Técnica y desarrollo	responsable	Recursos	Tiempo
Inicio de reunión	Presentar al personal del CONADI que regirá la reunión.	Presentación de personal de comunicación del CONADI.	A viva voz.	Comunicador CONADI	La voz.	09.00 a 09.05
Contextualización Mediática.	Poner en contexto los efectos del lenguaje utilizado en publicaciones,	Lenguaje, discriminación, exclusión, discapacidad, personas con discapacidad.	Se usa proyección audiovisual y expositor explica cada aspecto.	Expositor	Proyector audiovisual, computadora, USB, archivos de	09.05 a 09.20

Momento	Objetivo	Tema	Técnica y desarrollo	responsable	Recursos	Tiempo
	respecto a la discapacidad y a las personas con discapacidad.				presentación diseñada para el caso.	
Contextualización social y nacional.	Dar a conocer el marco “Normativo de Discapacidad en Guatemala” y sus principales artículos que se relacionan con medios de comunicación y la sociedad.	Articulado específico sobre medios de comunicación y comunicadores, la participación de la sociedad, las entidades del Estado, y la participación de las organizaciones sociales en los esfuerzos para garantizar el goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.	Se usa proyección audiovisual y expositor explica cada aspecto.	Expositor	Proyector audiovisual, computadora, USB, archivos de presentación diseñada para el caso, archivos digitales o en físico del Marco Normativo de Discapacidad.	09.20 a 09.40
La propuesta	Mostrar el compendio de la Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores que ha elaborado el CONADI, así como mostrar el uso correcto del lenguaje para el abordaje de la discapacidad con enfoque de Derechos Humanos.	Terminología adecuada para abordar la discapacidad en medios de comunicación de cobertura nacional.	Proyección audiovisual. Exposición verbal.	Expositor	Proyector audiovisual, computadora, ejemplares en físico, o en forma virtual, del folleto Terminología sobre Discapacidad para Comunicadores, que el CONADI ha elaborado.	09.40 a 10.00
Cierre	Concluye reunión.		Reflexión brevísima sobre lenguaje no discriminatorio en medios de comunicación.	Comunicador / Moderador de taller.	La voz.	10.05 a 10.20

Anexo 4. Carta de solicitud para elaboración de trabajo de graduación.



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



Guatemala 29 de enero de 2018
Of. Postgrado No. 52-2018

Magíster
Néstor Mazariegos
Director, Área de Comunicación
Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONADI)
Presente

Estimado Magíster Mazariegos:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle al Licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo, registro académico No. 8813484, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El Lic. Edwin Alberto Chávez, solicita realizar su Proyecto de Graduación de la Maestría, en la Institución que usted dirige, el cual consiste en realizar un Diagnóstico de comunicación, para saber que tratamientos han implementado a los problemas relacionados con la opinión pública en el Consejo Nacional para Personas en el área de Comunicación del Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONADI).

Aprectare su valiosa colaboración en el sentido de enviarnos la carta que avala la aceptación para que el Licenciado Chávez, desarrolle su proyecto de graduación en dicha Dirección.

Cordialmente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"


Mtro. Gustavo Azolle Morán Perillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado

c.c. archivo



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
Quinta Comisión de León

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418 4920. Telefax: (502) 2418-7612
www.comunicacion.usac.edu.gt



Anexo 5. Carta de aceptación de la institución



COMURRPP-100-2018
Guatemala, 2 de agosto de 2018

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-

Respectable licenciado Morán:

Reciba un atento y saludo cordial de la Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, -CONADI-.

Por este medio hago constar que el **Lic. Edwin Alberto Chávez Sazo**, identificado con No. de carné: 8813484, lleva a cabo su Proyecto de Graduación de la Maestría de Comunicación Estratégica y Opinión Pública en el CONADI. Actividad que consiste en realizar un diagnóstico de comunicación en relación al tratamiento que se aplica a los problemas relacionados con la opinión pública de referida institución. Asimismo, la elaboración de la estrategia de comunicación para el Consejo

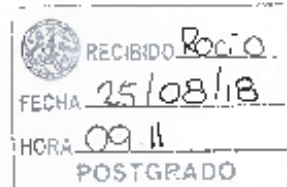
Esta carta avala al licenciado Chávez, para que desarrolle su proyecto de graduación.

Atentamente,


Lic. Néstor R. Mazarrigos Murales
JEFE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RRPP
CONADI



c.c. archivo



Anexo 6. Carta de solicitud para continuar el proyecto



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



Guatemala 29 de enero de 2019
Of. Postgrado N.º. 28-2019

Licenciado. Sebastián Toledo
Director General
Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONADI)
Guatemala, Ciudad
Presente

Estimado Licenciado Toledo:

Es un gusto saludarle y a la vez solicitar de su apoyo para que el Licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo, registro académico No. 8813484 pueda continuar con la realización de su proyecto de graduación de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de acuerdo a la solicitud en el Of. Postgrado No. 52-2018 y respaldado en el oficio COMURRPP-100-2018, firmado por el Licenciado Néstor R. Mazariegos Morales.

Apreciando su valiosa colaboración en el sentido de enviamos una carta que haga constar que el Lic. Chávez podrá darle continuidad a su proyecto de graduación.

Cordialmente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"



Mtro. Gustavo Adolfo Morán Porcillo
Director Depto. de Estudios de Postgrado

c.c. archivo

Adjunto: fotocopia de Of. Postgrado 52-2018 y oficio COMURRPP-100-2018



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
GOBIERNO CAYACATECO DE GUATEMALA

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2416-8620. Telefax: (502) 2413-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Anexo 7. Carta de aceptación de continuidad del proyecto



RECIBIDO	<i>[Signature]</i>
FECHA	02/02/19
HORA	11:02 hrs.
POSTGRADO	

Guatemala, 6 de febrero de 2019
COMURRPP-07-2019

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
Presente

Reciba un saludo cordial de la Dirección de Comunicación Social del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –CONADI–.

En respuesta al oficio Of. Postgrado No. 25-2018, donde se solicita la continuidad de la realización del proyecto de graduación de la Maestría del licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo, con registro académico No. 8813484, estudiante de la Maestría de comunicación Estratégica y Opinión Pública. Quién realiza un Diagnóstico de Comunicación para determinar que tratamientos han implementado a los problemas relacionados con la opinión pública en el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, -CONADI-.

La Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas del CONADI, avala la continuidad de referido proyecto de graduación.

Sin otro particular quedo a sus órdenes

Atentamente,

[Signature]
Lic. Néstor Mazariegos Morales
Dirección de Comunicación Social y RRPP
CONADI



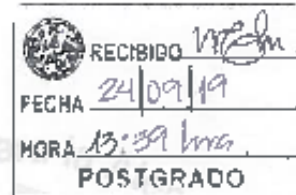
c.c. archivo

Anexo 8. Carta de validación de los productos del proyecto



Guatemala, 19 de septiembre de 2019
COMURRPP-222-2019

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
Presente



Reciba un saludo cordial de la Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad – CONADI-.

Por este medio hago de su conocimiento del proceso de elaboración del proyecto final de graduación de la Maestría de Comunicación Estratégica y Opinión Pública del licenciado Edwin Alberto Chávez Sazo, con registro académico No. 8813484. Quién realizó un diagnóstico y estrategia de comunicación para determinar el tratamiento a implementar a los problemas relacionados con la opinión pública en el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, -CONADI-.

Razón por la cual doy fe de la realización del mismo y apruebo el producto del informe final de graduación.

Sin otro particular quedo a sus órdenes

Atentamente,


Lic. Néstor Mazariegos Morales
Dirección de Comunicación Social y RRPP
CONADI



c.c. archivo