



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la
Comunicación Social

TRABAJO DE TITULACIÓN

“EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN EN LA REHABILITACIÓN, EDUCACIÓN E
INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RIOBAMBA, AÑO 2020”

Autora: Jessica Germania Méndez Pomatoca

Tutor: Mgs. Guillermo Zambrano Pontón

Riobamba, Ecuador

Año 2022

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Jessica Germania Méndez Pomatoca, declaro que soy responsable de los escritos emitidos en el proyecto de investigación titulado: **“EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN EN LA REHABILITACIÓN, EDUCACIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RIOBAMBA, AÑO 2020”**. Además, afirmo que los textos de otra fuente están debidamente citados y referenciados. Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo hacer uso de los contenidos para fines académicos.

Riobamba, marzo de 2022.



Jessica Germania Méndez Pomatoca

C.I. 060441689-1

INFORME DEL TUTOR

Yo, **Mgs. Guillermo Zambrano Pontón**, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado **“EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN EN LA REHABILITACIÓN, EDUCACIÓN, E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RIOBAMBA, AÑO 2020”**, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la señorita **Jessica Germania Méndez Pomatoca**, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la defensa pública y evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, 25 de marzo de 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**RAUL GUILLERMO
ZAMBRANO PONTON**

Mgs. Guillermo Zambrano Pontón

TUTOR



DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera: Carrera de Comunicación Social

1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor: Ms. Guillermo Zambrano **Cédula:** 0601989882

Miembro tribunal: Ms: Carlos Larrea **Cédula:** 0602156721

Miembro tribunal: Ms: Galo Vásconez **Cédula:** 0604245332

2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos: Méndez Pomatoca
Nombres: Jessica Germania C.I / **Pasaporte:** 0604416891
Título del Proyecto de Investigación: "El papel de la comunicación en la rehabilitación, educación e integración de personas con discapacidad en Riobamba, año 2020"

Dominio Científico: "Desarrollo socioeconómico y educativo para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y ciudadana"

Línea de Investigación: Comunicación y cultura

3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	Sí	
Resumen	Sí	
Introducción	Sí	
Objetivos: general y específicos	Sí	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	Sí	
Metodología	Sí	
Resultados y discusión	Sí	
Conclusiones y recomendaciones	Sí	
Referencias bibliográficas	Sí	
Apéndice y anexos	Sí	



Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, **SI (x) / NO()** es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de 10 sobre 10 puntos.



RAUL GUILLERMO
ZAMBRANO PONTON

Ms. Guillermo Zambrano
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ALBERTO
LARREA NARANJO

Ms Carlos Larrea
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
GALO XAVIER
VASCONEZ
MERINO

Ms Galo Vásconez
MIEMBROS DEL TRIBUNAL



CERTIFICACIÓN

Que, **MÉNDEZ POMATOCA JESSICA GERMANIA** con CC: 0604416891 estudiante de la Carrera de **COMUNICACIÓN**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**El papel de la comunicación en la rehabilitación, educación e integración de personas con discapacidad en Riobamba, año 2020**", que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **COMUNICACIÓN Y CULTURA** cumple con el 0%, reportado en el sistema Antiplagio Curiginal, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 15 de junio de 2022



Firmado electrónicamente por:
**RAUL GUILLERMO
ZAMBRANO PONTON**

Mgs. Guillermo Zambrano Pontón
DOCENTE UNACH

DEDICATORIA

Dedico este triunfo a toda mi querida familia.

A mis abuelitos: Papito Abel por haberme inculcado los valores desde pequeña, por no haberme abandonado y ser el padre que estuvo siempre cuando te necesite, ahora me cuidas desde el cielo, a mi mamita María por sus consejos, y por su amor infinito.

A mi papá Alfredo por su apoyo, y a mi mamá que siempre estuvo cuando la necesite y por haber hecho de mí una mujer de bien.

A mis hermanos por su apoyo.

A mi esposo Luis Guacho por insistir y no abandonarme cuando quise ceder en mis estudios, a mis hermosas hijas: Samantha, Sofía y Camila, que son la inspiración de mi lucha diaria por ser cada día mejor.

Nada de esto sería posible sin ustedes, los llevo en mi corazón...

Jessica Méndez.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y permitirme aprender y formarme profesionalmente, dentro de sus aulas conocí personas maravillosas que siempre serán parte de mi vida.

A los docentes de la Carrera de Comunicación Social por ser quienes me guiaron en todo el proceso educativo desde el inicio de mi carrera.

A todas las personas que estuvieron brindándome su apoyo moral, les agradezco infinitamente.

Jessica Méndez.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DERECHOS DE AUTOR

INFORME DEL TUTOR

DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS.

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 16

CAPÍTULO I..... 18

1 MARCO REFERENCIAL 18

1.1 Planteamiento del problema..... 18

1.2 Objetivos..... 19

1.2.1 General 19

1.2.2 Específicos..... 19

CAPÍTULO II.....	20
2 MARCO TEÓRICO	20
2.1 Estado del arte.....	20
2.2 Comunicación	22
2.2.1 Teorías de la comunicación	23
2.2.2 El lenguaje	25
2.2.3 Lenguaje inclusivo.....	27
2.2.4 Sistemas expresivos.....	28
2.2.5 Percepción	28
2.2.6 Niveles de la comunicación.....	29
2.3 Personas con discapacidad.....	31
2.3.1 Las reacciones en las personas con discapacidad	32
2.3.2 Elementos informativos para las personas con discapacidad	33
2.3.3 Capacidad restringida	34
CAPÍTULO III	36
3 METODOLOGÍA.....	36
3.1 Método de investigación.....	36
3.2 Tipo de investigación.....	36
3.3 Diseño de la investigación	36
3.4 Población y muestra.....	37
3.4.1 Población	37

3.4.2	Muestra	37
3.5	Técnicas e instrumento de recolección de datos	37
3.5.1	Técnicas de investigación	37
3.5.2	Instrumentos de investigación	38
CAPÍTULO IV		39
4	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
4.1	Resultados de la encuesta a los representantes legales de las instituciones.....	39
4.2	Resultados de la encuesta representantes de las personas con discapacidad	46
4.3	Resultados de la entrevista.....	49
4.4	Discusión de resultados	51
CAPÍTULO V		54
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1	Conclusiones	54
5.2	Recomendaciones	55
CAPÍTULO VI.....		56
6	PROPUESTA	56
6.1	Manual para las buenas prácticas de comunicación inclusiva institucional	56
6.1.1	Introducción.....	56
6.1.2	Objetivo general	56
6.1.3	Objetivos específicos.....	56
6.1.4	Propuesta	57

REFERENCIAS 60

ANEXOS 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lenguaje inclusivo	27
Tabla 2. Elementos informativos de la comunicación para personas con discapacidad	33
Tabla 3. Población	37
Tabla 4. Matriz de respuestas de la entrevista	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Postulados de los teóricos del estructuralismo	25
Figura 2: Servicios a personas con discapacidad	39
Figura 3: Tipos de servicios	40
Figura 4: Plan de comunicación	41
Figura 5: Evaluación de planes de comunicación	41
Figura 6: Responsable de la comunicación institucional	42
Figura 7: Medios de comunicación institucional.....	42
Figura 8: Comunicación interna	43
Figura 9: Enfoque de la comunicación.....	43
Figura 10: Herramientas de comunicación inclusiva	44
Figura 11: Tipo de discapacidad	46
Figura 12: Servicios que recibe en la institución	46
Figura 13: Apoyo institucional.....	47
Figura 14: Formación académica	48
Figura 15: Medios de información institucional	48

RESUMEN

En la investigación se analiza el papel de la comunicación en la rehabilitación, educación e integración de personas con discapacidad en Riobamba durante el año 2020. Ya que la comunicación es una herramienta valiosa para reconocer los derechos de este grupo social, se contó con el apoyo de instituciones que dirigen su servicio a satisfacer las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad, que exigen el uso de procesos comunicacionales adecuados a sus particularidades. Los datos obtenidos determinan que las instituciones durante el período de estudio, tuvieron especial interés en mantener las relaciones internas para lo cual mantuvieron reuniones presenciales que en el segundo trimestre del año 2020 fue sustituido por las videoconferencias. Las redes sociales constituyeron el principal medio de comunicación para lo cual contaron con herramientas adecuadas al grupo de atención en cada entidad, permitiendo que las personas con discapacidad tengan acceso a la información sin que se vulneren sus intereses, especialmente por no poder realizar sus actividades diarias en las instalaciones de las respectivas instituciones. Cabe recalcar que las personas con discapacidad son la principal fuente de información y con sus opiniones han demostrado que están satisfechas con los servicios que reciben. Es pertinente mencionar la opinión del experto entrevistado para quien la comunicación requiere la utilización de un lenguaje inclusivo que valore a la persona, por tanto la comunicación con las personas que tienen discapacidad tienen que enmarcarse en el respeto dotándoles de las condiciones adecuadas.

Palabras clave: comunicación, rehabilitación, educación, integración, personas con discapacidad, inclusión.

ABSTRACT

This research analyzes the role of communication in rehabilitation, education and integration of people with disabilities in Riobamba during 2020. Since communication is a valuable tool to recognize the rights of this social group, it has had the support of institutions that address their service to meet the needs of people with different types of disabilities, who require the utilization of adequate communication processes to their rights. Data obtained determine that the institutions had a special interest in maintaining internal relations during the study period, so that they held face-to-face meetings which were replaced by videoconferences in the second quarter of 2020. Social networks constituted the main means of communication, so they had adequate tools for the attention group in each entity, allowing people with disabilities to have access to information without violating their interests, especially because they are not able to rehab out their daily activities in their respective institutions. It should be emphasized that people with disabilities are the main source of information and they have demonstrated that they are satisfied with the services they receive. It is worth mentioning that the expert's opinion for whom communication requires the use of an inclusive language in which each person is valued, therefore, the communication with people who have disabilities must be framed in a respectful way, providing them with appropriate conditions for the rehabilitation.

Keywords: communication, rehabilitation, education, integration, people with disabilities, inclusion.

DORIS
ELIZABETH
VALLE VINUEZA

Firmado digitalmente por
DORIS ELIZABETH VALLE
VINUEZA
Fecha: 2022.05.16 17:49:13
-05'00'

Reviewed by: Mgs. Doris Valle V.

ENGLISH PROFESSOR

c.c 0602019697

INTRODUCCIÓN

La comunicación es fundamental para que las personas se expresen e interactúen permitiendo entender el entorno que les rodea, y en el caso de las personas con discapacidad es más importante porque la forma de conectarse, expresar sus sentimientos y sentirse parte de la comunidad en la que viven es diferente al resto de personas.

La Constitución del Ecuador garantiza la igualdad de los derechos de todas las personas sin discriminación alguna; así, en la Ley de Discapacidades se da el reconocimiento pleno de los derechos que corresponden a las personas con discapacidad y se garantiza su integración social. Ya que la comunicación es un derecho para quienes tienen algún tipo de discapacidad este tiene que cumplirse adecuándose a sus necesidades particulares.

Todas las personas tienen derecho a comunicarse. La comunicación es el intercambio y la circulación de información e ideas de una persona a otra; si hay alguna dificultad en el proceso, hay una responsabilidad compartida de entender y resolver el problema. Las instituciones dedicadas a velar por las personas con discapacidad ofertan servicios de terapias, rehabilitación, educación y formación para que a futuro puedan desenvolverse en el ámbito laboral, utilizando una comunicación basada en la práctica cotidiana y no en el conocimiento científico y tecnológico, razón por la cual abordar el tema proporcionará información valiosa del nivel de efectividad de la comunicación y lo que se requiere cambiar para mejorar la calidad de vida de estas personas.

La investigación tiene como propósito identificar y examinar el rol de la comunicación en las instituciones que brindan servicios a las personas con discapacidad, como una herramienta que apoya la rehabilitación, educación e integración de este grupo poblacional que reside en la ciudad de Riobamba. Su importancia se encuentra en establecer la repercusión de la comunicación en el cambio social frente a la discapacidad dentro de cada institución promoviendo su participación dentro de una sociedad inclusiva; es decir situando en primer plano las necesidades y particularidades comunicativas de las personas con discapacidad considerando que estas pueden variar en función de las circunstancias específicas de estas personas.

El desarrollo de la investigación se presenta en cuatro capítulos. El primero corresponde al marco referencial que partirá de un contexto macro hasta afrontar la realidad del presente estudio, es decir explicar la problematización dentro de una delimitación espacial y temporal

específica; también incluirá los objetivos que se esperan alcanzar. En el segundo capítulo se describen aspectos teóricos relacionados con la comunicación y las personas con discapacidad, para lo cual se tomó información de libros, textos, documentos electrónicos, entre otros. El capítulo tercero contiene la metodología, describiendo el método, tipo y diseño de la investigación; además se especifica la población sujeto de estudio y los instrumentos que utilizados para la recolección de información. El cuarto capítulo muestra los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos, los que se analizaron e interpretaron tomando en consideración los aspectos teóricos presentados. Además, en este capítulo se incluye la propuesta. Finalmente se expresan las conclusiones a las cuales se ha llegado, acordes con los objetivos planteados, y con base en ellas se presentan las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

La comunicación es importante en todos los ámbitos y para todas las personas, al ser la forma de conocer qué sucede en la sociedad. En el caso de las personas con discapacidad hay diferentes maneras de comunicarse dependiendo del tipo y grado de discapacidad, lo que merece ser comprendido y aplicado en los lugares donde estudian, trabajan y/o viven.

La Organización de Naciones Unidas (ONU), en diciembre de 1982 emitió una resolución para mejorar la comunicación de las personas con discapacidad, enfatizando la necesidad de desarrollar pautas junto con las organizaciones de personas con discapacidad, para estimular a los medios de información a ofrecer una imagen comprensiva y exacta, así como una representación e informes ecuanímenes, sobre las discapacidades y los sujetos de las mismas, en la radio, la televisión, el cine, la fotografía y la palabra impresa.

Según registros del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (Conadis), en Ecuador el número de personas con discapacidad asciende a 476.360, quienes buscan integrarse a la sociedad pero que aún encuentran obstáculos por los estigmas impuestos, como lo manifiesta Miriam Ruiz, presidenta de la Asociación Comunitaria de Sordos de Guayaquil, al mencionar que en los bancos, hospitales, entre otras entidades, “no brindan información y no tienen intérpretes” (El Universo, 2020).

En Riobamba se encuentran registradas “7.111 personas (1,49% del total a nivel nacional), de ellas, el 41,47% presenta discapacidad física, el 19,74% intelectual, el 21,29%, auditiva, el 13,28% visual, y el 4,22% psicosocial” (Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2021). Para la integración de estas personas, en julio de 2016, se formó la Red de Inclusión para Personas con Discapacidad, que mediante un trabajo interinstitucional buscaba la “capacitación y concienciación sobre inclusión de personas con discapacidad en el ámbito social y laboral” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, 2016), con la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de la ley respecto a la inserción laboral de personas con discapacidad, sin deslindarse de la educación y rehabilitación a la cual tienen derecho.

En esta ciudad funcionan 13 instituciones cuya misión se centra en el servicio a personas con diferentes tipos de discapacidad (ver anexo 1); para cumplir con ella su comunicación organizacional está a cargo de quien ejerce la dirección con el apoyo del directorio y el personal administrativo y tiene como propósito la difusión de información interna y externa para mejorar la oferta de sus servicios. Esta comunicación llega más a los familiares del público objetivo, ya que en su mayoría son dependientes de ellos, y los espacios, recursos y/o herramientas para que las relaciones se mantengan a pesar de cualquier situación discapacitante son escasos.

Bajo este contexto, la investigación se dirigirá a analizar el proceso comunicacional que utilizan las instituciones que se encuentran en el registro nacional de discapacidades para evaluar su efectividad en el servicio que ofertan para las personas con discapacidad. Entonces se plantea como pregunta de investigación ¿Cuál es la importancia de la comunicación para la rehabilitación, educación e integración de personas con discapacidad en Riobamba, año 2020?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Determinar el papel de la comunicación en la rehabilitación, educación e integración de personas con discapacidad en Riobamba, año 2020.

1.2.2 Específicos

- Identificar las formas de comunicación inclusiva que se aplican para informar a las personas con discapacidad en Riobamba.
- Evaluar la efectividad de los procesos comunicacionales utilizados por las instituciones dedicadas a la prestación de servicios a personas con discapacidad.
- Elaborar un manual para las buenas prácticas de comunicación interna.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

Los antecedentes de investigaciones relacionadas con la comunicación y las personas con discapacidad, se han obtenido de los repositorios digitales de las Universidades de Ecuador. A continuación se presenta un resumen de esos trabajos:

Granda (2012) en la tesis de maestría titulada “El espacio generado en la comunicación radiofónica para las personas con discapacidad visual en Quito”, presenta como objetivo evidenciar las experiencias de los periodistas, locutores y productores invidentes dentro del medio radiofónico en el que se desenvuelven, al respecto concluye que los empresarios de las radio difusoras presten atención a nuevas innovaciones para que puedan dar una mayor aceptación a las personas con discapacidad visual en el campo laboral, y como contraparte estas personas deben prepararse adecuadamente para cumplir con su trabajo, además, el periodismo debe ser participativo e incluyente en el que puedan ser parte del mismo tanto las personas con discapacidad visual, cuanto para las personas sin ninguna discapacidad.

Paz y Rodríguez (2014) en el trabajo de investigación desarrollado con el objetivo de determinar las estrategias comunicacionales de FAPANI y su incidencia en los discapacitados registrados en el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) en Riobamba, concluyen que la institución no utiliza adecuadamente las estrategias de comunicación razón por la cual el público objetivo desconoce de su existencia, además que internamente estas estrategias se desarrollan de manera empírica pues no se cuenta con un profesional que se encargue de los lineamientos comunicacionales.

Ledezma (2014) planteó como objetivo de su trabajo de investigación: “Diseñar estrategias para implementar sistemas de comunicación (tecnológicos y no tecnológicos) que permitan la inclusión de personas con discapacidad auditiva a la UPS, a través de una investigación teórico-práctica”; con los resultados de la investigación obtuvo la siguiente conclusión:

La comunicación, desde un enfoque participativo, es un eje transversal en el proceso de construcción de una sociedad inclusiva con las personas con discapacidad. Si se entiende la discapacidad desde la mirada de los derechos humanos entonces la comunicación participativa tiene total cabida como proceso de diálogo y consenso, en el cual los gestores

del cambio serán las mismas personas con discapacidad. Con respecto a la discapacidad auditiva y la educación, la comunicación participativa también es necesaria como eje transversal en un proceso inclusivo, tomando en cuenta que la barrera más grande de las personas hipoacúsicas y sordas es la comunicación en sí misma, en este sentido, el diseño de estrategias de comunicación es una de las acciones que se puede efectuar para la transformación de un medio que actualmente es excluyente con estas personas, sin embargo, se debe tener en cuenta que el diseño y aplicación de las estrategias debe estar inmerso en un proceso de participación activa y propositiva constante de los beneficiarios. (p. 116)

Cedeño (2015) orienta su trabajo a la identificación de las principales barreras y actores que intervienen en la inclusión de las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil, a través de la recopilación de datos en el entorno familiar, educativo y laboral de estas personas. La investigación tiene como conclusión la siguiente:

Una de las mayores barreras que impide la inclusión natural de personas con discapacidad en la ciudad es el desconocimiento, los prejuicios y los temores que genera la inclusión de personas con discapacidad empezando por el entorno familiar. En cada ámbito investigado saltaba a la luz el papel de la familia como núcleo motivador y facilitador de la inclusión y, especialmente, la figura de la madre como motor y elemento clave en cada historia de superación y éxito. La madre es por naturaleza quien no se rinde y no deja de lado a su hijo. Tanto en el testimonio de educadores, trabajadores sociales, especialistas como en el de familias de PCD, se hizo evidente que la familia es el espacio de inclusión determinante para una posterior inclusión positiva en lo escolar y en lo laboral. (p. 12)

Bustillos (2017), en su trabajo de investigación, propone como objetivo “Evidenciar la importancia del uso del lenguaje de señas en la información de las personas con discapacidad auditiva” (p. 16), al respecto concluye que es importante porque es “un mecanismo de información que permite el desarrollo de la productividad de estas personas y su entorno, de igual forma su inclusión a nivel social, económico, político, etc. a través del noticiero estelar de TVS canal 13” (p. 93).

Calvache (2020) en el trabajo de titulación “Estudio de la comunicación inclusiva para el fortalecimiento e interacción de las personas con discapacidad visual en el contexto social, Guayaquil, 2019”, uno de sus objetivos se orienta a “analizar la comunicación inclusiva y qué herramientas son utilizadas dentro de los medios de comunicación para la inclusión e integración de las personas con discapacidad visual” (p.4), al concluir el trabajo expresa que “las personas con discapacidad utilizan de manera constante sus teléfonos móviles para

comunicarse, por lo que todo lo que buscan lo pueden oír desde allí sin necesidad de encender la televisión” (p. 54).

Manovanda (2020) en el proyecto de investigación desarrollado con el objetivo de “Analizar el fan page de la Federación Ecuatoriana de Deportes para Personas con Discapacidad Visual, como herramienta de comunicación, período 2018, mediante el análisis de publicaciones, para incentivar la mejor utilización de esta herramienta de comunicación” menciona como conclusión que la FEDEDIV utilizó el fan page en Facebook para difundir sus actividades alcanzando en el año 2018 un total de 298 publicaciones que incluyen contenido compartido de audios y videos, imágenes con y sin descripción. Estas estrategias no apuntaron a una comunicación digital inclusiva, debido a que la mayoría de contenidos son imágenes es decir no se consideró que las personas que tienen discapacidad visual utilizan el oído par estar informados.

Estos trabajos son evidencia de la importancia que tiene la comunicación para apoyar la inclusión de personas que presentan algún tipo de discapacidad, en los diferentes ámbitos de la sociedad, ya sea en el deporte, en la educación, en el trabajo, etc. Cada uno de ellos responde a propósitos y poblaciones específicas pues cada discapacidad requiere de un enfoque claro y preciso que afronte la realidad de las personas desde la perspectiva de su deficiencia. El eje central de estas investigaciones fue dar soluciones a los problemas identificados en los resultados obtenidos en cada una de ellas.

2.2 Comunicación

La Real Academia Española define a la comunicación como la “acción y efecto de comunicarse”. De acuerdo con Valdetaro (2015), la comunicación es “una capacidad polivalente, ambigua y natural de la especie, devenida commodity y fuerza productiva, de circulación transversal a nivel global, que actúa como argamasa, y cuya función principal es, por lo tanto, la de enlace de los vínculos sociales” (p.17). Por su parte, Chiavenato (2011) especifica que la comunicación “es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe” (p.110). De manera general, la comunicación se refiere al intercambio de información, ideas, conceptos, sentimientos, etc., entre dos o más personas, es decir que sus elementos son: emisor, receptor, mensaje, contexto, código y canal.

La comunicación es importante “para el ejercicio de la autodeterminación, para la construcción de las relaciones interpersonales y de las relaciones sociales y para garantizar la inclusión social” (Centro de Documentación y Estudio SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012, p. 8); la comunicación es la vía que utilizan las personas para dar a conocer quiénes son y entablar relaciones y amistad entre ellas; para expresar sus sentimientos, pensamientos, emociones y necesidades; para manifestar sus opciones y preferencias; para adquirir y transmitir información y conocimiento.

2.2.1 Teorías de la comunicación

A principios del siglo XX, el desarrollo e implementación de la radio y televisión, como medios masivos de la comunicación, dio lugar al surgimiento de las investigaciones en comunicación de masas y, a la par de ellas, “las teorías y métodos caracterizadas por la coordinación y adecuación metodológica de los enfoques conductista y funcionalista” (Aguado, 2004, p. 164), cuyos fundadores son los sociólogos funcionalistas Lasswell y Lazarsfeld y, los psicólogos Lewin y Hovland.

Según este enfoque, los rasgos característicos de las investigaciones de comunicación de masas son:

- Los medios de comunicación masivos (MCM) se conciben como instrumentos de actuación sobre la audiencia a partir del esquema básico E-M-R.
- Creencia en la supremacía de los MCM, que se deriva de la importancia concedida al emisor y del carácter conductista que entiende el esquema E-M-R en términos estímulo-respuesta.
- Positivismo burocrático, que tiende a matematizar los fenómenos y procesos sociales de modo que constituyan datos relevantes en las labores de control social, tanto desde la perspectiva política (gestión de la opinión pública) como económica (optimización de la persuasión). (Aguado, 2004, p. 167)

Al referirse a la comunicación, Hovland (1964) en su teoría de la persuasión, la define como “el proceso por el que un individuo transmite estímulos para modificar la conducta de otros individuos” (p. 355), donde la conducta se convierte en un instrumento que relaciona el estímulo con la respuesta. En este sentido, el conductismo “estudia la influencia de los medios de comunicación en los individuos y en los grupos sociales” (Aguado, 2004, p. 168), donde los estímulos son el mensaje y la actividad de los medios de masas y, las reacciones

son las actitudes, opiniones y reacciones de los públicos. El conductismo en la comunicación se orienta principalmente al estudio de los efectos de los medios y favorece una concepción suprema del medio de comunicación como instancia determinante y promotor de influencias.

En cuanto al funcionalismo, Aguado (2004) lo describe como “una teoría de la causalidad de los procesos sociales, es decir, se centra en las relaciones causa-efecto de los acontecimientos sociales entendidos como cadenas de procesos, obviando con ello otros aspectos de la vida social” (p. 171). El funcionalismo trata problemáticas típicas desde la consideración lineal y unidireccional de la comunicación como “la influencia de los medios masivos, la presión grupal, la eficacia de los mensajes del acto comunicativo o la persuasión” (Giraldo, 2008, p. 18); desde esta perspectiva Lasswell busca la respuesta a cinco preguntas básicas pasara lo cual propone cinco elementos que participan en el proceso de comunicación: Emisor (¿quién?), Mensaje (¿qué?), Medio tecnológico y formal (¿cómo?), Receptor o audiencia (¿a quién?); y, Respuesta (¿para qué?); ya que partiendo de quién da el mensaje se llega a un efecto, previsto o no.

A la par funcionalismo en Norteamérica se desarrolló el estructuralismo en el mundo occidental, enfoque que en el ámbito de la comunicación se refiere a “la aplicación de teorías provenientes de la lingüística, y sobre todo de la semiótica, para estudiar fenómenos de la comunicación de masas (apoyadas, obviamente, en la noción de estructura)” (Giraldo, 2008, p. 37).

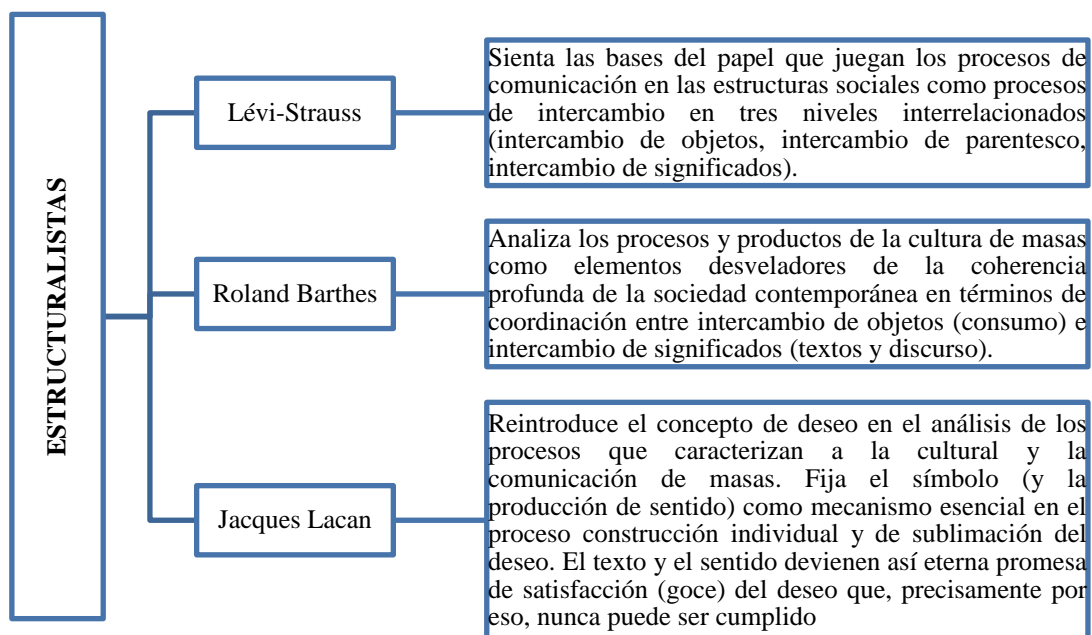
2.2.1.1 Teoría estructuralista

El estructuralismo tiene como sus principales teóricos a Claude Lévi-Strauss, Roland Barthes, Umberto Eco, Augusto Ponzio y Eliseo Verón, entre otros, quienes buscaban un análisis lingüístico en conjunto de todos los sucesos. “Este paradigma sostiene que la vida social es un complejo sistema de comunicación donde todos los fenómenos sociales y culturales son signos, y se requiere de una visión total para comprenderlos” (Giraldo, 2008, p. 19); analiza cómo están estructurados los mensajes y cómo influyen en las audiencias de acuerdo con su cultura, ya que ella determina el sentido de los mensajes; se orienta a la identificación de las estructuras más características de los hechos que se suscitan en la sociedad para que se reconozcan e interpreten los signos haciéndolos manifiestos para todos.

Para los estructuralistas, la verdadera naturaleza de los procesos sociales se explicita en la producción de sentido, en la producción simbólica teniendo al texto como la ventana a la

coherencia profunda de las estructuras significantes de una sociedad. El estructuralismo se centra exclusivamente en los textos, a los que trata como objetos inmanentes y autosuficientes, sometiendo a las leyes del texto la significación de cualquier otro elemento de los procesos sociales. Obviamente, bajo semejantes premisas, el enfoque estructuralista dirige pronto su atención a los medios de masas como instancias productoras de sentido. (Aguado, 2004, p. 190-192)

Figura 1: Postulados de los teóricos del estructuralismo



Fuente: Introducción a las teorías de la información y comunicación, Aguado, 2004, p. 190-192.

La investigación de la cultura de masas ha sido muy influenciada por el estructuralismo al permitir que el análisis ya no se realice sólo desde fuera de su contexto sino desde los propios productos de la cultura de masas.

2.2.2 El lenguaje

El lenguaje es la “facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos” (Real Academia Española, 2021). Helena Beristáin considera al lenguaje como el medio a través del cual las personas construyen representaciones de las cosas y las utilizan para desenvolverse en el entorno en el cual se encuentran, también recalca que estas representaciones no son exclusivas “de un individuo, sino que, toman la forma de conceptos, para lograr la comunicación” (Beristáin,

2006, p. 130). Al analizar el lenguaje y la comunicación, Fernández (2001) se refiere a los criterios expuestos en 1990 por O`Keefe y en 1998 por Littlejohn, para quienes el lenguaje constituye un procedimiento establecido que se obtiene y se examina utilizando un conjunto de reglas que permiten formular expresiones orales que se pueden interpretar.

Tomando estas definiciones, Ríos (2010), destaca los siguientes aspectos:

- El lenguaje puede interpretarse como un sistema compuesto por unidades (signos lingüísticos);
- La adquisición y uso de un lenguaje por parte de los organismos posibilita en estas formas peculiares y específicas de relación y de acción sobre el medio social;
- El lenguaje da lugar a formas concretas de conducta, lo que permite su interpretación o tipo de comportamiento. (p.5)

El lenguaje humano es la recopilación de signos lingüísticos que admiten la elaboración y transmisión de mensajes; según el tipo de signos utilizados, “el lenguaje puede ser oral, escrito, mímico, pictórico” (Rodríguez, 2018, p. 6), los que se resumen a continuación:

- El lenguaje oral se basa en la producción de palabras a través de los sonidos, es decir signos codificados que tienen un valor lingüístico significativo al momento de emitirlos.
- El lenguaje escrito es la representación de una lengua por el sistema de escritura, o sea a través de un código gráfico y el uso de señales (símbolos) para la comunicación. Constituye una actividad motora entre el escritor y el lector del mensaje.
- Lenguaje mímico es un tipo de expresión o comunicación no verbal en la que se recurre a gesticulaciones y movimientos corporales para transmitir una idea basada en emociones, sentimientos y necesidades. En este lenguaje se incluye el uso de todas las partes del cuerpo, por ejemplo cuando se hacen gestos, al señalar un objeto, al bailar, en alguna actuación, etc.
- El lenguaje pictórico se expresa mediante dibujos, colores, etc., que en sus orígenes se elaboraron con propósitos de culto, jerarquía, magia. Se caracteriza por el uso de elementos de línea, color, luz, perspectiva y motivación o razón por parte de los

autores, que se convierten en un signo con significado propio. Señales en la carretera, íconos de computadora, pintura, arte, religión, fotografías, historietas gráficas, etc., son ejemplos de lenguaje pictórico.

2.2.3 Lenguaje inclusivo

La comunicación debe incluir un lenguaje inclusivo, es decir expresiones que valoren a las personas indistintamente de si tienen o no una discapacidad. “Muchas veces, se reproducen formas estereotipadas dirigidas a la población con discapacidad con expresiones como: discapacitado, deficiente, inválido, minusválido, limitado, tullido, incapacitado, retrasado, disminuido físico, persona con capacidades diferentes, persona especial o persona con habilidades especiales entre otras” (Aguirre et al., 2013, p. 17) cuando la terminología correcta debe ser persona o personas con discapacidad.

Una de las resoluciones a las que se llegó en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), señala:

La comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. (Naciones Unidas, 2008)

En la siguiente tabla se contrasta la terminología con connotación negativa frente a un lenguaje inclusivo que aporta al trato equitativo a la persona con discapacidad.

Tabla 1. Lenguaje inclusivo

TÉRMINOS INADECUADOS	TÉRMINOS ADECUADOS
Minusválido	
Deficiente	
Persona con capacidades diferentes	
Persona con capacidades especiales	Persona con discapacidad
Incapacitado	
Discapacitado	
Personas en situación de discapacidad	
Minusválido	
Inválido	
Paralítico	Persona con discapacidad física
Mutilado	
Cojo	

Lisiado	
Tullido	
Defecto físico	
Retardado mental	
Retrasado	Persona con discapacidad intelectual
Mongólico	
Enfermito	
No vidente	
Invidente	Persona con discapacidad visual
Cieguito	
Sordito	Persona con discapacidad auditiva
Sordomudo	
Loco	
Esquizofrénico	Persona que presenta trastornos en su salud mental
Demente	
Psicópata	
Discapacidad congénita	Persona con discapacidad congénita

Fuente: Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Naciones Unidas, 2008.

El lenguaje utilizado para referirse a las personas con discapacidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, dando lugar a que el uso de ciertos términos ya no se acepte en la actualidad cuando se habla acerca de las personas con discapacidad o se conversa con ellas al punto que puede generar malestar y barreras en la participación. “El uso de un lenguaje despectivo o poco respetuoso puede constituir discriminación y menoscabar el disfrute de los derechos humanos. El lenguaje inclusivo (ver anexo 4) es una herramienta útil para luchar contra una visión errónea y sesgada de la discapacidad que da lugar a la adopción de un lenguaje hiriente” (Naciones Unidas, 2019, p. 1).

2.2.4 Sistemas expresivos

Como se mencionó en los acápites anteriores, en el lenguaje mímico se utiliza las gesticulaciones corporales para transmitir los mensajes. “La expresión del cuerpo es el lenguaje que permite una conexión interna del ser humano consigo mismo y con otros, donde los gestos se usan como apoyo determinante de la expresión oral, en la interpretación fundamentalmente” (Sanguineti y Pereira, 2019, p. 95). Estos gestos constituyen sistemas expresivos del emisor y/o receptor los cuales se realizan de manera voluntaria, y aportan al enriquecimiento de la comunicación.

2.2.5 Percepción

Los estudios de lingüística han establecido varias posiciones sobre la relación entre la percepción y el lenguaje. Fernández-Abascal et al (2010), definen a la percepción como “la captura mediante los sentidos que realizan los organismos” (p. 80); es decir, constituye la

forma en que las personas conciben la realidad utilizando sus sentidos, “organizando, integrando, reconociendo e interpretando la información” (Sánchez-Márquez, 2019, p. 9). En el libro *The Perceived self: Ecological and interpersonal sources of self-knowledge*, Ulrier Neisser (1993) define a la percepción como el “proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo y rechazarlo” (Posner y Bourke, 2015, p. 623).

La percepción es el proceso a través del cual un individuo adquiere una sensación interior consciente o inconsciente, como resultado de una impresión material hecha en los sentidos; la percepción es una experiencia personal y única, que puede surgir en forma de experiencias anteriores o de vivencias presentes. La acumulación de estas percepciones puede dar lugar a la similitud con otras personas permitiendo que estas se identifiquen y relacionen al momento de comunicarse. En resumen, la percepción se utiliza para identificar si el oyente conoce o no sobre el tema que se está tratando y el grado de interés que él tiene sobre lo que el hablante busca transmitir.

La percepción se caracteriza por ser: “a) Subjetiva, porque un mismo estímulo tiene diferente reacción en las personas; b) Selectiva, ya que cada persona selecciona lo que desea percibir; y, c) Temporal, porque es a corto plazo, al evolucionar en la medida que se adquieren más experiencias” (Guardiola, 2019, p. 2). Ya que la percepción es personal, se identifican dos componentes: las sensaciones y los inputs internos. “Las sensaciones son el estímulo físico que proviene del medio externo; en tanto que los inputs provienen del interior del individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa” (Guardiola, 2019, p. 2). La conjunción de estos componentes aporta a que lo percibido converja en la comprensión de los mensajes que se desean transmitir.

2.2.6 Niveles de la comunicación

A la comunicación se la puede clasificar desde diferentes puntos de vista. Si se analiza la influencia en la vida de una persona, la comunicación puede tener tres niveles: intrapersonal, interpersonal, y grupal.

- a. La comunicación intrapersonal.- “Se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar” (Santos, 2012, p. 20). La conversación

del individuo consigo mismo, donde rememora, cuestiona, o decide qué hacer, son ejemplos de comunicación interpersonal. Se caracteriza por ser unilateral, ya que el individuo es a la vez el emisor y el receptor del mensaje.

- b. La comunicación interpersonal, por su parte, es la que surge cuando “dos o más individuos intercambian mensajes a través de un canal” (Santos, 2012, p. 20), ya sea que estos se encuentren físicamente cerca o no. En este nivel de comunicación es donde se produce la relación humana directa con mayor intensidad, al poner en juego los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto.

Las principales características de la comunicación interpersonal son:

- Interrelación entre fuente y receptor.
 - Las personas que intervienen son participantes activos.
 - Es un intercambio verbal y no verbal.
 - Diálogo entre dos o más sujetos.
 - Secuencia de acción y reacción.
 - Retroalimentación.
 - Representan un rol socialmente reconocido, expresándose como personas.
 - Es un espacio para contenidos subjetivos: opiniones, sentimientos, motivaciones, deseo y objetivos (conocimientos, datos).
 - Poco grado de reglamentación en las frecuencias, formas y contenidos de los mensajes.
 - Escasa mediación tecnológica o no tiene en cuenta medios técnicos.
 - De acuerdo con la calidad del mensaje y los medios que se utilicen, la comunicación interpersonal puede ser funcional o disfuncional. (Zayas, s.f, p. 58)
- c. Comunicación grupal.- Un grupo que se forma “cuando dos o más personas perciben o creen que algo se puede lograr por medio de la acción conjunta, y no por la acción individual” (Fernández, 2001, p. 61). De esto nace la comunicación grupal, es decir aquella que se utiliza para que sus integrantes conozcan los propósitos por los cuales se ha formado el grupo y las acciones que tendrán que realizar cada uno para cumplirlos.

La comunicación grupal puede utilizar medios digitales, medios impresos, los discursos y la comunicación de grupos de discusión, etc. Su elección dependerá de lo que se desea comunicar y a quién debe llegar el mensaje. “Los mensajes, ya sean verbales o no verbales, son importantes para los grupos porque es a través del intercambio de mensajes

que los miembros del grupo participan, mantienen la identidad del grupo, determinan las metas, motivan la participación, etcétera” (BB2B, 2021).

La comunicación, sea interpersonal, intrapersonal o grupal, tiene como eje común la transmisión de un mensaje. En el caso de las personas con discapacidad, la comunicación juega un papel muy importante, porque es un derecho a través del cual se refuerza su dignidad e igualdad en la sociedad, por lo tanto hay que defenderla y promoverla para que se elimine cualquier barrera. “Tan importante como promover las situaciones de comunicación exitosa, es evitar los fracasos porque pueden generar un sentimiento de frustración en la persona que, a su vez, puede mermar su interés por comunicar” (Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012 (a), p.13).

2.3 Personas con discapacidad

La discapacidad, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), es “la pérdida de la capacidad funcional secundaria, con déficit en un órgano o función, y que trae como consecuencia una minusvalía en el funcionamiento intelectual y en la capacidad para afrontar las demandas cotidianas del entorno social”.

Las personas pueden presentar discapacidad temporal o permanente. En el primer caso se refiere a las personas con condición discapacitante, a quienes el Ministerio de Salud Pública (2018) las identifica como:

(...) “aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria, limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos. (p. 19).

El Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades (2017) en su Art.1, define a la persona con discapacidad, así:

(...) toda aquella que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria en una proporción equivalente al treinta

por ciento (30%) de discapacidad debidamente calificada por la Autoridad Sanitaria Nacional.

Según esta definición, las personas pueden tener discapacidad física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial.

2.3.1 Las reacciones en las personas con discapacidad

La reacción, en sentido general, es la acción que se desarrolla frente a un estímulo y que se demuestra a través de las emociones y sensaciones. Al tratar las reacciones de las personas hay que analizar “la inteligencia emocional, es decir al control de las habilidades, a la toma de decisiones que conduzcan a la resolución de problemas, a como se actúa en un entorno social” (Núñez, 2017, p. 22). El nivel de inteligencia emocional marca la capacidad de una persona para emplear las destrezas cognitivas y físicas a los problemas de la vida, permitiendo que las relaciones interpersonales se conduzcan de mejor manera, al ser capaces de reconocer sus propias emociones, manejarlas y controlarlas y, de igual manera, reconocer las emociones de quienes están a su alrededor.

Las reacciones son diferentes en cada persona y grupo social, pues el ambiente en el que vive influye mucho en ellas. En el caso de las personas con discapacidad, las reacciones dependen mucho del tipo de discapacidad; pueden ser “positivas aportando al crecimiento de su bienestar, o ser negativas las que afectan al bienestar emocional al general situaciones de estrés” (Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012b, p. 69). Las reacciones, ya sean psicológicas o fisiológicas, tienen mucho que ver con el apoyo que reciben para aceptar y superar su situación particular de discapacidad, especialmente cuando se presentan situaciones donde se pierden las relaciones con seres queridos, compañeros, amigos, personal de salud que los ayuda con sus tratamientos, etc.

Las fases de transición para las personas con discapacidad siempre provoca ansiedad y reacciones de estrés, incluso cuando es el resultado de una decisión propia. Eso puede aumentar muy significativamente el grado de vulnerabilidad de la persona a problemas emocionales y de salud mental, sobre todo cuando no ejerce ningún control sobre el curso de los acontecimientos. No obstante, si las fases de transición se organizan bien, su impacto puede no ser tan grande y es posible incluso que, a pesar de sus temores, la propia persona consiga sentir que esa nueva situación puede generar, para ella, nuevas oportunidades. (Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012b, p. 7)

Al referirse a las reacciones fisiológicas en las personas con discapacidad mental severa y profunda, por ejemplo, en los estudios realizados por Vos et al. (2010) se menciona la detección de tres tipos de respuestas: respiratorias, electrodérmicas y cardiovasculares; estas varían en su intensidad según las emociones sean positivas o negativas.

2.3.2 Elementos informativos para las personas con discapacidad

La calidad de vida de las personas con discapacidad depende en gran medida de cómo se comunica e interactúa con otras personas. El uso de la comunicación, ya sea verbal o no verbal, tiene una doble función, expresar y entender, es decir, es una actividad compartida en la que intervienen el emisor y el receptor, “valorando las capacidades y/o limitaciones comunicativas de la persona con discapacidad y las capacidades y actitudes de quienes actúan como interlocutores, conjugando los medios disponibles para comunicar, las razones que llevan a comunicar y las oportunidades para poder hacerlo” (Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012a, p. 14).

Los medios se refieren a las herramientas que se utilizan en la comunicación, las razones se refiere a los motivos que llevan a entablar la comunicación y, las oportunidades son las ocasiones en las utilizamos los medios en función de las razones establecidas. Estos tres elementos se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Elementos informativos de la comunicación para personas con discapacidad

MEDIOS	RAZONES	OPORTUNIDADES
– Sonido y tono.	– Conseguir algo.	– Personas con las que comunicarse.
– Lenguaje corporal.	– Rechazar algo.	– Disponibilidad de tiempo para hablar.
– Gestos.	– Expresar necesidades y deseos.	– Existencia de un lenguaje compartido conocido por ambas partes.
– Signos.	– Manifestar opciones.	– Existencia de medios de comunicación.
– Expresiones faciales.	– Expresar sentimientos.	
– Contacto ocular.	– Experimentar.	
– Lenguaje oral.	– Relacionarse.	
– Símbolos y pictogramas.		

- Objetos.	- Interactuar con el entorno.	- Existencia de una relación mutua de respeto.
- Dibujos, imágenes, señales.		
- Escritura.		- Escucha por parte de otras personas.
- Acciones y conducta.		- Existencia de opciones.
- Tacto.		- Existencia de un ambiente estimulante y diverso, tanto en lo físico como en lo social y organizativo.
- Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación		

Fuente: Buenas prácticas en atención a personas con discapacidad, Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga (2012a)

2.3.3 Capacidad restringida

Una capacidad se ve restringida cuando no cumple con las condiciones de normalidad establecidas, lo que da lugar a que las personas presenten dificultades y limitaciones para adaptarse y tener acceso a los recursos que se encuentran disponibles en el entorno en el cual vive. Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades (2017), las personas con discapacidad presentan tres tipos de capacidad restringida: biológica, psicológica, y asociativa.

- a. Biológica.- Este tipo de restricción se presenta cuando un cuerpo no se desarrolla y madura de acuerdo a la realidad física general, afectando el equilibrio dinámico en el marco de una relación también dinámica con el ambiente. Esta restricción puede ser el resultado de la influencia genética o de factores externos. Estas restricciones pueden dar lugar a la discapacidad física, intelectual, orgánica o sensorial.

La discapacidad física que es el resultado de alteraciones orgánicas que afectan al sistema neuromuscular y/o esquelético, limitando o dificultando el movimiento, la coordinación y la marcha; la discapacidad intelectual surge de alteraciones en la función intelectual y en la capacidad adaptativa, situándose éstas por debajo de lo esperado para su edad; la discapacidad orgánica es producto de enfermedades crónicas o alteraciones en alguno de los órganos vitales; la discapacidad sensorial surge de alteraciones en alguno de los sentidos, como la vista, el oído, el tacto, el gusto o el olfato. (Pereda, 2019)

- b. Psicológica.- Es el resultado de trastornos mentales que interfieren de manera crónica en el funcionamiento y adaptación de la persona.

Un trastorno mental es un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental. Habitualmente estos trastornos van asociados a un estrés significativo o una discapacidad, ya sea social, laboral o de otras actividades importantes. (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22)

- c. Asociativa.- Da lugar a una discapacidad múltiple, ya que presenta dos o más discapacidades: auditiva, visual, física, lenguaje, intelectual y/o psicosocial que generan deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables en varios sistemas del organismo humano.

Estas restricciones crean en las personas con discapacidad “restricciones en la participación en comparación con lo que se espera de una persona sin discapacidad en esa cultura o sociedad” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 26), es decir, problemas que puede experimentar quien tiene una discapacidad para involucrarse en situaciones sociales como la educación, el trabajo, el transporte, etc.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método de investigación es la herramienta que se utiliza para obtener y analizar los datos, su elección depende del problema a solucionar y por los datos que se pueden obtener.

Los métodos utilizados fueron el cuantitativo y el cualitativo. La investigación cuantitativa “permite analizar los datos de manera numérica”, en tanto que la cualitativa “busca explicar las razones de los diferentes aspectos de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos de un problema” (Tamayo, 2016, p. 27).

Se utilizó el método cuantitativo porque se analizaron datos numéricos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación, y el método cualitativo porque se analizó estos datos concretos.

3.2 Tipo de investigación

La investigación, en cuanto a la medición y análisis de la información, fue descriptiva, la cual se caracteriza por “describir situaciones y eventos, del cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno, buscando siempre especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o fenómenos que sean sometidos a un análisis de medición” (Tamayo, 2016, p. 17). Es decir que se identificaron las particularidades de las variables de estudio.

En cuanto a su alcance, la investigación fue sincrónica ya que se buscó establecer el comportamiento de las variables en un momento determinado, en este caso el año 2020.

3.3 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental que es aquella “que se realiza sin manipular variables, es decir que consiste en observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para después analizarlo” (Tamayo, 2016, p. 26). Al desarrollar la investigación toda la información referente a la comunicación y a las personas con discapacidad se la tomó como se presentó en su contexto, es decir no fue objeto de manipulación.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población “es el conjunto de elementos que posee características similares. Es decir, es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (Tamayo, 2016, p. 104). La población estuvo conformada por los representantes legales de las instituciones que ofrecen servicios en beneficio de las personas con discapacidad, el representante de las personas con discapacidad y un experto en comunicación social, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Población

SUJETOS DE ESTUDIO	NÚMERO
Representante legal de la institución	9
Representante de las personas con discapacidad	9
Experto en comunicación	1
Total	19

Fuente: Elaboración propia con base en Registro Provincial Discapacidades-Instituciones, CONADIS, 2019

3.4.2 Muestra

Al ser una población reducida, no se estableció muestra.

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.5.1 Técnicas de investigación

Para la recolección de información se utilizó como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista.

La encuesta se “caracteriza por poder ser aplicada en forma colectiva para obtener información cuantitativa” (Tamayo, 2016, p. 58), en este caso sirvió para conocer el criterio de los representantes legales y representantes de las personas con discapacidad sobre el manejo de la comunicación en sus respectivas instituciones.

Por su parte, la entrevista que se define como “la relación que se establece entre el investigador y los sujetos de estudio a través de una pequeña averiguación en la que se emplean cuestionarios para conocer la opinión de la gente permitiendo recolectar testimonios

orales y escritos” (Tamayo, 2016, p. 55) se aplicó a un profesional de la comunicación experto en el ámbito de la discapacidad; esta entrevista fue estructurada.

3.5.2 Instrumentos de investigación

Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de encuesta y la guía de entrevista.

El cuestionario “es un plan formalizado y estructurado para recolectar datos, estos pueden ser utilizados para medir el comportamiento anterior, actitudes y características del encuestado” (Tamayo, 2016, p. 60). Este instrumento estuvo compuesto por preguntas cerradas para obtener información cuantitativa de las variables de estudio.

La guía de entrevista “funciona como una lista de comprobación que ayuda a preparar un plan de acción para conducir entrevistas” (Blake, 2021). Esta guía tuvo preguntas específicas que no se cambiaron durante la obtención de la información del tema investigado.

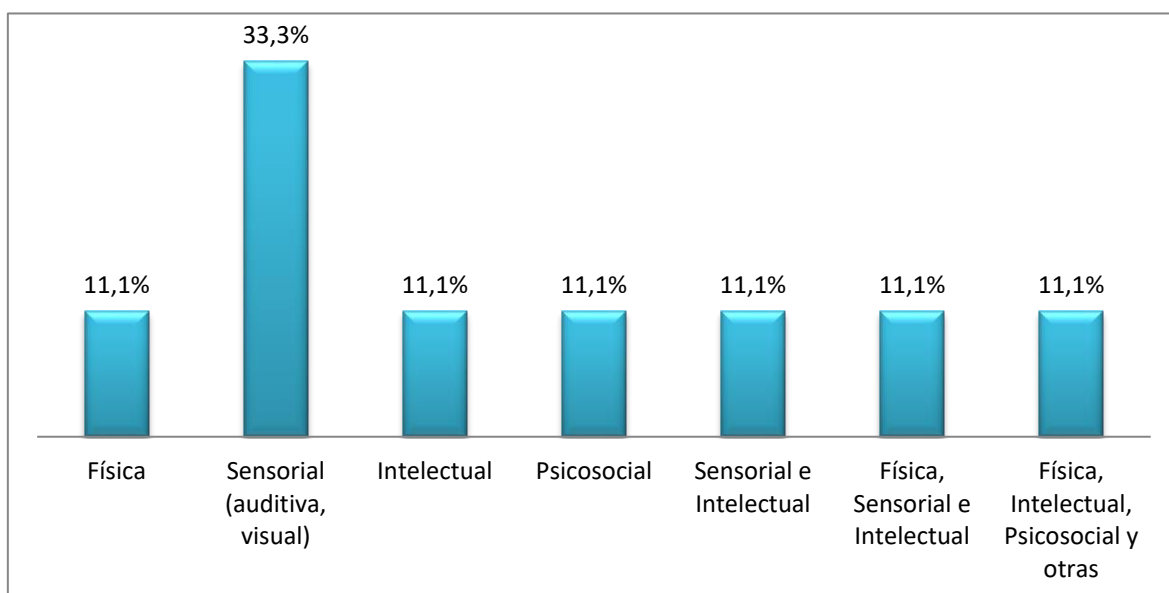
CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta a los representantes legales de las instituciones

La encuesta aplicada a los representantes legales de las instituciones que prestan servicios a personas con discapacidad tuvo como propósito conocer las formas de comunicación inclusiva que se aplican en estas entidades. Los resultados obtenidos en cada una de las preguntas (ver anexo 3) se muestran a través de figuras para su posterior análisis.

Figura 2: Servicios a personas con discapacidad



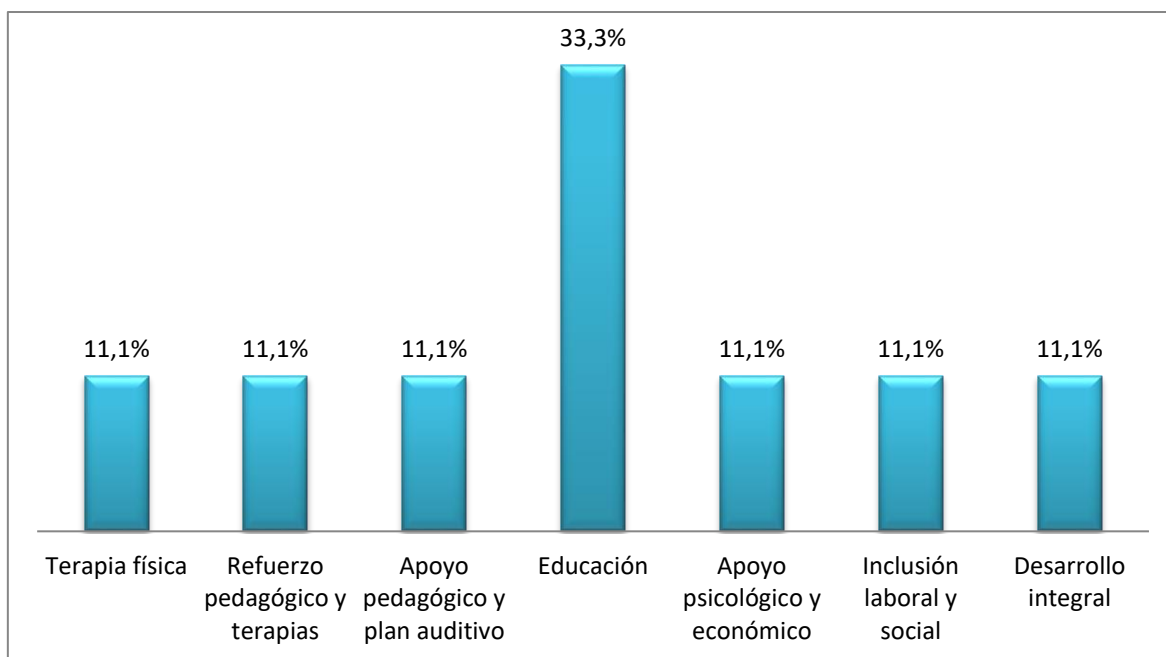
Fuente: Elaboración propia

De las respuestas obtenidas, el 33,3% de representantes legales indican que su institución brinda servicios a personas con discapacidad sensorial; con el 11,1%, respectivamente, se encuentran tres instituciones que dan servicio a personas con un solo tipo de discapacidad (física; intelectual, psicosocial), una institución se enfoca en dos tipos de discapacidad (sensorial e intelectual), otra entidad atiende a personas con discapacidad física, sensorial e intelectual; y, una institución oferta servicios a quienes adolecen discapacidad ya sea física, intelectual, psicosocial y otras (multidiscapacidad).

Según esta información, seis instituciones se especializan en un solo tipo de discapacidad (Asociación de Personas con Discapacidad Física de Chimborazo, Asociación Sordos de Chimborazo, UE Especializada Sordos de Chimborazo, Fundación Protección y Descanso,

Asociación de Padres de Personas con Discapacidad AMIDA Misión de Amor y Asociación Provincial de Discapacitados Visuales de Chimborazo APRODVICH, mientras que las otras instituciones (Dr. Luis Benavides, Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo, UE Especializada Carlos Garbay) atienden más de dos tipos de discapacidad, no necesariamente que la adolezca la misma persona.

Figura 3: Tipos de servicios

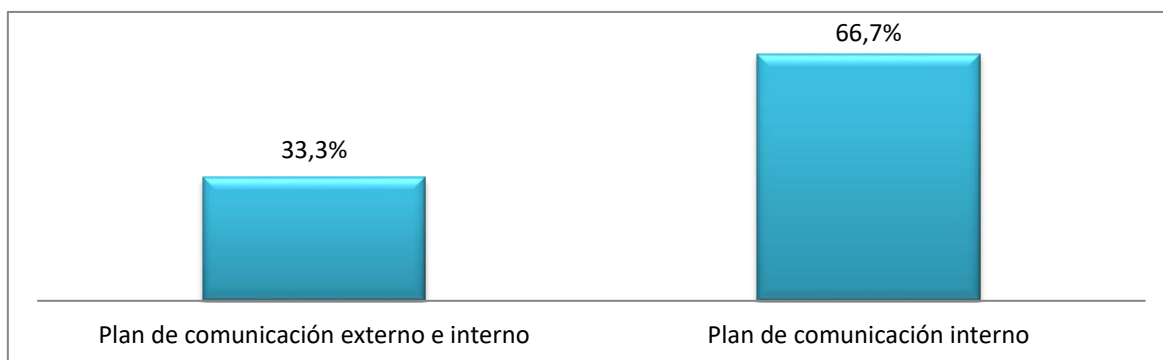


Fuente: Elaboración propia

Del total de instituciones, el 33,3% de instituciones presta servicios de educación, mientras que con el 11,1%, respectivamente, se encuentran las instituciones que brindan servicios de: terapia física; refuerzo pedagógico y terapias; apoyo pedagógico y plan auditivo; apoyo psicológico y económico; inclusión laboral y social; desarrollo integral.

La educación es el servicio que ofertan las unidades educativas especializadas Sordos de Chimborazo, Dr. Luis Benavides y Carlos Garbay. En cuanto a terapia física se encuentra la Asociación de Personas con Discapacidad Física de Chimborazo; el refuerzo pedagógico y terapias lo brinda la Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo; el apoyo pedagógico y plan auditivo es el servicio que ofrece la Asociación Sordos de Chimborazo; AMIDA se dedica al apoyo psicológico y económico; por su parte, APRODVICH dirige su trabajo a lograr la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad visual. La tiene como misión el desarrollo integral de las personas con discapacidad; y por último, la Fundación Protección y Descanso ofrece desarrollo integral.

Figura 4: Plan de comunicación

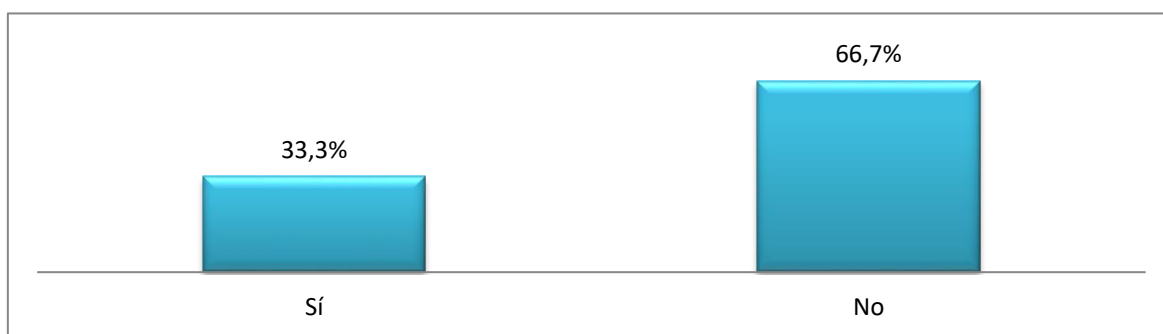


Fuente: Elaboración propia

De las nueve instituciones, el 66,7% cuenta con un plan de comunicación interno, y el 33,3% tiene plan de comunicación externo e interno.

La mayoría de instituciones se enfoca más en la comunicación dirigida a sus colaboradores con la finalidad de traspasar información relacionada con la organización, y han dejado de lado la comunicación externa, razón por la cual las personas con discapacidad no acuden a informarse de los servicios que brindan. Las instituciones que cuentan con un plan de comunicación integral son AMIDA, APRODVICH y UE Especializada Carlos Garbay.

Figura 5: Evaluación de planes de comunicación



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el 66,7% de encuestados, en sus instituciones no se evalúa los planes de comunicación; el 33,3% indica que sí se la realiza.

Coincidentemente, las instituciones que solo cuentan con un plan de comunicación interno no han realizado la respectiva evaluación, mientras tanto que en las instituciones que tienen plan de comunicación externo e interno, la evaluación es importante para determinar si se cumple con cada uno de los aspectos que en ellos se han estipulado.

Figura 6: Responsable de la comunicación institucional

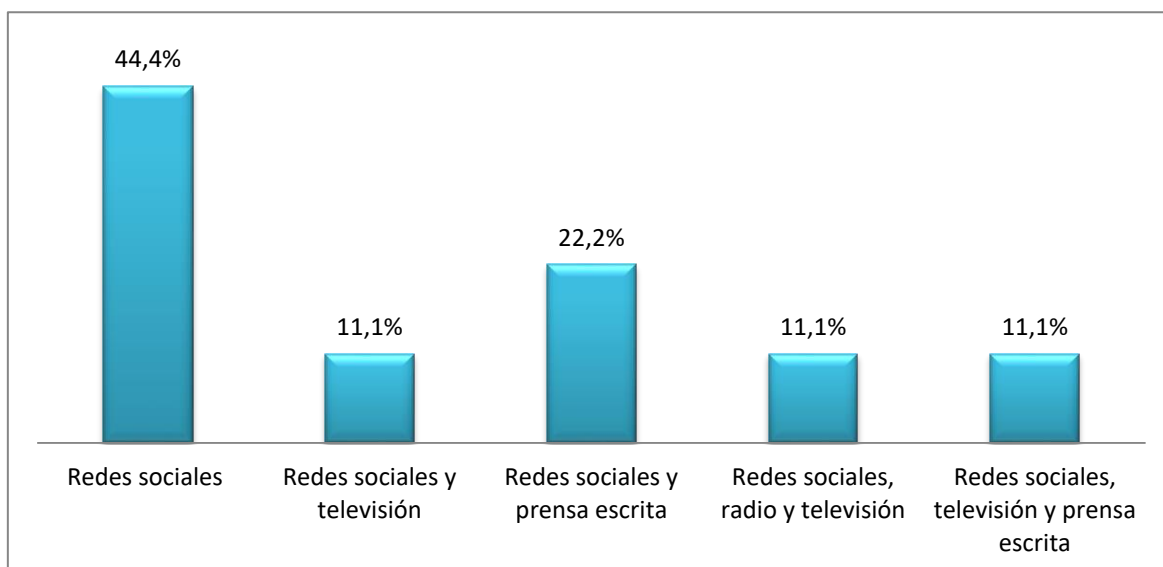


Fuente: Elaboración propia

Según el 66,7% de encuestados, la comunicación institucional es responsabilidad de un empleado designado; el 22,2% menciona otro, y el 11,1%, al representante legal.

En la mayoría de instituciones se designa un colaborador para que se encargue de todo la comunicación tanto interna como externa. En dos instituciones hay una comisión de comunicación integrada por los padres de familia a quienes se ha destinado esta tarea, mientras que en una institución es el representante legal quien asume la comunicación.

Figura 7: Medios de comunicación institucional

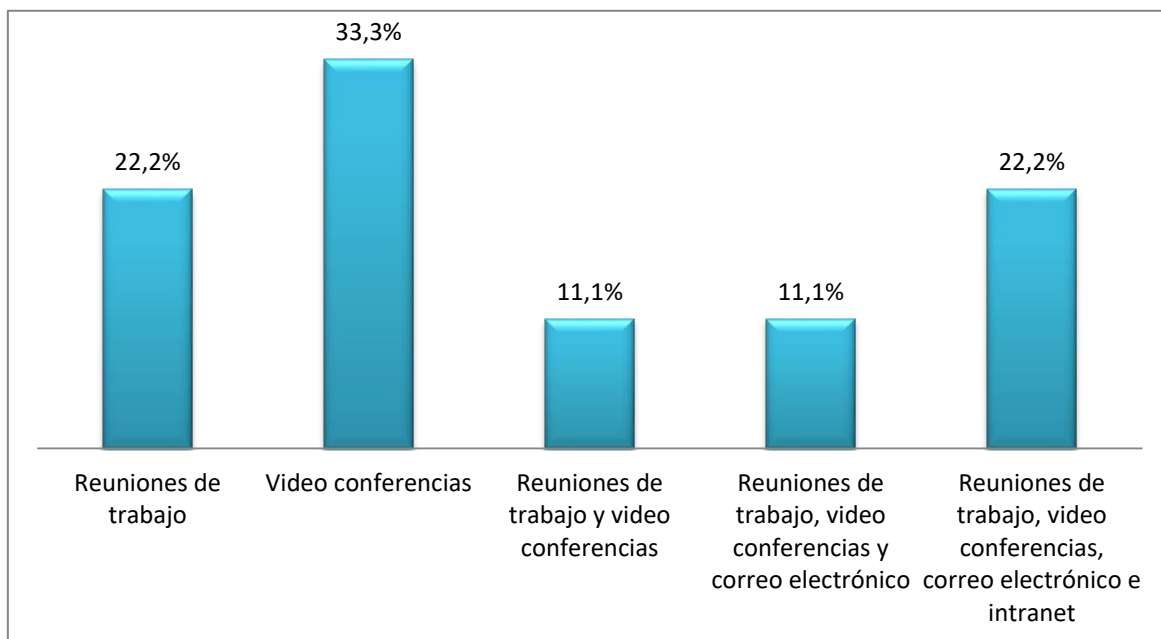


Fuente: Elaboración propia

Del 100% de encuestados, el 44,4% indica que para la comunicación institucional se utiliza las redes sociales; el 22,2% menciona las redes sociales y prensa escrita; con el 11,1% se encuentran tres opciones: las redes sociales y televisión; redes sociales, radio y televisión; y, redes sociales, televisión y prensa escrita.

Las redes sociales se han constituido en el medio más utilizado para llegar tanto a colaboradores como público objetivo, sobre todo considerando que la investigación corresponde al año 2020 cuando la pandemia por COVID-19, obligó a las personas a reducir la comunicación directa.

Figura 8: Comunicación interna

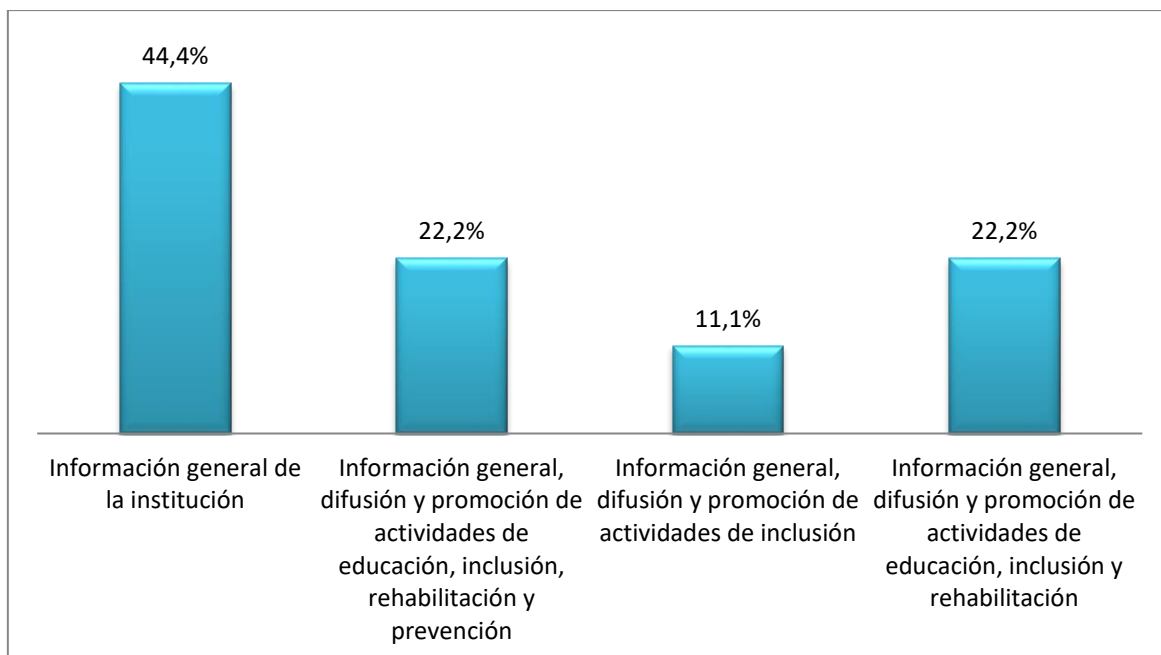


Fuente: Elaboración propia

El 33,3% de encuestados indican que la comunicación interna se la realiza a través de video conferencias; el 22,2%, reuniones de trabajo; con el 11,1%, respectivamente, se encuentran las reuniones de trabajo y video conferencias; reuniones de trabajo, video conferencias y correo electrónico; reuniones de trabajo, video conferencias, correo electrónico e intranet.

Las reuniones de trabajo son las formas más comunes de realizar la comunicación interna institucional. La situación mundial de salud del año 2020 obligó a que se sustituyan la mayoría de reuniones de trabajo presenciales por las video conferencias y se incrementó el envío de mensajes y documentos a través del correo electrónico.

Figura 9: Enfoque de la comunicación

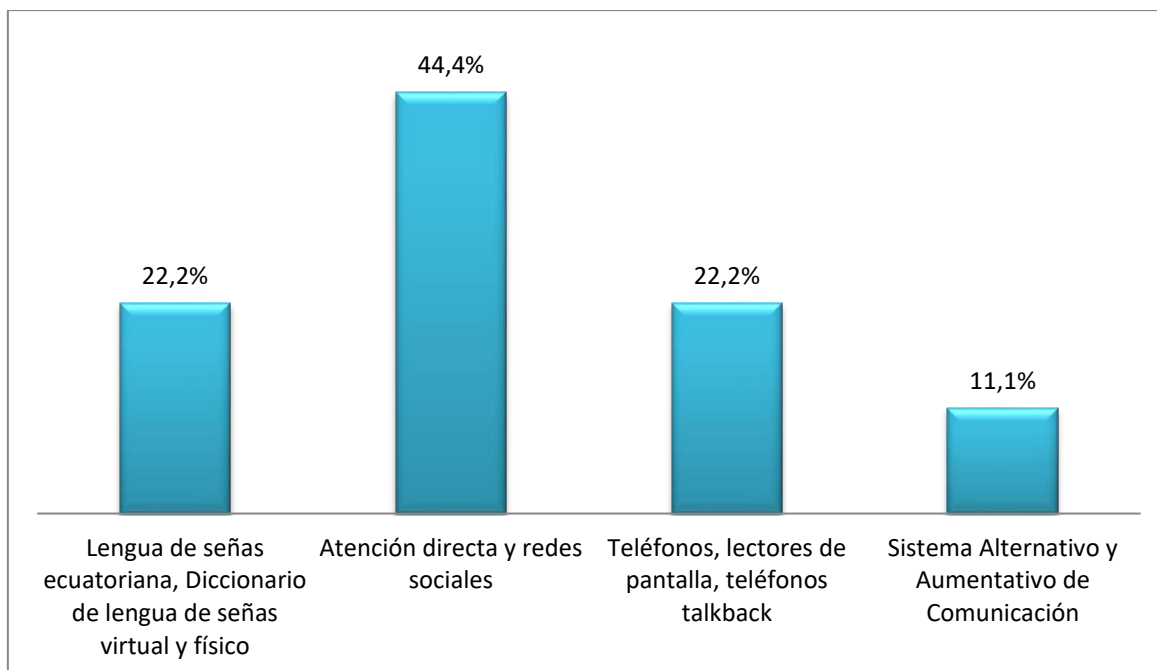


Fuente: Elaboración propia

La comunicación institucional se enfoca, según el 44,4% de encuestados, en la información general de la institución; para el 22,2% además de esta información se encuentra la difusión y promoción de actividades de educación, inclusión, rehabilitación y prevención; con igual porcentaje y similar enfoque se encuentran dos instituciones que no brindan prevención. El 11,1% indica específicamente a la información general, difusión y promoción de actividades de inclusión.

Informar sobre sus respectivas instituciones es el principal enfoque de la comunicación ya que a través de ella se influye en la actitud de sus colaboradores para una efectiva toma de decisiones, en tanto que al público objetivo, es decir las personas con discapacidad y sus familias, se le da a conocer qué hace la institución. Además, la comunicación difunde y promociona las actividades de apoyo al público objetivo de manera que los interesados obtienen datos específicos antes de acceder a los servicios.

Figura 10: Herramientas de comunicación inclusiva



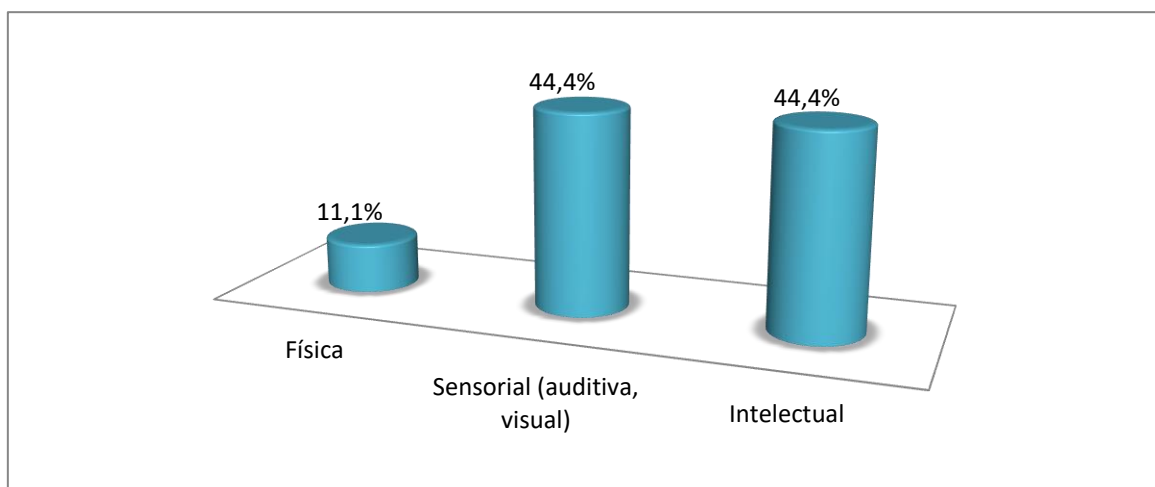
Fuente: Elaboración propia

El 44,4% de encuestados manifiesta que las herramientas de comunicación inclusiva utilizadas en su institución son la atención directa y las redes sociales; el 22,2%, menciona la lengua de señas ecuatoriana, el diccionario de lengua de señas virtual y físico; con igual porcentaje indican a los teléfonos, lectores de pantalla, teléfonos talkback; y, el 11,1% indica al Sistema Alternativo y Aumentativo de Comunicación.

Las herramientas que se utilizan dependen del tipo de discapacidad que atienden en las instituciones, pues estas se orientan a compensar la discapacidad a través del fortalecimiento de los sentidos y capacidades específicas de cada persona, como es el caso de quienes tienen discapacidad sensorial (visual y auditiva) e intelectual.

4.2 Resultados de la encuesta representantes de las personas con discapacidad

Figura 11: Tipo de discapacidad

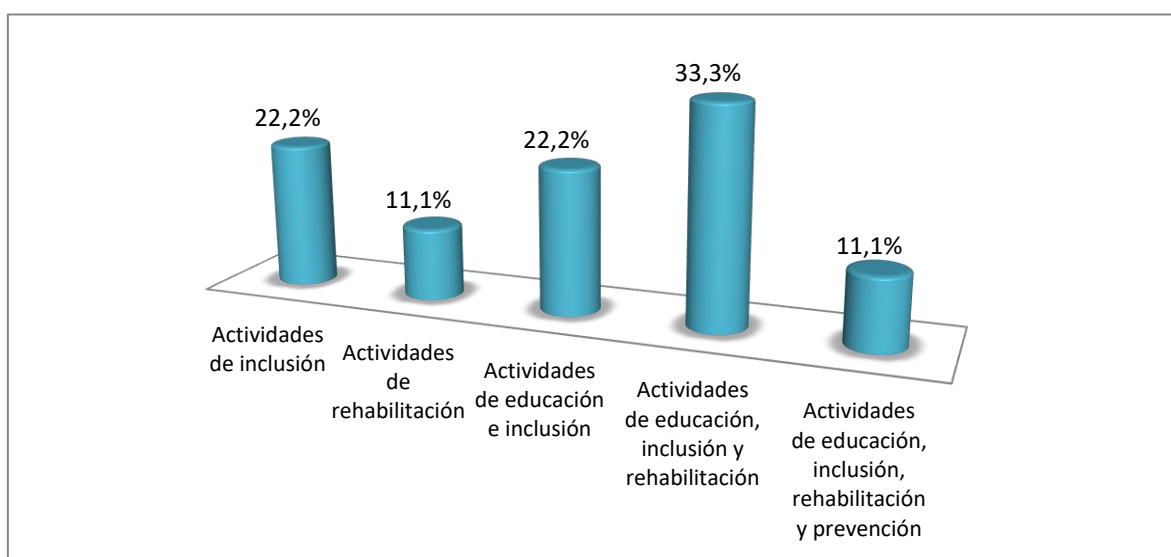


Fuente: Elaboración propia

De las nueve personas encuestadas, el 44,4% tiene discapacidad intelectual; física; el 44,4%, sensorial; y, el 33,3%, física.

La mayoría de personas con discapacidad intelectual presentan un retraso cognitivo leve que les permite ser parte del sistema educativo. Quienes tienen discapacidad sensorial se encuentran estudiando, en unos casos y trabajando en otros. La persona con discapacidad física recibe el apoyo de sus familiares para movilizarse y es socia de la institución.

Figura 12: Servicios que recibe en la institución

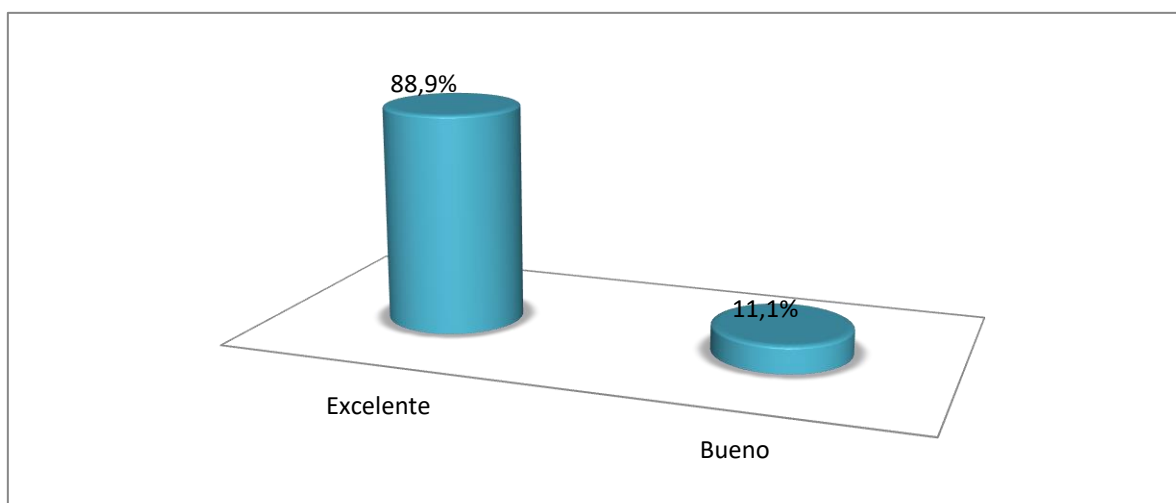


Fuente: Elaboración propia

El 33,3% de encuestados manifiesta que recibe actividades de educación, inclusión y rehabilitación; el 22,2%, actividades de inclusión y con el mismo porcentaje educación e inclusión. El 11,1%, actividades de rehabilitación; y actividades de educación, inclusión, rehabilitación y prevención.

Las instituciones brindan servicios de acuerdo al tipo de discapacidad de las personas que atiende. Se destaca que la mayoría de personas reciben actividades destinadas a la inclusión social y económica, seguidas de la educación y rehabilitación. Cabe recalcar que solo una persona participa en actividades de prevención y se refiere a una persona con discapacidad intelectual.

Figura 13: Apoyo institucional

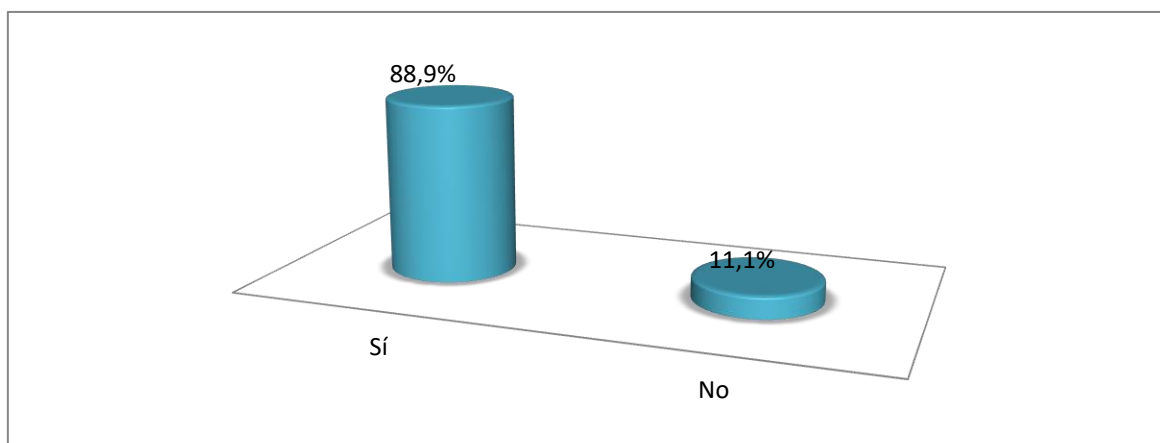


Fuente: Elaboración propia

El 88,9% de encuestados califica como excelente al apoyo de la institución a la que asiste; para el 11,1%, es bueno.

Las personas con discapacidad se caracterizan por ser muy perceptivas del entorno que le rodea y sobre todo de la atención que reciben, en este caso la calificación que dan a las instituciones muestran que estas aportan significativamente con apoyo para el bienestar físico y emocional de estas personas.

Figura 14: Formación académica

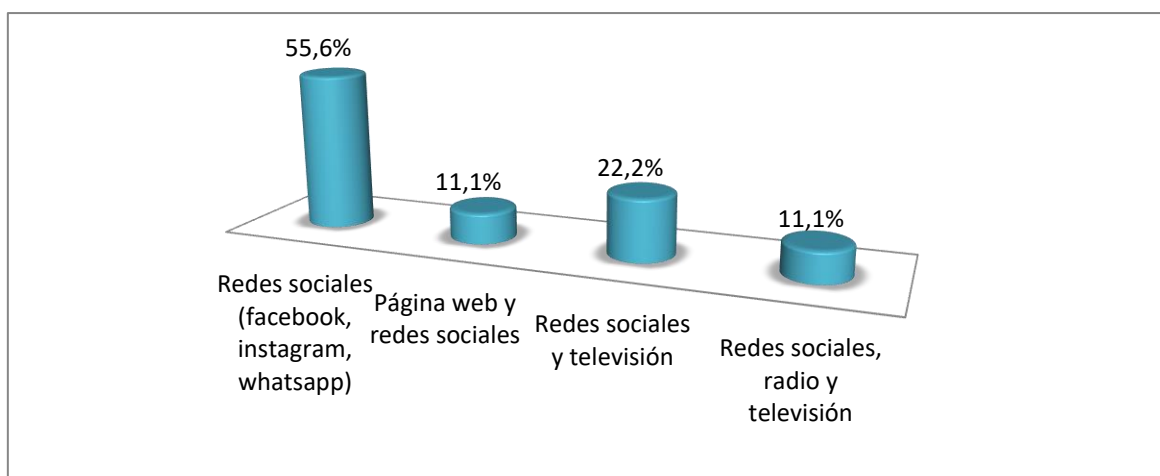


Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 88,9% tiene formación académica; el 11,1% no la tiene.

La educación es parte importante para la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. La mayoría de personas con discapacidad encuestadas tienen formación académica, en unos casos están estudiando y otros ya tienen su título de educación especializada.

Figura 15: Medios de información institucional



Fuente: Elaboración propia

EL 55,6% de encuestados manifiesta que se informa de los servicios de la institución a través de las redes sociales; el 22,2%, por redes sociales y televisión; y, con el 11,1%, respectivamente, por medio de la página web y redes sociales; y por redes sociales, radio y televisión.

Las personas con discapacidad en su totalidad utilizan las redes sociales como el principal medio para informarse sobre la institución a la que pertenecen. Al respecto es pertinente mencionar que los teléfonos y computadores han sido adaptados para acceder a este medio, según el tipo de discapacidad. La televisión es otro medio al cual tienen acceso para informarse (corresponde a solo dos instituciones que utilizan este medio), la radio y la página web, son otros medios, menos utilizados pero igual de importantes.

4.3 Resultados de la entrevista

Con el objetivo de obtener conocimiento sobre la labor del comunicador social en temas de discapacidad, se entrevistó a Julio Paredes Pazmiño, Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Laboró como Comunicador del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En la actualidad se encuentran en libre ejercicio de la profesión. Los resultados de la entrevista se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Matriz de respuestas de la entrevista

Labor de comunicador social en los temas de discapacidad	Porque mi cargo como analista de comunicación social del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES me obligaba a tratar estos temas que tienen que ver con los grupos vulnerables y de atención prioritaria. Es necesario promover los Derechos de estos sectores en la comunidad, pues poco se habla de estos temas.
Principales dificultades al abordar los temas de discapacidad	Sobre todo la falta de conocimiento sobre este tema que es de poco interés en la comunidad. Además, que aún existe mucha discriminación en nuestra sociedad pues a las personas con discapacidad se les consideran como seres humanos inferiores o que requieren de nuestra compasión cuando en realidad lo que requieren es reivindicar sus derechos. Las personas con discapacidad últimamente nos han demostrado sus virtudes y potencialidades en el deporte, la ciencia, la participación, etc.
Capacitación en temas de discapacidad	Sí, he recibido capacitación sobre este tema sobre todo en el tema de la Defensa de los Derechos de estas personas. Hay mucha legislación al respecto y una institucionalidad que de alguna manera ha fortalecido el tema de las discapacidades. Además, se tiene datos precisos del tema discapacidad en el país.

<p>Principales entrevistas sobre discapacidad</p>	<p>He entrevistado a personas con discapacidad que han destacado en el ámbito de la música, la educación y la organización. Hay que recordar que en Riobamba existe la única imprenta braille del Ecuador, la cual es dirigida por personas con discapacidad, destacando entre ellos al Lic. Miguel Gavilánez, por ejemplo. También existe la Escuela de Ciegos que así mismo es dirigida por personas con discapacidad.</p>
<p>Adecuaciones para acceder al sitio de reunión</p>	<p>La legislación señala algunos aspectos que deben cumplirse para la accesibilidad de las personas con discapacidad como la construcción de rampas, la señalética en braille, puertas grandes que permitan el paso de una silla de ruedas, ascensores especiales, entre otros aspectos. Sin embargo se ha avanzado poco en este tema. Los edificios públicos están obligados a cumplir con estas normativas de accesibilidad. Vemos como en Riobamba en el centro de la ciudad se ha adecuado las veredas para la circulación de las sillas de ruedas pero lamentablemente esto no se ha hecho en otros lugares de la ciudad.</p>
<p>Instituciones del Estado ecuatoriano para obtener información</p>	<p>Las instituciones del Estado que tienen información del tema de discapacidades son el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. Estas son tres fuentes de información indispensable para el tema de discapacidades.</p>
<p>Organizaciones de la ciudad de Riobamba</p>	<p>Hay organismos locales del CONADIS, Ministerio de Salud y MIES que tienen información sobre este grupo de atención prioritario. Existen estadísticas que muestran datos de atención, datos de entrega de ayudas técnicas para estas personas, datos de la entrega de la pensión de las personas con discapacidad, entre otros.</p>
<p>Tipo de lenguaje para construir un periodismo inclusivo</p>	<p>Existen varios términos que deben ser utilizados en el tratamiento informativo de este tema, como: grupos de atención prioritaria, grupos vulnerables, política inclusiva, no discriminación, apoyo familiar, etc. Sin embargo es importante que cuando se usen esos términos se explique el significado</p>

	pues el común de los ciudadanos no conoce sobre esta problemática.
Abordaje de la entrevista a personas con discapacidad	Es equivocado pensar que las personas con discapacidad necesitan un tratamiento diferente a las demás personas. Simplemente se debe proceder de acuerdo a cómo se aborda una entrevista con una persona sin discapacidad, es decir, explicando el motivo de la entrevista y los temas a tratar. Posiblemente será necesario ponernos de acuerdo en la ubicación del entrevistador y entrevistado, pero el abordaje debe ser el mismo.
Aporte como comunicador social	En mi cargo y profesión he creado varios productos comunicacionales que han abordado el tema de las discapacidades desde un contexto de superación. Por ejemplo, en el mismo MIES existe una Licenciada en Trabajo Social con discapacidad visual que pese a las adversidades ha salido adelante con su familia. Ella es un ejemplo de superación y que no hay barreras cuando hay decisión de estudiar. En nuestra ciudad también hay abogados con discapacidad visual de quienes se ha contado sus historias. Sin embargo sí me parece que desde los medios este tema debería tener una mayor cobertura.

Fuente: Entrevista

4.4 Discusión de resultados

El tema de discapacidad es un asunto que compete a toda la sociedad, sea que dentro del núcleo familiar se tenga o no a una persona con discapacidad, es decir “aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 19).

En la ciudad de Riobamba existen instituciones dedicadas a brindar servicios a personas con discapacidad, las cuales, para favorecer la inclusión de estas personas a una vida social dinámica, ofertan servicios de terapia física, refuerzo pedagógico, apoyo pedagógico, plan auditivo, educación, apoyo económico, inclusión laboral y social, y desarrollo integral. La comunicación de estas instituciones, en general, tiene como propósito mantener una relación permanente con los colaboradores lo que se vislumbra en que la mayoría de estas entidades solo cuentan con un plan de comunicación interna que no ha sido sometido a evaluación,

situación contraria sucede con las instituciones que tienen plan de comunicación interno y externo, cuya evaluación es parte del mismo plan. La comunicación interna se realiza a través de las videoconferencias, que durante el período de investigación sustituyó en la mayoría de entidades a las reuniones de trabajo habituales, lo que demuestra la validez del criterio de Giraldo (2008), quien al tratar los postulados de los estructuralistas menciona “la vida social es un complejo sistema de comunicación donde todos los fenómenos sociales y culturales son signos, y se requiere de una visión total para comprenderlos” (p. 19), pues estas instituciones enfocan su comunicación a propagar la información general de cada una de ellas así como a difundir y promocionar sus servicios.

Para que la población objetivo conozca de estos servicios y actividades, utilizan herramientas de comunicación inclusiva tendientes a que los usuarios directos de los servicios tengan acceso a la información de acuerdo al tipo de discapacidad y a sus propios intereses. Entre estas herramientas se encuentran la lengua de señas y el diccionario de lengua de señas, (Asociación Provincial de Discapitados Visuales de Chimborazo APRODVICH, Unidad Educativa Dr. Luis Benavides), teléfonos, lectores de pantalla y teléfonos talkback (Asociación Sordos de Chimborazo, Unidad Educativa Especializada Sordos de Chimborazo), el Sistema Alternativo y Aumentativo de Comunicación (UE Especializada Carlos Garbay). Estos elementos informativos, demuestra que se valora “las capacidades y/o limitaciones comunicativas de la persona con discapacidad y las capacidades y actitudes de quienes actúan como interlocutores, conjugando los medios disponibles para comunicar” (Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga, 2012a, p. 14).

Concomitante a la información obtenida de los representantes legales, la mayoría de personas con discapacidad corroboran que participan en actividades de educación, inclusión y rehabilitación, mientras que otras solo acceden a actividades específicas de acuerdo a su tipo de discapacidad y sus intereses propios. Cabe recalcar que ocho de las nueve personas encuestadas tienen formación académica, situación muy diferente a décadas anteriores donde las personas con discapacidad estuvieron relegadas de la integración social. Para acceder a la información de las instituciones ellas están al día con el uso de las redes sociales para lo cual cuentan, según el caso, con tecnología adaptada a sus necesidades de comunicación.

Respecto al tema, el experto entrevistado destaca la importancia de la comunicación para promover los derechos de los grupos vulnerables, pues la falta de conocimiento sobre la situación especial de las personas con discapacidad lleva a que persista la discriminación,

por considerarlos como “seres humanos inferiores o que requieren de nuestra compasión” (Julio Paredes Pazmiño). Las personas con discapacidad son la principal fuente de información sobre su participación en la sociedad, siendo pertinente acudir a ellas cuidando que su movilización desde y hasta el sitio de reunión, así como dentro de las instalaciones cumpla con los estándares para su accesibilidad. Otro aspecto importante es el uso de un lenguaje inclusivo que “es una herramienta útil para luchar contra una visión errónea y sesgada de la discapacidad que da lugar a la adopción de un lenguaje hiriente” (Naciones Unidas, 2019, p. 1), es decir, se debe usar un lenguaje que valore su calidad como persona sobre la discapacidad que adolece.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo con los objetivos de investigación, se concluye lo siguiente:

La investigación realizada permitió identificar que las instituciones se enfocan más en la comunicación interna que en la externa ya que los planes de comunicación buscan el apoyo de sus colaboradores, sin embargo no han realizado la evaluación de estos planes para verificar si se cumple con sus objetivos. En cuanto a la responsabilidad de la comunicación han destinado que este trabajo corresponde a un empleado designado que se encarga de enviar y receptor información a través de varios medios, especialmente las redes sociales. Las video conferencias han constituido la forma idónea y más utilizada para la comunicación interna sin que se descarten las reuniones de trabajo presenciales. El principal enfoque de la comunicación es brindar información general de sus respectivas instituciones así como de la difusión y promoción de actividades que se desarrollan en los ámbitos educativos, de inclusión, rehabilitación y prevención. Como sus servicios tienen como sujetos a personas con discapacidad, las herramientas de comunicación utilizadas son específicas, sin embargo prevalece la atención directa y las redes sociales.

Los procesos comunicacionales de las instituciones que prestan servicios a personas con discapacidad han demostrado ser efectivos al permitir que estas personas estén inmersas en las actividades que cada institución planifica y ejecuta. A través de estos procesos los usuarios ha obtenido información adecuada y oportuna razón por la cual están satisfechos con los servicios que ofertan las respectivas instituciones a las cuales acuden.

El manual se ha elaborado con el propósito de aportar a la mejora de la comunicación en las instituciones cuya misión es atender a las personas con discapacidad, considerando que estas requieren de formas inclusivas para obtener la información y comunicarse con sus pares y con la sociedad en general.

5.2 Recomendaciones

Las instituciones deben elaborar un plan de comunicación integral que establezca con claridad los objetivos que se quieren alcanzar; así, el plan de comunicación interna servirá para que la información fluya entre los empleados mientras se genera un buen clima laboral. En tanto que el plan de comunicación externo permitirá fortalecer las relaciones con los grupos de interés, a la vez que mejore sus imagen. Dentro de este plan debe incluirse estrategias para llegar a un mayor número de personas siempre pensando en el beneficio que estas obtendrán mientras se cumple con los objetivos institucionales.

Los procesos comunicacionales deben ser evaluados y mejorados para que se mantengan relaciones saludables, tanto a nivel interno como externo. Cada proceso debe evolucionar en función de los requerimientos particulares de los usuarios de los servicios así como de sus familiares y de la sociedad en general. Estos procesos deben incluir la accesibilidad comunicativa, es decir el uso de aspectos culturales donde el lenguaje utilizado, sea directo o con el uso de los medios tecnológicos, les dé acceso a la información institucional.

Se recomienda la socialización del manual de buenas prácticas de comunicación inclusiva en cada una de las instituciones, ya que contiene aspectos generales que se pueden adecuar a los objetivos institucionales, así como al grupo social al cual ofertan sus servicios.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Manual para las buenas prácticas de comunicación inclusiva institucional

6.1.1 Introducción

La comunicación es un proceso dinámico a través del cual se intercambia e interpreta mensajes en un contexto determinado. Dentro de la gestión administrativa de las instituciones, la comunicación se transforma en una función estratégica, pues con ella se pretende convencer, persuadir, influir e informar a los colaboradores internos y externos, así como a los usuarios de los servicios a través de estrategias aplicables a situaciones específicas.

En las instituciones que prestan servicios a personas con discapacidad, la comunicación tiene que orientarse a la difusión de la información de manera inclusiva, es decir, eliminando las desigualdades y estereotipos negativos.

El manual de buenas prácticas de comunicación inclusiva se convertirá en una herramienta administrativa que permita la fluidez del proceso comunicacional y, por tanto, la integración y motivación de sus colaboradores y de los usuarios de los servicios, en cada actividad que se desarrolle.

6.1.2 Objetivo general

Apoyar a las instituciones en la construcción de relaciones inclusivas a través de la comunicación entre los colaboradores internos, las personas con discapacidad y la sociedad, en general.

6.1.3 Objetivos específicos

- Fortalecer la imagen e identidad de las instituciones.
- Establecer de manera efectiva todos los canales de comunicación inclusiva institucional.

6.1.4 Propuesta

6.1.4.1 Uso de lenguaje inclusivo

En la comunicación inclusiva es pertinente el uso de un vocabulario y formas de expresión que garanticen la inserción y el respeto de los derechos humanos, ya que las personas no son discapacitadas, sino que tienen una discapacidad funcional, es decir una disminución o ausencia de funciones motoras o físicas y mentales. La palabra más importante es persona, palabra que antepone al ser humano frente a cualquier discapacidad; entonces, la manera correcta de dirigirse a este grupo vulnerable es persona con discapacidad.

Como sinónimo a personas con discapacidad, se puede utilizar expresiones que muestren integración a la sociedad, tales como: grupo de personas, esta parte de la sociedad, grupo social, etc.

La diversidad funcional es una condición que no define a la persona por tanto se debe evitar el uso de expresiones relacionadas con el padecimiento, el sufrimiento o la enfermedad. Es aceptado el empleo de las expresiones discapacidad funcional orgánica, discapacidad funcional mental, discapacidades cognitivas y/o del desarrollo, por ser genéricas.

6.1.4.2 Forma de relacionarse

Los gestos también comunican y pueden ser irrespetuosos. La comunicación no es solo lo que se dice o muestra, sino también cómo lo que se hace.



Fuente: Corresponsables (2018)

El cuerpo muchas veces de forma involuntaria puede dar un mensaje diferente a lo que se pretende transmitir, por tanto es importante que para mejorar las habilidades de comunicación e interacción en el momento de relacionarse con este grupo social se tomen en consideración y se practiquen los siguientes aspectos generales:

- Dirigirse a las personas con discapacidad como lo haría con el resto de personas.
- No escoja al acompañante o intérprete para comunicarse.
- Usar un tono de voz normal.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda a una persona con discapacidad. Si la persona acepta su ayuda siga sus instrucciones.
- Dejar que la persona marque el ritmo al hablar y al hacer las cosas.
- Salude como lo hace habitualmente.
- No evite sentarse o ubicarse junto a la persona con discapacidad.
- No sea condescendiente o muestre lástima.

6.1.4.3 La comunicación escrita

La comunicación escrita es un factor determinante para las relaciones internas y externas de una institución y en el caso de aquellas que dirigen su servicio a personas con discapacidad, esta también debe ser inclusiva.

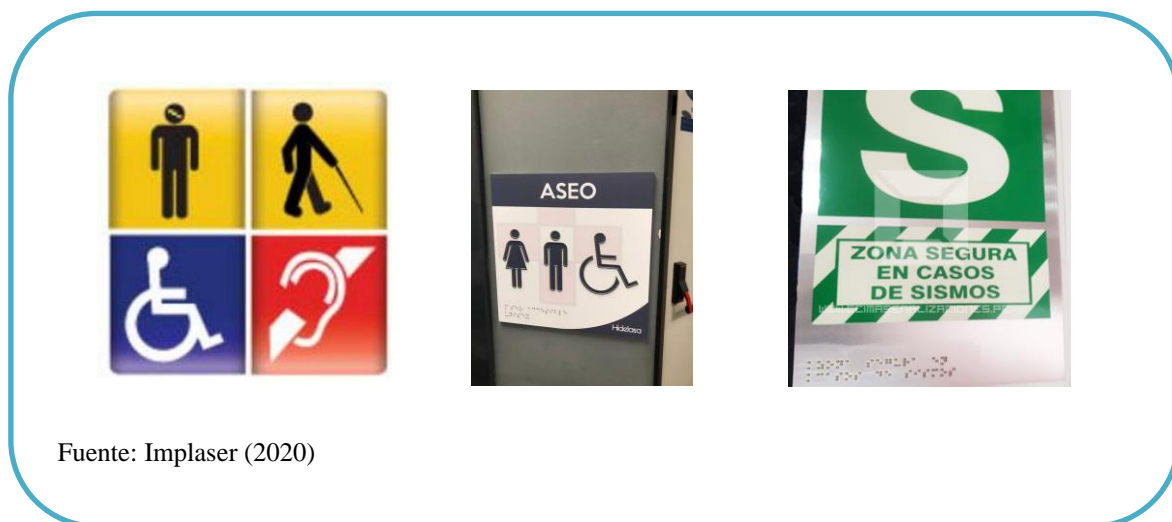
En este sentido, la comunicación escrita debe involucrar:

- ▶ Formatos preestablecidos para la elaboración de los documentos institucionales.
- ▶ Lectores de pantalla.
- ▶ Materiales impresos con formatos alternativos como texto ampliado, lectura fácil y braille, según sea el caso.
- ▶ Videos que incluyan transcripciones, subtítulos y audio descripciones para llegar al público con discapacidad.

- ▶ Página web que cumpla con el estándar internacional Pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG), para que el contenido web sea más accesible para las personas con discapacidades. (Bridging the Gap, 2018, pp.10-21)

6.1.4.4 La señalética

Todas las instituciones tienen la obligación de utilizar la señalética establecida para que todas las personas puedan movilizarse y acceder a los servicios de manera fácil. El uso del sistema Braille asegura que las personas con discapacidad visual puedan leer las indicaciones.



6.1.4.5 Eventos

En cada evento que realice la institución, los responsables tienen que cuidar que se cumplan los estándares mínimos de accesibilidad, independientemente si en ellos participan o no personas con discapacidad.

Como parte de la planificación de los eventos se debe confirmar la asistencia de las personas con discapacidad para conocer sus necesidades de accesibilidad, por ejemplo si acudirá con un perro guía, el tipo de discapacidad, si usa silla de ruedas, bastón, muletas. También hay que tratar de sus necesidades en términos de material accesible, como braille; lectura fácil; texto ampliado, etc.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Aguirre, J., Roca, R., & Ramírez, A. (2013). *Manual sobre comunicación y discapacidad: el compromiso desde la información*. La Paz: <http://www.sobretodopersonas.org>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Nro 109.
- BB2B. (6 de Julio de 2021). *Comunicación grupal*. <https://bb2b.es/marketing-y-seo/comunicacion-grupal-definicion/>
- Beristáin, H. (2006). *Diccionario de retórica y poética* (9ª ed.). México: Porrúa.
- Blake, J. (2021). *Aleph*. <https://aleph.org.mx/que-es-la-guia-de-la-entrevista>
- Bridging the Gap. (2018). *Acortando distancias*. https://bridgingthegap-project.eu/wp-content/uploads/ES_BtG_Communication_Guidelines_final.pdf
- Bustillos, L. (2017). *El uso del lenguaje de señas en el noticiero estelar de TVS canal 13 y su incidencia en la Unidad Educativa especializada sordos de Chimborazo, abril-septiembre de 2016*. (Tesis de Fin de Grado. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3534>.
- Calvache, Y. (2020). *Estudio de la comunicación inclusiva para el fortalecimiento e interacción de las personas con discapacidad visual en el contexto social, Guayaquil, 2019*. (Tesis de Fin de grado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44508>.
- Cedeño, N. (2015). *Campaña de comunicación para lograr la inclusión de personas con discapacidad dentro de sus familias en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Fin de Grado. Universidad Casa Grande. Guayaquil). <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/543>.

- Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga. (2012 a). *Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidad. Vivir mejor hacia una comunicación efectiva*. Álava: Diputación Foral de Álava.
- Centro de Documentación y Estudios SIIS Fundación Eguía-Careaga. (2012 b). *Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidad. Vivir mejor Cómo promover el bienestar emocional*. Álava: SIIS.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2021). *Conadis*.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Corresponsables. (03 de 12 de 2018). *Organizaciones comprometidas con la discapacidad*.
<https://www.corresponsables.com/actualidad/organizaciones-comprometidas-con-la-discapacidad>
- El Universo. (03 de diciembre de 2020). *Ecuador: en discapacidad, derechos se cumplen de forma parcial*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/12/02/nota/8069593/discapacidad-avanza-derechos-forma-lenta/>
- Fernández, C. (2001). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo* (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández-Abascal, E., Martín, M., & Domínguez, J. (2010). *Procesos Psicológicos*. Madrid: Pirámide.
- Giraldo, C. e. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universitaria de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. (2016). *GAD Riobamba*.
<https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/noticias/archivo/8-boletines-de-prensa-enero-julio-2016/346-municipio-creo-la-red-interinstitucional-para-la-inclusion-de-personas-con-discapacidad>

- Granda, M. (2012). *El espacio generado en la comunicación radiofónica para las personas con discapacidad visual en Quito*. (Tesis de Fin de Máster. FLACSO. Quito). <http://hdl.handle.net/10469/5386>.
- Guardiola, P. (2019). *Percepción*. <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Hovland, C. (1964). *Communication and Persuasion. Psychological Studies of Opinion Change*. New Haven: Yale University Press.
- Implaser. (2020). *Señalización Braille y altorelieve*. <https://www.implaser.com/accesibilidad/altorreleve-braille/>
- Ledezma, C. (2014). *Diseño de estrategias de comunicación para personas con discapacidad auditiva en la UPS*. (Tesis de Fin de Grado. Universidad Politécnica Salesiana. Quito). <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6552>.
- Manovanda, M. d. (2020). *El fan page de la Federación Ecuatoriana de deportes para personas con discapacidad visual, como herramienta de comunicación, período 2018*. (Tesis de Fin de Grado. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6432>.
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Calificación de la discapacidad*. Quito: Dirección Nacional de Normatización, MSP.
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Reglamento para la calificación, recalificación y acreditación de personas con discapacidad o con deficiencia o condición discapacitante*. Quito: MSP.
- Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Naciones Unidas. (2019). *Directrices para un lenguaje inclusivo en el ámbito de la discapacidad*. <https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/directrices-lenguaje-inclusivo-discapacidad.pdf>

- Neisser, U. (1993). *The Perceived self: Ecological and interpersonal sources of self-knowledge*. Cambridge England: Cambridge University Press.
- Núñez, Á. (2017). *Principales reacciones sociales y emocionales de los colaboradores al compartir un ambiente laboral con personas con discapacidad visual en Grupo SOLID S.A.* (Tesis de grado, Universidad San Carlos de Guatemala).
- ONU. (1982). *Programa de acción mundial para los impedidos*.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (1 de diciembre de 2020). *Discapacidad y Salud*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Paz, A., & Rodríguez, P. (2014). *Las estrategias comunicacionales de FAPANI y su incidencia en los discapacitados registrados en el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) en Riobamba, desde enero a junio de 2012*. (Tesis de Fin de Grado. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba).
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/663/1/UNACH-EC-IG.TUR-2014-0005.pdf>.
- Pereda, A. (2019). *El mundo emocional de la discapacidad*. <https://psicoimagina.com/el-mundo-emocional-de-la-discapacidad/>
- Posner, M., & Bourke, P. (2015). *Researchgate.net*. Cognitive Psychology:
https://www.researchgate.net/publication/280293553_Cognitive_Psychology
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Madrid: [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [27 diciembre, 2021].
- Ríos, I. (2010). El lenguaje: Herramienta de reconstrucción del pensamiento. *Razón y Palabra*(72), 1-25. www.razonypalabra.org.mx.
- Rodríguez, M. (Julio-Diciembre de 2018). *Diversas formas de lenguaje en la comunicación*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19018/formas-lenguaje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez-Márquez, N. (2019). *Sensación y percepción: una revisión conceptual* . Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. doi: <https://doi.org/10.16925/gcnc.11>.
- Sanguineti, S., & Pereira, M. (2019). *Sistemas expresivos y estética del lenguaje sonoro*. Córdoba: Brujas.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio.
- Tamayo, C. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Quito: Codeu.
- Valdettaro, S. (2015). *Epistemología de la comunicación: una introducción crítica*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- Vos, P., De Cock, P., Petry, K., Van Den Noortgate, W., & Maes, B. (2010). What makes them feel like they do? Investigating the subjective well-being in people with severe and profound disabilities. *Research in Developmental Disabilities, 31*, 1623-1632.
- Zayas, P. (s.f). *La comunicación interpersonal*. http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Registro Provincial de Discapacidades-Instituciones

N°	NOMBRE
1	INSTITUTO DE SORDOS DE CHIMBORAZO
2	FUNDACION TERESA DIAZ
3	INSTITUTO FISCAL DE EDUCACION ESPECIAL CARLOS GARBAY
4	ESCUELA FISCAL ESPECIAL DE CIEGOS DE CHIMBORAZO
5	ASOCIACION DE SORDOS DE CHIMBORAZO
6	FUNDACION PROTECCION Y DESCANSO
7	ASOCIACIÓN DE INSUFICIENTES RENALES
8	ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA DE CHIMBORAZO
9	ASOCIACION DE PADRES Y AMIGOS DE LA ESCUELA FISCAL DE CIEGOS DR. LUIS BENAVIDES
10	ASOCIACION DE FAMILIARES DE PERSONAS EXCEPCIONALES DE CHIMBORAZO
11	ASOCIACION PROVINCIAL DE DISCAPACITADOS VISUALES DE CHIMBORAZO
12	ASOCIACION DE PADRES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS AMIDA MISION DE AMOR
13	ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DE NIÑOS ESPECIALES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

Fuente: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/registro_nacional_discapacidades_instituciones.pdf

Anexo 2. Lenguaje inclusivo

LENGUAJE RECOMENDADO	LENGUAJE INAPROPIADO
persona(s) con discapacidad persona con [tipo de discapacidad]	discapacitado, enfermo, anormal, incapacitado, deficiente, minusválido, diferente, disminuido, deforme, limitado,
persona sin discapacidad resto de la población	persona normal, persona sana
tener/presentar [una discapacidad/una deficiencia/otro]	padecer, sufrir aquejado, afligido, afectado, golpeado
persona con discapacidad intelectual persona con deficiencia intelectual	retrasado, retrasado mental, subnormal, anormal, deficiente, trastornado
persona con discapacidad psicosocial	loco, trastornado, enfermo mental, perturbado, demente
persona sorda persona con sordera persona con discapacidad auditiva persona con deficiencia auditiva persona hipoacúsica persona sordomuda persona sordociega	sordo, mudo, sordomudo
persona ciega persona con ceguera persona con discapacidad visual persona con deficiencia visual persona con capacidad visual reducida persona con baja visión persona sordociega	ciego, invidente, corto de vista, cegato
persona con discapacidad física persona con deficiencia física	inválido, paralítico, tullido, cojo, lisiado, manco, impedido, deforme, persona con problemas físicos, persona limitada
persona en silla de ruedas persona con movilidad reducida	confinado en una silla de ruedas, postrado
persona de baja estatura persona de talla baja persona con enanismo (si es el caso) persona con acondroplasia (si es el caso)	enano, persona con retraso de crecimiento
persona con síndrome de Down persona con trisomía 21	mongólico, persona especial mongolismo
persona albina persona con albinismo	albino
persona con lepra persona afectada por la lepra	leproso
usuario de/persona que utiliza un dispositivo para la comunicación una ayuda técnica para la comunicación un sistema alternativo de comunicación la comunicación alternativa	persona sin habla, “no puede hablar”, persona con problemas de comunicación
silla de ruedas a motor/motorizada	silla de ruedas eléctrica, sillita, carrito
aparcamiento accesible aparcamiento reservado para personas con discapacidad aseo accesible	aparcamiento para minusválidos/inválidos aseo para minusválidos/inválidos

Fuente: Directrices para un lenguaje inclusivo en el ámbito de la discapacidad, Naciones Unidas, 2019, p. 6-7

Anexo 3. Resultados encuesta representantes legales instituciones

PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Asociación de Personas con Discapacidad Física de Chimborazo	Asociación Sordos de Chimborazo	UE Especializada Sordos de Chimborazo	Fundación Protección y Descanso	Asociación de Padres de Personas con Discapacidad AMIDA Misión de Amor	Asociación Provincial de Discapitados Visuales de Chimborazo APRODVICH	UE especializada Dr. Luis Benavides	Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo	UE Especializada Carlos Garbay
TIPO DE DISCAPACIDAD	Física	1	11,1%									
	Sensorial (auditiva, visual)	3	33,3%									
	Intelectual	1	11,1%									
	Psicosocial	1	11,1%									
	Sensorial e Intelectual	1	11,1%									
	Física, Sensorial e Intelectual	1	11,1%									
	Física, Intelectual, Psicosocial y otras	1	11,1%									
	Total	9	100,0%									
SERVICIOS	Terapia física	1	11,1%									
	Refuerzo pedagógico y terapias	1	11,1%									
	Apoyo pedagógico y plan auditivo	1	11,1%									
	Educación	3	33,3%									
	Apoyo psicológico y económico	1	11,1%									
	Inclusión laboral y social	1	11,1%									
	Desarrollo integral	1	11,1%									
	Total	9	100,0%									
PLAN DE COMUNICACIÓN	Plan de comunicación externo e interno	3	33,3%									
	Plan de comunicación interno	6	66,7%									
	Total	9	100,0%									
EVALUACION PLAN COMUNICACIÓN	Sí	3	33,3%									
	No	6	66,7%									
	Total	9	100,0%									
RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	El representante legal	1	11,1%									
	Un empleado designado	6	66,7%									
	Otro	2	22,2%									
	Total	9	100,0%									

Anexo 4. Resultados encuesta a personas con discapacidad

PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Asociación de Personas con Discapacidad Física de Chimborazo	Asociación Sordos de Chimborazo	UE Especializada Sordos de Chimborazo	Fundación Protección y Descanso	Asociación de Padres de Personas con Discapacidad AMIDA Misión de Amor	Asociación Provincial de Discapitados Visuales de Chimborazo APRODVICH	UE especializada Dr. Luis Benavides	Asociación de Familiares de Personas Excepcionales de Chimborazo	UE Especializada Carlos Garbay
TIPO DE DISCAPACIDAD	Física	1	11,1%									
	Sensorial (auditiva, visual)	4	44,4%									
	Intelectual	4	44,4%									
	Total	9	100,0%									
SERVICIOS QUE RECIBE	Actividades de inclusión	2	22,2%									
	Actividades de rehabilitación	1	11,1%									
	Actividades de educación e inclusión	2	22,2%									
	Actividades de educación, inclusión y rehabilitación	3	33,3%									
	Actividades de educación, inclusión, rehabilitación	1	11,1%									
	Total	9	100,0%									
APOYO INSTITUCIONAL	Excelente	8	88,9%									
	Bueno	1	11,1%									
	Malo	0	0,0%									
	Total	9	100,0%									
FORMACIÓN ACADÉMICA	Sí	8	88,9%									
	No	1	11,1%									
	Total	9	100,0%									
MEDIOS PARA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	Redes sociales (Facebook, Instagram, Whatsapp)	5	55,6%									
	Página web y redes sociales	1	11,1%									
	Redes sociales y televisión	2	22,2%									
	Redes sociales, radio y televisión	1	11,1%									
	Total	9	100,0%									

Fuente: Investigación de campo