

Estrategia de comunicación para la integración social de niños con necesidades especiales: El caso de la Fundación Asopormen de Bucaramanga

Sofía Carías Jaimes

Carolina Colmenares Castellanos

Tatiana Moncada Gómez

Lina Vanessa Ramírez Gamboa

Director

Roberto Sancho Larrañaga

Comunicación Social y Artes Audiovisuales

2011

## INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo se han creado barreras sociales respecto a las personas que padecen una discapacidad mental, empezando por la identificación de ésta como una enfermedad y no como una condición humana, hasta los prejuicios y fundamentos errados frente a ella. De esto, se evidencian varias actitudes de rechazo y marginación en la sociedad, como la burla en los espacios públicos, el desconocimiento de todas las personas y/o el desprecio notorio en la vida diaria, lo cual hace que la estabilidad emocional de estas personas se vea afectada, teniendo en cuenta que el calor humano es uno de los factores clave para el desarrollo del discapacitado mental.

Como sociedad tendemos a utilizar muchas etiquetas ó ‘apodos’ para definir el comportamiento diferente de estas personas, esto influenciado por la cultura que nos rige por medio de normas sociales, esperando que esa persona diferente se comporte como una de nuestro núcleo social. De suceder lo contrario, muchas veces encontramos los maltratos psicológicos hacia estas personas.

Es ahí donde la comunicación actúa de manera positiva para sensibilizar a la sociedad y de igual manera realizar un estudio acerca de los estigmas que se posee sobre esta discapacidad mental. Estas tácticas, más que todo internas, son las que ayudan a fortalecer las interrelaciones entre la sociedad y los niños con discapacidad y así mismo conduce la relación de las familias respecto a ellos<sup>1</sup>.

Las personas que padecen de esta discapacidad, suelen tener gran dificultad para desempeñarse en los distintos ámbitos sociales como consecuencia de su deficiencia, debido a que los prejuicios y estereotipos prevalecen por encima de

---

<sup>1</sup> Fundación Wikimedia, Inc. Discapacidad mental. Recuperado el día 7 de Febrero del 2012 en <[http://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad\\_mental](http://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad_mental)>

sus capacidades. Se desconoce que una persona con discapacidad mental tenga la habilidad de captar la realidad y la percepción que tiene de sí mismo, así como su capacidad de decidir; cuando esa percepción se ve alterada se le denomina enfermedad mental que supone un cuadro totalmente diferente.

Existen avances dentro de los espacios de integración de este sector de la sociedad pero, siguen existiendo muchos obstáculos importantes en el acceso a los sistemas de educación, salud y trabajo. Uno de los elementos más importantes y limitantes del desarrollo de las personas con discapacidad mental, es el acento que la sociedad le da al plano intelectual, que se convierte en el área con más vulnerabilidad de estas personas.

El trabajo más importante es el que hacen las entidades y las personas vinculadas a esta realidad, puesto que deben valorar y aprovechar las capacidades y potencialidades que tienen las personas en condición de discapacidad.

Lo cierto es que la discapacidad mental no es un impedimento para poder salir adelante y mostrar lo que cada persona tiene para aportarle a este mundo desarrollado. Todos tenemos algo en lo que cada uno es experto, sólo hay que descubrir qué es y cada día desarrollar más ese potencial, mejorándolo a medida que pasa el tiempo.

La acción de las personas que se ven afectadas con una discapacidad física, psíquica o sensorial, ha incidido a nivel mundial y nacional en la revaluación de un conjunto de definiciones acerca de conceptos básicos relacionados con factores que afectan a la población con discapacidad. Estos individuos están inmersos en una estructura social, donde se encuentran establecidos procesos sociales, políticos, económicos y culturales que pueden influir, como en cualquier otro individuo de la sociedad.

Partiendo de lo anterior, esta tesis trabajó en un entorno social multicultural, pues maneja los distintos estratos de la ciudad de Bucaramanga (2, 3, 4, 5 y 6), y dentro del cual se logró estudiar varios de los procesos sociales, políticos, económicos y culturales ya mencionados. Para ello, nuestro objeto de estudio fue Asopormen, una entidad sin ánimo de lucro con experiencia en la atención a niños en condición de discapacidad, la cual, a través del análisis, pudimos conocer cómo los niños de esta institución, se vinculan a una variedad de estrategias de acto comunicativo, para así contribuir en su apoyo y formación integral.

Así mismo contamos con el conocimiento y el aporte de expertos en el tema, y realizamos un paralelo del pensamiento y la visión de cada una de las familias de estos niños y su estrato, y posteriormente distinguimos las opiniones generalizadas y particulares de cada persona y la influencia que estas familias tienen sobre ellos.

Asopormen es una fundación fundada el 12 de Noviembre de 1965 en la ciudad de Bucaramanga, en la República de Colombia. Tiene 44 años de experiencia en la atención de niños, niñas, jóvenes y adultos; en servicios de educación especializada, salud, terapias, talleres protegidos, asesoría y acompañamiento a familias en todas las etapas del desarrollo humano. Ésta es una institución que forma parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, garantizando el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes<sup>2</sup> y tiene como visión ser líder de la sociedad del oriente colombiano en la atención integral de las disfunciones del ser humano en todas sus etapas<sup>3</sup>.

La misión de la organización está orientada a contribuir en la atención oportuna de derechos de los niños y niñas, jóvenes y adultos con discapacidades físicas,

---

<sup>2</sup> © 2013 Asopormen. ASOPORMEN. Recuperado el día 02 de noviembre de 2011 en [http://www.asopormen.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=59&Itemid=56](http://www.asopormen.net/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=56)

<sup>3</sup> Ibíd. © 2013 Asopormen

cognitivas, sensoriales y comunicativas a través de un abordaje interdisciplinario; y también busca ofrecer, proporcionar y desarrollar servicios integrales que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y sus familias, brindando calidad y bienestar mediante la optimización de los recursos, con personal profesional altamente calificado. Su responsabilidad social y su compromiso son con las personas en situación de discapacidad cognitiva de estrato social 2, 3, 4, 5 y 6 para que éstos tengan la oportunidad de recibir educación especializada.

Igualmente, Asopormen hace uso de un tratamiento adecuado según la necesidad del paciente, empleando herramientas terapéuticas individualizadas que componen las diferentes especialidades requeridas como son: psicología, la terapia física (neuro- desarrollo), terapia ocupacional, psicopedagogía clínica y fonoaudiología.

Desde esta perspectiva, nuestro trabajo fue realizar una investigación previa que nos llevara al trabajo y participación de las estrategias que promovieran procesos sociales, además de desarrollar nuevas propuestas. Dichas estrategias fueron basadas en la comunicación, la investigación, la acción y la colaboración, desde diferentes facetas como la responsabilidad social en la institución, la vinculación de las familias con los procesos de adaptación, la calidad de vida y la creación de un puente comunicativo que permitiera conocer el desempeño de Asopormen.

Si bien, los niños que padecen del Síndrome de Down tienen limitaciones de aprendizaje y conocimiento intelectual, las autoridades escolares y el núcleo familiar no deben imponer barreras en cuanto a su capacidad y desarrollo. La sociedad por su parte, interviene en este desarrollo cuando se dispone a aceptar la condición física y mental del niño y posteriormente contribuye a que éste pueda trabajar y vivir de forma independiente en la comunidad. Es por esto que quisimos implementar estrategias protectoras, intensivas y defensivas para así, visto desde

un ámbito exterior estos niños pudieran también enriquecerse y crecer como personas comunes y corrientes.

Por otra parte, nuestra investigación se fundamentó en la situación del tema y el alcance que tiene el Estado colombiano como protector de los derechos de salud física y mental hacia los niños con discapacidad, ejecutando la seguridad social mediante un trabajo de campo y de exploración. Del mismo modo reconocimos el papel que cumplen la fundación como entidad facilitadora, para lograr el bienestar físico y mental de los niños y de su entorno social. A todo esto, lo primero es tener claro el concepto de discapacidad mental e ir desplegando los puntos claves de la tesis de grado; a continuación iremos explicando los objetivos general y específicos que se tuvieron en cuenta para la investigación.

En primer lugar, nuestro objetivo general fue identificar y analizar las estrategias comunicativas de esta institución, con el fin de mejorar dichos procedimientos comunicativos, disminuyendo el rechazo y cambiando la percepción social hacia estos niños, teniendo un contacto con los públicos internos y externos de la sociedad.

No obstante, esta tesis se basó en otros objetivos específicos y complementarios para abarcar cada una de las temáticas centrales y secundarias respecto a la discapacidad mental. En primer lugar, requerimos determinar y analizar las estrategias comunicativas para públicos internos y externos con las que cuenta la fundación seleccionada.

Posteriormente, otro de nuestro objetivos fue estudiar las estrategias comunicativas exitosas de instituciones públicas o privadas en el país, que trabajan con niños con discapacidad mental e igualmente, estudiar las representaciones sociales de la población de Bucaramanga en torno a los niños con discapacidad mental y a su vez las manejadas por la organización,

proponiendo una estrategia de comunicación que mejore la percepción de la sociedad hacia ellos.

Seguido de lo anterior, se planteó promover la integración social adaptando las estrategias comunicativas existentes y a partir de un análisis previo diseñar nuevas (en caso necesario), logrando un continuo proceso comunicativo para así, efectuar a cabalidad la misión de la organización.

### **Actores sociales frente a la discapacidad**

Para desarrollar los objetivos, se realizó un estudio detenido de cada uno de los actores que intervienen en la tesis. En primer lugar, la fundación, como actor sustancial, tiene como función ofrecer a las familias una serie de consejos sobre la enfermedad del Síndrome de Down (para nombrar un ejemplo), intentando que les sea más natural el convivir con personas con necesidades educativas especiales.

De ahí que, existen fundaciones privadas reconocidas por la Ley y cuya finalidad consiste en prestar a la sociedad unos determinados servicios considerados de interés público, en este caso el desarrollo y mejoramiento de las relaciones sociales de las personas que padecen de discapacidad mental.

Para que esta fundación sea completamente legal ante el Estado colombiano debe tener la voluntad de constituirse, debidamente expresada a través de testamento o escritura pública; el patrimonio o dotación económica que permita el cumplimiento del fin que se propone; el fin perseguido, que debe ser siempre de interés general y los Estatutos o normas de organización interna<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Fundación Pública creada por el Gobierno de La Rioja. *Fundación Tutelar de la Rioja*. Recuperado el día 7 de febrero de 2012 en <http://www.fundaciontutelardelarioja.org/entrada.htm>>

Más aún, las fundaciones realizan un trabajo de educación con las familias, ayudándolas para que puedan experimentar fácilmente cuando se presentan síntomas y evitar que estas patologías se desarrollen hasta obtener un estado crónico.

- Información y educación familiar

Las personas que sufren una enfermedad mental mantienen unas relaciones familiares mínimas. Sin embargo las familias son los actores clave que poseen unas necesidades específicas, las cuales no se pueden olvidar para no poner en peligro a todo el núcleo familiar.

Un enfermo mental implica repercusiones en la familia, tanto a las interacciones emocionales como al ocio, actividades domésticas y situación económica. No todas las familias quieren “desembarazarse” de un enfermo mental, pero todas precisan y demandan apoyo y asesoramiento. Demandan información sobre la enfermedad y el tratamiento, así como indicaciones acerca del modo de relacionarse con el enfermo.

Existen distintos consejos y orientaciones que pueden serles útiles en el diario vivir de las familias. Es claro que las personas con discapacidades mentales, tienen una serie de problemas médicos y sanitarios que precisan atención y seguimiento por parte de los equipos de salud, desde el nivel de atención primaria hasta el de atención especializada, específica de salud mental. Por ello es necesario que las familias sean conscientes de que un seguimiento adecuado es necesario para prevenir recaídas que harían difícil la permanencia de estos enfermos en su medio familiar y social.

Las familias deben ser o conocer que a pesar de que el familiar con deficiencia mental conviva con ellos, y posea un nivel relativamente aceptable de autonomía, éstos siguen precisando apoyo y protección, cuidados socio-sanitarios constantes

y revisión sostenida de su estado y sus necesidades. Por tal razón es indispensable observar los cambios de conducta que pueden mostrar los adolescentes, ya que el primer brote psicótico suele aparecer entre los 16 y 17 años, pudiendo coincidir también con el servicio militar.

Otros consejos rutinarios hacen parte de esta orientación como acudir a un especialista ante los primeros síntomas que detecten; no seguir los consejos ofrecidos por vecinos o desconocidos y atender las indicaciones de los facultativos especializados en enfermedades de este tipo; observar al enfermo discretamente e intentar descubrir los brotes agudos de la enfermedad lo antes posible; es importante que tanto el paciente como la familia reciban de apoyo psicológico ya que cuando tengan algún problema asistencial, deberán acudir al centro de control y finalmente, los familiares deben saber que cuando el enfermo sufre algún accidente en el que padecen algún trastorno físico (Ej. Fractura), durante el tiempo que dure la lesión, por lo general, no suele sufrir ningún brote agudo<sup>5</sup>.

En otro orden de ideas, existen muchos tipos de familias que se diferencian por su posición social, su cultura, su capacidad de tomar las decisiones y de afrontar los problemas. Muy aparte de la dificultad de tratar el tema de la familia, se puede afirmar, que la familia es hoy día un valor fundamental.

La familia es el lugar donde se integran los tejidos fundamentales de interacción social y es la base del futuro, de las relaciones de compensación, autodeterminación, afecto, apoyo, refuerzo, y del impulso para reparar lo que la vida nos arrebató.

El proceso de estimulación temprana y de socialización durante los primeros años de vida resulta determinante la actitud de los padres.

---

<sup>5</sup> Calabuig Pablo, J.; Fernández Sáiz, M. J.; González Muñoz, R. A.; Serrano Escartín, R. M.: Atención de enfermería a las familias con enfermos mentales. Revista Enfermería Integral. Recuperado el día 27 de septiembre de 2011 en <<http://www.enfervalencia.org/ei/anteriores/articulos/rev54/artic06.htm>>

Mientras mayor sea la confianza en las capacidades de aprendizaje del niño, mayores serán los logros y resultados. Actualmente, se cuenta con variadas e innovadoras herramientas para potenciar las capacidades de las personas con discapacidad intelectual en cualquier etapa de su vida. A modo de ejemplo, se pueden citar la musicoterapia y la hipoterapia, técnicas que hoy son validadas y ampliamente utilizadas para complementar los tratamientos y proceso de rehabilitación<sup>6</sup>.

A partir de una investigación etnográfica donde está de por medio un niño discapacitado mental, los desafíos y mecanismos de la asistencia y los cuidados cotidianos de estos niños deben tener, se basan no sólo en elecciones de establecimientos donde escolarizarlos, sino también en una organización material de todos los días. Aquí, podemos identificar los niños que sufren de alguna enfermedad mental, como actores integrales en el curso de nuestra tesis.

La determinación del colectivo donde crece el niño, su llamado grupo doméstico y los diferentes diagnósticos irreverentes sobre él, proveen una conjugación que calcula el actuar de la sociedad, nuestro último actor dinámico. Dichos diagnósticos irreverentes y las lógicas de grupos domésticos, nos permitió darnos cuenta de la asistencia y los cuidados cotidianos que se les brindan a los niños, es decir, el efecto producido tanto en el hogar como en la sociedad.

Las habilidades sociales están relacionadas con intercambios sociales con otras personas, incluyendo iniciar, mantener y finalizar una interacción con otros; comprender y responder a los indicios situacionales pertinentes; reconocer sentimientos, proporcionar realimentación positiva y negativa; regular la propia conducta, ser consciente de los iguales y de la aceptación de éstos, calibrar la cantidad y el tipo de interacción a mantener con otros, ayudar a otros, mantener

---

<sup>6</sup> Ibid. Fundación Wikimedia, Inc. Recuperado el día 27 de septiembre de 2011 en <[http://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad\\_mental](http://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad_mental)>

amistades y amor, responder a las demandas de los demás, elegir, compartir, entender el significado de la honestidad y de la imparcialidad, controlar los impulsos en resumen, mostrar un comportamiento social adecuado.

La persona con deficiencia mental puede tener problemas para adaptarse socialmente, ya que puede encontrar diferencias con los demás o en algunos casos puede verse rechazado. Si la comunicación se ha desarrollado correctamente será mucho más fácil lograr una buena adaptación social. Diferentes aspectos se distinguen en las habilidades sociales:

- a. Interacción social: como se ha explicado en el área de comunicación, la interacción es necesaria para ellos y puede ser totalmente normal. Hay que desarrollar una relación de respeto hacia los demás. Es importante que el deficiente mental se desenvuelva en un medio en el que su minusvalía no sea una causa aislante sino una diferencia.
- b. Escolarización: deberá realizarse de acuerdo a dos premisas fundamentales: por una parte, el modelo de currículo aplicable a estos sujetos y el tipo de adaptaciones curriculares que precisan para obtener una respuesta idónea a sus necesidades educativas concretas: por otra parte, la tendencia a ofrecer una escolarización lo más integradora posible; se trata de educar siempre en los ambiente menos restrictivos. Esto lleva consigo tanto la adaptación física como de materiales y metodologías.
- c. Pertenencia a un grupo o institución: para los deficientes mentales es muy importante este punto, ya que al pertenecer a un grupo, o realizar algún deporte o actividades de ocio con más personas tienen la oportunidad de desarrollar su autoestima y sus habilidades sociales. Pero estas actividades deben ser reguladas por ellos mismos para no convertirse en una obligación y además así aprenderán a organizar su tiempo. Es fundamental

que el deficiente mental se desenvuelva en un medio socialmente abierto para autor realizarse por completo, ya que si sólo se relaciona con la familia y los educadores se impide dicha realización<sup>7</sup>.

Existe una serie de programas para la reinserción de las personas discapacitadas. Todos tenemos derecho a poder trabajar en cualquier lugar y a que no suframos ninguna discriminación por parte de nadie, porque todos somos iguales. Algunos de los modos de trabajo para estas personas son la gestión de empleo y la integración de los jóvenes<sup>8</sup>.

De igual manera, los pacientes cuentan con la ayuda de las fundaciones, para recibir colaboración pertinente y necesaria para esta discapacidad. Los objetivos de las estas fundaciones que brindan ayuda a estas personas van orientados a favorecer el desarrollo intelectual, físico y psíquico de estas personas; a ofrecerles una oportunidad para experimentar el trabajo con otras personas e integrarse; a crear conciencia de que todas las personas pueden realizar un trabajo y que pueden reinsertarse al mundo laboral como todas las personas que no tienen las dificultades físicas y/o intelectuales; a concienciar que estos programas no sólo ayudan a las personas a conseguir su independencia económica, sino que también asisten en el apoyo de otros ámbitos que no sean sólo de la vida familiar y por último, van orientados a que todas las personas con discapacidad, tengan los mismos derechos, así como los mismo beneficios que puede tener cualquier empleado.

El talento más importante de los programas que ejecutan las organizaciones, es el ser humano puesto que son planes que ayudan al aprendizaje tanto de la misma

---

<sup>7</sup> Fundación Wikimedia, Inc. *Discapacidad cognitiva*. Recuperado el día 26 de septiembre de 2013 en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad\\_cognitiva](https://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad_cognitiva)

<sup>8</sup> EIDELIMAN, Jean Sébastien. Año 2006. Asistencia y cuidados cotidianos de los niños discapacitados mentales. Diagnósticos profanos y grupos domésticos. Recuperado el día 27 de septiembre de 2011 en < <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606330011A>>

organización, como de sus empleados, gremios, y los pacientes que sufren alguna discapacidad; lo más importante es que dichos programas ayudan a que estas personas se sientan útiles y desarrollen un mejor nivel de vida.

Para las fundaciones que acogen estos programas de reinserción esto es muy importante, ya que favorecen a las personas discapacitadas a través de la motivación. Por otro lado, fomentan que los empleados se sientan orgullosos, crean conocimiento en la sociedad sobre la discapacidad mental y sus actores, y que ésta deje de ser inconsciente frente a este tema.

Sin embargo las posibilidades de conseguir un empleo para personas discapacitadas, son muy reducidas en todos los países. Para que una persona discapacitada sea reincorporada de forma laboral, deberá sortear una serie de obstáculos, como por ejemplo, si las personas no conocen nada sobre estas enfermedades, eso también hará que sea un gran inconveniente. Cada vez que una persona ingresa en una organización y demuestra que puede realizar los trabajos que se le manden, le abrirá camino a otras personas. Igualmente sirve para que las instituciones se conciencien y contraten a estas personas o elaboren programas para que estas personas sean empleadas.

### **Metodología de la investigación**

Este proyecto de investigación ha sido trabajado en los VI y VII semestres con el tema de “Comunicación y Discapacidad” y dirigido hacia las fundación Asopormen de la ciudad de Bucaramanga. Se tomará un diseño metodológico deductivo, el cual a partir del seguimiento del tema, presentaremos los avances de nuestra investigación en términos de Encuestas, Entrevistas y Análisis DOFA.

Todo esto con el fin de llevar el ordenamiento y progreso de las competencias de la investigación. Así, con el presente trabajo se originará la formación investigativa

de las autoras, destacando métodos cualitativos y el eje metodológico aplicado: Investigación Acción.

El Grupo de investigadoras partirá de una idea general, sobre indagar los conceptos y tipologías de análisis DOFA, Encuesta y Entrevista, los cuales se fortalecerán con el aporte de autores externos y el de las asignaturas vistas en VII semestre. Posteriormente se diseñará cada uno de los métodos que serán trabajados en los siguientes semestres.

### **Análisis DOFA**

El análisis DOFA es uno de los instrumentos principales que se proporciona de los insumos requeridos al procedimiento de planeación estratégica, previendo la indagación necesaria para implementar medidas y acciones correctivas y a su vez permitiendo generar nuevos o mejores proyectos.

Este proceso de análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, Análisis DOFA, considera factores económicos, políticos, sociales y/o culturales que representan el poder del ámbito externo de una institución. Igualmente estudia el *quehacer* interno puesto que potencialmente los factores podrían poner en riesgo o no el cumplimiento de la Misión institucional.

El cálculo de las oportunidades y amenazas facilita el levantamiento de escenarios aventajados, los cuales permitirán reorientar el rumbo de una organización<sup>9</sup>. Las fortalezas y debilidades tienen que ver con la parte interna de la empresa; conocer estas características desde su negocio y los aspectos sobre los cuales se tiene un grado de control.

---

<sup>9</sup> Instituto Politécnico Nacional, Secretaría Técnica. Metodología para el análisis FODA.. Página 2. Citado el día 17 de abril de 2012. Disponible en Internet: [http://www.uventas.com/ebooks/Analisis\\_Foda.pdf](http://www.uventas.com/ebooks/Analisis_Foda.pdf)

## **DOFA**

El método DOFA es una herramienta generalmente utilizada como método de diagnóstico empresarial en el ámbito de la planeación estratégica. Pero, realmente ¿se utiliza adecuadamente en nuestras empresas? Es increíble que una herramienta tan conocida, pocos grupos de trabajo realmente conocen a cabalidad su aplicación. Es usual que se avance hasta la primera parte del proceso DOFA, que corresponde a la lluvia de ideas que culmina en la construcción de la matriz básica de diagnóstico. Sin embargo, el método DOFA es mucho más que esa parte del ejercicio. Podríamos asegurar que el proceso, si es que se lleva adecuadamente hasta la construcción básica de la matriz DOFA, solo corresponde al 10% del desarrollo del método.

### **Oportunidades**

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?

¿De qué tendencias del mercado se tiene información?

¿Existe una coyuntura en la economía del país?

¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?

¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?

¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

### **Amenazas**

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?

¿Qué están haciendo los competidores?

¿Se tienen problemas de recursos de capital?

¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

### **Análisis Interno:**

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

### **Fortalezas**

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué ventajas tiene la empresa?

¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?

¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?

¿Qué elementos facilitan obtener una venta?

## **Debilidades**

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: Aspectos del Servicio que se brinda, Aspectos Financieros, Aspectos de Mercado, Aspectos Organizacionales, Aspectos de Control.

Las Debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué se puede mejorar?

¿Que se debería evitar?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?

¿Qué factores reducen las ventas o el éxito del proyecto?

## **Tipos de DOFA**

### **La matriz debilidades - oportunidades - fortalezas - amenazas (DOFA)**

La matriz comparativa del marco teórico de formulación de estrategias incluye las matrices DOFA, PEEGA, GCB, IE y de gran estrategia. Estas herramientas de comparación se fundamentan en información de entrada proveniente de las matrices de evaluación de factor interno, externo y la de perfil competitivo. La cotización de las debilidades y fortalezas internas con las amenazas y oportunidades externas origina estrategias alternativas factibles.

El concepto de comparación se puede definir como el enfrentamiento de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas. Por ejemplo, una empresa poseedora de mucho capital de trabajo (una fortaleza interna) podría aprovecharse el gran crecimiento de la industria aerospacial (40%

anual) comprando una firma en dicho sector. Este ejemplo sólo ilustra comparación uno a uno. En la mayoría de las situaciones, las relaciones internas y externas son mucho más complicadas y el proceso de cotejamiento requiere mayor reflexión.

Toda organización, ya sea de tipo militar, de servicio, gubernamental, orientada hacia productos, o aun deportiva, debe crear y poner en práctica buenas estrategias si quiere triunfar. Una ofensiva acertada sin una buena defensa o viceversa, con frecuencia es sinónimo de derrota. Toda organización posee fortalezas y debilidades internas, así como amenazas y oportunidades externas. Por el contrario, una empresa podría ejecutar estrategias defensivas encaminadas a contrarrestar debilidades y a eludir amenazas externas.

La matriz DOFA es una importante herramienta de formulación que conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias: FO, DO, FA Y DA. Las letras F, O, D y A representan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las estrategias FO se basan en el uso de las fortalezas internas de una forma con el objetivo de aprovechar las oportunidades externas.

Generalmente las Organizaciones usan estrategias DO, FA o DA para llegar a una situación en la cual aplicar una estrategia FO. Cuando una empresa afronta debilidades importantes, tratará de vencerlas y convertirlas en fortalezas. Cuando se ve enfrentada a amenazas graves, luchará por evitarlas y concentrarse más en las oportunidades.

Las estrategias DO tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas. A veces una empresa disfruta de oportunidades externas decisivas, pero presenta debilidades internas que le impiden explotar dichas oportunidades. Por ejemplo, es posible que exista gran demanda de artefactos electrónicos para controlar la cantidad y la regulación de la

inyección de combustible en los motores de automóviles (oportunidad) pero puede que cierto fabricante de repuestos para autos carezca de la tecnología necesaria para la producción de dichos aparatos (debilidades). Como una posibilidad de estrategia DO, se sugiere que se adquiriera esta tecnología mediante la información de una empresa conjunta con una empresa competente en este campo. Otra opción de estrategia DO sería la contratación y adiestramiento del personal que posee las habilidades técnicas necesarias.

Las estrategias FA, se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Este objetivo consiste en aprovechar las fortalezas de la empresa reduciendo a un mínimo las amenazas externas. Esto no significa que una empresa grande deba siempre afrontar las amenazas del ambiente en forma frontal. El caso de General Motors en la década del 60 es un ejemplo de lo que puede suceder. Ralph Nader (amenaza externa) reveló problemas de seguridad en el modelo Corvair; GM utilizó todas sus fortalezas (influencias y gran tamaño de la empresa) para ridiculizar a Nader y este enfrentamiento directo produjo más problemas que los esperados. A largo plazo, esa estrategia FA fue probablemente inadecuada para GM en este caso.

Las estrategias DA tienen como objeto derrotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales. Se intenta minimizar debilidades y amenazas mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición muy inestable. Enfrentada a una situación como la descrita, tendrá que luchar por su supervivencia, fusionándose con otra, declarándose en quiebra, liquidándose o reduciéndose.

## ¿Qué variables se van a medir en el análisis DOFA?

1. Hecho tecnológico: adelantos en herramientas necesarias para las personas con discapacidad.
2. Inclusión social: La exclusión a la que se someten a diario estas personas en los distintos lugares.
3. Político y legal: Existen varias leyes que cobijan a estas personas con discapacidad.
4. Recurso humano: El empleo de la estrategia comunicativa diseñada por el grupo de proyecto.

Como metodología para analizar los objetivos de representaciones e inclusión social se utilizará un instrumento de investigación en el cual podemos medir los indicadores de opinión a los cuales se someten las personas que padecen de discapacidad mental.

Estamos hablando de una *Encuesta*, esta palabra definida por el diccionario de la Real Academia de La Lengua Española como averiguación o pesquisa, resulta ser un estudio observacional sobre una muestra representativa de un grupo de población más amplia en investigador o investigadores buscan recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas estandarizadas con el fin de conocer los estados de opinión, hechos específicos o características necesarias para la investigación a realizar, estas preguntas deben ser seleccionadas a la conveniencia de la investigación en cada caso. Existen tres tipos de preguntas para la formulación de una encuesta: Abiertas, cerradas y mixtas.

La principal ventaja del uso de una encuesta es que, del resultado de ésta se pueden obtener datos muy precisos sin embargo tiene una desventaja que puede afectar estos resultados que radica en la posibilidad de que la población

encuestada puedan ofrecer respuestas falsas o que los mismos encuestadores puedan recurrir a hacer “trampa” con dichas respuestas alterando los resultados de la misma.

Como características fundamentales de una encuesta, Sierra Bravo destaca:

1. La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
2. Es un método preparado para la investigación.
3. Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse a una nación entera.
4. Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad<sup>10</sup>.

### **Tipos de encuestas:**

Las encuestas se pueden clasificar atendiendo el ámbito que abarcan, a la forma de obtener los datos y al contenido, de la siguiente manera:

**Encuestas exhaustivas y parciales:** Se denomina exhaustiva cuando abarca a todas las unidades estadísticas que componen el colectivo, universo, población o conjunto estudiado. Cuando una encuesta no es exhaustiva, se denomina parcial.

**Las encuestas directas e indirectas:** Una encuesta es directa cuando la unidad estadística se observa a través de la investigación propuesta registrándose en el cuestionario. Será indirecta cuando los datos obtenidos no corresponden al objetivo principal de la encuesta pretendiendo averiguar algo distinto o bien son deducidos d los resultados de anteriores investigaciones estadísticas.

---

<sup>10</sup> <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>. Citado el 17 de abril de 2012.

**Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión:** Hay un tipo de encuestas cuya misión es averiguar lo que es el público en general piensa acerca de una determinada materia o lo que considera debe hacerse en una circunstancia concreta. Estas encuestas se denominan de opinión y tuvieron su origen en los Estados Unidos. Se realizan con un procedimiento de muestreo y son aplicadas a una parte de la población ya que una de sus ventajas es la enorme rapidez con que se obtienen los resultados<sup>11</sup>.

Para ser más exactos en este proceso, debemos determinar el número de encuestas que vamos a realizar o, el número de personas que vamos a encuestar. Para ello, lo usual es hacer uso de la fórmula de la muestra, que nos permite obtener un número representativo del grupo de personas que queremos estudiar<sup>12</sup>.

**Fórmula de la muestra:**

$$n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$$

**Dónde:**

**n:** muestra: es el número representativo del grupo de personas que queremos estudiar (población) y, por tanto, el número de encuestas que debemos realizar, o el número de personas que debemos encuestar.

**N:** población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo.

---

<sup>11</sup>Universidad de Sonora, Departamento de Matemáticas. ¿Qué es una encuesta? México. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>. Citado el 17 de abril de 2012.a

<sup>12</sup>CN Crece Negocios.com. Cómo hacer una encuesta. <http://www.crecenegocios.com/como-hacer-una-encuesta/>. Citado el 1 de mayo de 2010.

**z:** nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65). Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

**e:** grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%. Mientras menor margen de error, mayor validez tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

**p:** probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de ocurrencia del 50%.

**q:** probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de no ocurrencia del 50%. La suma de “p” más “q” siempre debe dar 100%.

La confianza en la encuesta que se va a realizar se basa en las variables que se quieren analizar, estas deben ser establecidas según los objetivos que se tienen fijados para la aplicación de la encuesta.

### **¿Qué variables se van a medir en la ENCUESTA?**

5. Hecho tecnológico: adelantos en herramientas necesarias para las personas con discapacidad.
6. Inclusión social: La exclusión a la que se someten a diario estas personas en los distintos lugares.

7. Político y legal: Existen varias leyes que cobijan a estas personas con discapacidad.
8. Recurso humano: El empleo de la estrategia comunicativa diseñada por el grupo de proyecto.

## **1. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN TEÓRICA DE LOS ÍNDICES DE LA DISCAPACIDAD MENTAL**

En este punto de la investigación, hemos visto los actores sociales que intervienen en el tema descrito: la familia, las fundaciones y la sociedad. Ellos hacen parte de unas categorías centrales que definen cada uno de los objetivos planteados y de las que vamos a desenlazar diferentes conceptos y apreciaciones.

En este orden de ideas, Discapacidad mental es una categoría de vital importancia para el recogimiento de información y aprendizaje en el tema central, posteriormente Discriminación es la que describe todos los estereotipos vigentes en nuestra sociedad, además de los elementos excluyentes que existen. Más aún, la categoría de Estrategias comunicativas plantea las labores que aportan en el desarrollo del tema y son las encargadas de lograr la visión positiva de los imaginarios sociales. La siguiente, Representaciones Sociales, donde se especifican las formas positivas y negativas que identifican al individuo en un determinado entorno, y por último, Comunicación externa y Comunicación interna, son las categorías que tienen que ver en cómo manejar las estrategias comunicativas en los diversos públicos vinculados en el contenido. Estas categorías son fundamentales para el desarrollo de nuestros objetivos propuestos anteriormente.

### **Discapacidad mental**

Antes de la década de los ochenta, el interés en el ámbito de la discapacidad estaba caracterizado por explicaciones médicas convencionales e individualistas que dominaban los intereses profesionales relacionados con la misma. Los científicos sociales que actuaban en este campo de estudio, solían recorrer caminos similares.

El desafío a esta ortodoxia no provino de los académicos sino de las propias personas con discapacidad, quienes comenzaron a organizarse colectivamente en

grupos cada vez mayores, a protestar por su encierro en instituciones residenciales y por la pobreza y la discriminación a la que debían enfrentarse.

Se puede definir la discapacidad como una condición humana y no como una enfermedad como lo hemos venido reiterando. El retardo o discapacidad mental significa un funcionamiento intelectual general notablemente por debajo del promedio, que existe junto con deficiencias en el comportamiento adaptativo y que se manifiesta durante el período del desarrollo<sup>13</sup>.

Esta discapacidad también es conocida como discapacidad cognitiva pues es una disminución de las capacidades intelectuales del individuo. Dentro de las más conocidas se encuentran: El Síndrome de Down o retraso mental, el autismo y el Síndrome de Asperger, entre otros<sup>14</sup>.

La discapacidad mental puede ser provocada por varias causas dentro de las que se encuentran: condiciones genéticas, es causado por genes anormales heredados por los padres o combinación de los mismos; problemas durante el embarazo, puede resultar que el bebé no se desarrolla apropiadamente; problemas al nacer, problemas durante el parto como no recibir el suficiente oxígeno; problemas de salud, algunas enfermedades tales como tos convulsiva, varicela o meningitis; fiebres causadas por infecciones o deshidratación; envenenamiento por barnices o pinturas a base de plomo o pesticidas; abuso de cigarrillos, alcohol o drogas; golpes o heridas fuertes en la cabeza; privación de estímulos y oportunidades para aprender; alimentación y salud inadecuadas; maltrato físico y mental, entre otros<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> *Ibíd.* Fundación Wikimedia, Inc

<sup>14</sup> *La Discapacidad, todo sobre discapacidad.* Año 2009. Recuperado el día 28 de octubre de 2011 en <<http://www.ladiscapacidad.com/index.php>>

<sup>15</sup> *Ibíd.* Fundación Wikimedia, Inc. Recuperado el día 29 de Octubre del 2011.

Existen varios factores que ayudan a que el proceso de desarrollo de estos niños se realice a la perfección. Dentro de estos están: La aceptación de la sociedad, la colaboración de las familias y así mismo la colaboración de las instituciones especializadas encargadas de estas disfunciones que sufren algunas personas, las cuales están regidas bajo la reglamentación de leyes que respaldan sus derechos y deberes.

Actualmente, en surgimiento de los nuevos conceptos, la OMS convoca a diferentes disciplinas y sectores, tales como seguros de salud, seguridad social, trabajo, educación y otros, como las organizaciones de personas con discapacidad, comprometerse en caracterizar la discapacidad con base en una serie de factores que van más allá del concepto básico de salud. Según Carlos Parra Dussan:

“Para entender el entendimiento de concepto de discapacidad se deben definir algunos elementos que la conforman: según la Organización Mundial de la Salud, la deficiencia se entiende como función corporal, las funciones fisiológicas de los sistemas corporales incluyendo funciones psicológicas y estructuras corporales; la actividad es la ejecución de una tarea o acción por un individuo que presenta la perspectiva individual de funcionamiento; la participación es la implicación en una situación vital, representa la perspectiva social de funcionamiento; y los factores contextuales son los factores que constituyen conjuntamente con el contexto completo de la vida de una persona”<sup>16</sup>.

Estas definiciones nos permiten establecer las condiciones del individuo que se haya visto afectado ya sea por un desastre, una enfermedad, un accidente de trabajo, un problema genético, entre otros, sin pretender estereotiparlo para así

---

<sup>16</sup> PARRA DUSSAN, Carlos Alberto. Derechos humanos y discapacidad. Colección textos de jurisprudencia. *Derechos humanos y discapacidad*, página 24. Citado el día 14 de Noviembre de 2011.

poder brindarles la ayuda que necesitan e iniciar procesos de rehabilitación para que puedan responder a sus necesidades básicas.

Las principales causas de los problemas de la población que padece de discapacidad mental, no sólo se basan en la falta de oportunidades sociales, sino también en las dificultades que tienen estas personas para acceder a las actividades productivas, impidiendo el desarrollo de su capacidad económica y de socialización<sup>17</sup>.

Dussan afirma que, si la inferioridad encarnada en la incapacidad se entiende pura o primariamente como de origen biológico, la analogía propuesta con la opresión racial y sexual parece ser dudosa, ya que el núcleo de dichas teorías es que la desventaja, a fin de cuentas, es un producto social y no biológico<sup>18</sup>. De acuerdo con esto, la inferioridad resulta ser uno de los factores más influyentes en la incapacidad, puesto que este factor llega a desconocer el papel que tienen estas personas dentro de la sociedad sin tener en cuenta las capacidades que éstas tienen y lo que representan.

“El principal motivo por el que se ha ignorado tanto a la discapacidad en las obras recientes sobre políticas sociales, es indudablemente que la mayoría de los autores consideran a la discapacidad como una categoría no problemática para fines analíticos; es decir, aceptan la concepción general de discapacidad como tragedia personal<sup>19</sup>”. No se puede ignorar la importancia que tienen las personas con discapacidad y su papel dentro de la sociedad, y a su vez la importancia de las personas sin discapacidad, quienes pueden realizar tareas, trabajos y actividades para ayudar al desarrollo y desempeño social de los discapacitados mentales. Y, además, el resultado de dichas políticas sociales inadecuadas, es

---

<sup>17</sup> Ibid. PARRA DUSSAN. página 23.

<sup>18</sup> BARTON, Len. Superar las barreras de la discapacidad. Capítulo II. Abberley, Paul. El concepto de la opresión y el desarrollo de una teoría social de la discapacidad, página 39. *Departamento de Economía y Ciencias Sociales, Instituto Politécnico de Bristol*. Citado el 2 de Noviembre de 2011.

<sup>19</sup> Ibid. BARTON, Len. página 20.

cada una de las razones por las cuales las personas con discapacidad no pueden participar plenamente en la sociedad o no lo hacen.

Existen razones originadas “directamente de las limitaciones físicas o psicológicas de las personas en condición de discapacidad como resultado de un suceso traumático, ya sea un accidente o el inicio de una enfermedad progresiva”<sup>20</sup>, que no deberían importarle a la sociedad, ya que precisamente éstos son los motivos que a estas personas, aún cuando tengan problemas de salud o de diferentes condiciones sociales que de una u otra manera traten de limitarlos a vivir habitualmente en el entorno social.

Sin embargo, Barton profundiza en que cada vez más, las personas con discapacidad expresan que no son las limitaciones personales las que evitan su plena participación, sino las restricciones sociales que la misma sociedad les impone, lo que les lleva a adoptar la opinión de que “la discapacidad es, por lo tanto, una forma particular de opresión social”<sup>21</sup>. Es ahí donde nos damos cuenta que la sociedad puede llegar a tener bastante influencia dentro de la condición de estas personas, pues al momento de rechazarlos hacen que ellos mismos se limiten y se nieguen su derecho a desarrollarse y desempeñarse como una persona natural en el mundo.

### **Historia de la terminología**

Presentamos varios términos tradicionales que denotan diferentes grados de deficiencia mental a largo del tiempo. Todos los términos han sido objeto de la cinta eufemismo; en el uso común, estas terminaciones son simples formas de abuso.

---

<sup>20</sup> *Ibíd.* BARTON, página 20.

<sup>21</sup> *Ibíd.* BARTON página 20.

Ellos se encuentran a menudo en los documentos antiguos, tales como libros, artículos académicos y censo de las formas, por ejemplo, el censo británico de 1901 tiene un título de la columna incluyendo los términos 'imbéciles' y 'débiles mentales'<sup>22</sup>.

Estas son connotaciones negativas asociadas a los numerosos términos para la discapacidad mental, que reflejan la actitud de la sociedad sobre la enfermedad. Hoy, el término 'retraso' es remplazado por nuevas palabras como 'especiales' o 'en condición'. En ciertos contextos la palabra 'retraso' es muy popular entre los cuidadores y padres de personas con esta condición. El uso de la palabra 'retraso' es preferible a la incapacidad de muchas personas, porque sugiere que lentamente una persona va llegando a su potencial completo, en lugar de alguien que ha sido desactivado.

El uso ha cambiado con los años, y difieren de país a país, lo que hay que tener en cuenta cuando se mira en los antiguos libros y papeles. Por ejemplo, el retraso mental en algunos entornos, abarca todo el campo, pero se aplicaba anteriormente a lo que hoy es el grupo RM leve. El término débiles mentales se utiliza para referirse a retraso mental leve en el Reino Unido, y es aplicado en los EE.UU. para todo el campo. "Borderline MR" no está definido, pero el término puede ser usado para aplicar a las personas con coeficientes intelectuales de los años 70. Las personas con un CI de 70 a 85 solían ser elegible para recibir una consideración especial en el sistema de educación pública de los EE.UU. por motivos de retraso mental.

Por otra parte, la palabra 'cretino' es la más antigua y proviene de una palabra dialectal francés cristiana. La explicación era que las personas sin discapacidades

---

<sup>22</sup> El retraso mental, síndrome de alfa – talasemia retraso mental. Recuperado el día 27 de Septiembre de 2011 en [http://es.france-sante.org/informacion-el+retraso+mental+sindrome+de+alfa+talasemia+retraso+mental-\(F70\\_F79\)-salud.php](http://es.france-sante.org/informacion-el+retraso+mental+sindrome+de+alfa+talasemia+retraso+mental-(F70_F79)-salud.php)

seguían siendo humanas o cristianas y merecían ser tratados con base a la dignidad humana, contrario de lo que se creía de las personas con la condición. Este término no se utiliza en las actividades científicas desde mediados del siglo 20 y es considerado un insulto. "Cretinismo" también se usa como un término obsoleto para referirse a la condición congénita de hipotiroidismo, en el que hay un cierto grado de retraso mental.

La 'amnesia' tiene una larga historia, en su mayoría asociada a la demencia. La diferencia entre la debilidad mental y la demencia se definió originalmente por el tiempo de inicio. Amnesia fue el término utilizado para describir a un individuo que desarrolló el déficit en el funcionamiento mental temprano en la vida, mientras que en la demencia se describen las personas que desarrollan deficiencias mentales en la edad adulta. Durante la década de 1890, amnesia se usó para describir a alguien que nació con deficiencias mentales. En 1912, Ament fue una clasificación para agrupar a los 'idiotas', 'imbéciles' y 'débiles mentales' en una categoría separada de una clasificación demente, en el que el inicio es la vida.

La palabra 'Idiota' indicaba el mayor grado de discapacidad intelectual, donde la edad mental es de dos años o menos, y la persona no puede defenderse a sí mismo contra los peligros físicos comunes. El término fue gradualmente reemplazado por el término retraso mental profundo. 'Imbécil' se indicaba una discapacidad intelectual menos extrema que la idiotez y no se heredaba necesariamente. Ahora es generalmente dividido en dos categorías, conocido como un severo retraso mental y retraso mental moderado.

'Morón' fue definido por la Asociación Americana para el Estudio de los débiles mentales en 1910, tras el trabajo de Henry H. Goddard, en el plazo de un adulto con una edad mental de ocho a doce; retraso mental leve es el término de esta condición. Definiciones alternativas de estos términos basados en el CI también

fueron utilizadas. Este grupo era conocido en la legislación del Reino Unido de 1911 a 1959/60 como débiles mentales.

El término médico 'mongolismo' era usado para identificar a una persona con síndrome de Down. La República Popular de Mongolia pidió que la comunidad médica dejara de utilizar el término como una descripción de retraso mental. Su petición fue concedida en 1960, cuando la Organización Mundial de la Salud acordó que el término debe dejar de ser utilizado dentro de la comunidad médica. Carlo Piantoni destaca en su libro *Expresión, Comunicación y Discapacidad*, a uno de los personajes pioneros de este término:

En 1866, John Langdon Haydon Down, facilitó la primera descripción del aspecto físico y del nivel mental de aquellos niños para los que utilizó la definición de "mongolian type of idiocy". Estos sujetos, mejor conocidos con el nombre de "mongólicos", sucesivamente fueron el centro de investigaciones más profundas. Estas investigaciones han evidenciado que el Síndrome de Down se origina por una anomalía de los cromosomas (un cromosoma de más, el número 21 - tres, en lugar de un par -). A este síndrome se asocian señales tanto físicas como psíquicas. Normalmente se considera que los niños Down posean un C.I muy bajo; sin embargo, respecto al retraso mental, se comprueba una gran variedad dentro del "grupo"<sup>23</sup>.

En el campo de la educación especial, "educable" o "retardados mentales educables", se refiere a los estudiantes de la RM con un CI de aproximadamente 50 a 75 que pueden progresar académicamente a un nivel elemental tarde entrenables o "entrenable con retraso mental" y se refiere a los estudiantes con CI inferior a 50. No obstante, los estudiantes siguen siendo capaces de aprender la

---

<sup>23</sup> PIANTONI, Carlo. Expresión comunicación y discapacidad. Modelos pedagógicos y didácticos para la integración escolar y social. Página 189. Citado el día 2 de marzo de 2012.

higiene personal y otras habilidades en un ambiente protegido, como un hogar de grupo. En muchas áreas, estos términos han sido sustituidos por el uso de "moderada" y "grave" retraso mental, donde se presenta cambio de nombres pero el significado se mantiene más o menos el mismo en la práctica.

'Retrasado' proviene del latín *retardare* que significa: "para que demora lento, mantener la espalda, o dificultar". El término fue grabado en 1426 como un "hecho o la acción de hacer más lento en el movimiento o el tiempo." El primer registro de retraso en relación con el ser mentalmente lento fue en 1895. El término retraso se utilizó para reemplazar términos como 'idiota', 'imbécil' ya que retraso no era un término despectivo. Por la década de 1960, sin embargo, el término había adquirido un significado peyorativo en parte también. El 'retraso' como sustantivo es particularmente visto de forma peyorativa, a partir de 2010, las Olimpiadas Especiales, BestBuddies y más de 100 organizaciones se están esforzando para ayudar a eliminar el uso de la "r-Word" (análogo a la " palabra N ") en la vida cotidiana.

El retraso mental es un término que denota el diagnóstico del grupo de categorías desconectadas del funcionamiento mental, como 'idiota', 'imbécil' y retrasado mental derivado de los test de inteligencia precoz, que adquirió peyorativas connotaciones en el discurso popular. El término retraso mental ha adquirido connotaciones peyorativas y vergonzosas en las últimas décadas debido al uso de las palabras con retraso y retardar. Esto puede haber contribuido a su sustitución con eufemismos tales como o discapacidad intelectual. Aunque que la discapacidad de desarrollo incluye muchos otros trastornos, como retraso del desarrollo (para personas menores de 18), se consideran en general, los términos más aceptables que el retraso mental.

En América del Norte se encuentra incluido el término más amplio para la condición: discapacidad del desarrollo, el cual contiene también la epilepsia,

autismo, parálisis cerebral y otros trastornos que se desarrollan durante el periodo de desarrollo (desde el nacimiento hasta los 18 años). Debido a que la prestación de servicios está ligada a la discapacidad de desarrollo, es utilizado por muchos padres, profesionales de asistencia directa, y los médicos. En los Estados Unidos, sin embargo, en la escuela basada en valores, el más específico término retraso mental es todavía utilizado, y es una de las 13 categorías de discapacidad bajo las cuales los niños pueden ser identificados por los servicios de educación especial bajo la Ley Pública 108-446.

La discapacidad intelectual es cada vez más, la frase que se utiliza como sinónimo para la gente con la capacidad cognitiva muy por debajo de la medida. Estos términos se utilizan a veces como una forma de separar en general limitaciones intelectuales de un déficit específico y limitado, además de indicar que no es una discapacidad emocional o psicológica. Discapacidad intelectual también puede utilizarse para describir el resultado de una lesión cerebral traumática, la intoxicación por plomo o demencia y condiciones tales como la enfermedad de Alzheimer, pero no es específico de los trastornos congénitos como el síndrome de Down.

“La Asociación Americana sobre Retraso Mental” continuó utilizando el término retraso mental hasta 2006. En junio de 2006 sus miembros votaron a favor de cambiar el nombre de la organización de la "Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo", rechazando las opciones para convertirse en el AAID o AADD. Parte de la razón de la doble denominación fue que muchos miembros trabajaron con personas con trastornos generalizados del desarrollo, la mayoría de los cuales no tenían retraso mental.

En el Reino Unido, retraso mental se había convertido en el término médico común, en sustitución de subnormalidad mental en Escocia y deficiencia mental en Inglaterra y Gales, hasta que Stephen Dorrell, Secretario de Estado de Salud para

el Reino Unido desde 1995-97, cambió el NHS designación de 'discapacidad de aprendizaje'. El nuevo término no es ampliamente entendido y se toma a menudo para referirse a problemas que afectan a las tareas escolares (el uso americano), los cuales son conocidos en el Reino Unido como "dificultades de aprendizaje". Británicos trabajadores sociales pueden utilizar "dificultades de aprendizaje" para referirse tanto a las personas con retraso mental y aquellos con condiciones tales como la dislexia. En la educación "dificultades de aprendizaje", se aplica a una amplia gama de condiciones como la "dificultad específica de aprendizaje", que puede referirse a la dislexia, discalculia o dispraxia, mientras que "las dificultades de aprendizaje moderadas", "graves dificultades de aprendizaje" y "profundas dificultades de aprendizaje" se refieren a más impedimentos significativos.

En Inglaterra y Gales entre 1983 y 2008, la Ley de Salud Mental 1983 se define "discapacidad mental" y "deterioro mental grave" como "un estado de desarrollo detenido o incompleto de la mente que incluye un deterioro significativo / severo del funcionamiento de inteligencia y sociales y se asocia con conducta anormalmente agresiva o seriamente irresponsable por parte del interesado". Como el comportamiento estuvo involucrado, estos no eran necesariamente las condiciones permanentes: se definen a los efectos de autorizar la detención en el hospital o la tutela. El deterioro mental plazo fue retirado de la ley en noviembre de 2008, pero sigue siendo el fundamento de la detención. Sin embargo, la ley estatutaria Inglés utiliza la discapacidad mental en otros lugares de una forma menos bien definida forma-por ejemplo, para permitir la exención de impuestos, lo que implica que el retraso mental sin ningún tipo de problemas de comportamiento es lo que significa.

Un BBC encuesta llevada a cabo en el Reino Unido llegó a la conclusión de que "retrasar" fue la relacionada con la discapacidad más ofensiva palabra. En el reverso de que, cuando un concursante en Celebrity Big Brother en vivo utilizó la

frase "caminando como un retard", a pesar de las quejas del público y la caridad Mencap, el regulador de las comunicaciones Ofcom no confirmó la denuncia diciendo que "no fue utilizado en un contexto ofensivo [...] y se había utilizado la ligera". Se observó sin embargo que las dos quejas anteriores similares de otros programas fueron confirmadas.

El término retraso mental se sigue utilizando en Australia; sin embargo, la discapacidad intelectual es ahora el descriptor preferido y utilizado con más frecuencia.

### **Sociedad y cultura**

Las personas con discapacidad a menudo no son vistas como ciudadanos de pleno derecho de la sociedad. Centrada en la persona de planificación y los enfoques son considerados como los métodos de abordar el etiquetado continuo y la exclusión de las personas socialmente devaluado, como las personas con discapacidad, fomentando un enfoque en la persona como alguien con capacidades y dones, así como las necesidades de apoyo. El movimiento de auto-defensa promueve el derecho de autodeterminación y auto-dirección de las personas con discapacidad intelectual, lo que significa que las personas con discapacidad intelectual para tomar decisiones sobre sus propias vidas.

Hasta mediados del siglo 20, las personas con discapacidad intelectual fueron excluidos sistemáticamente de la educación pública, o educados lejos de otros niños con un desarrollo normal. Comparados con los estudiantes con discapacidad intelectual que fueron segregados en escuelas especiales, los estudiantes con discapacidad intelectual que están incorporados o incluidos en las clases regulares informe de los mismos niveles de estigma social y la auto-concepción, pero los planes más ambiciosos para el empleo.

Como adultos, personas con discapacidad intelectual pueden vivir de forma independiente, con miembros de la familia, o en diferentes tipos de instituciones organizadas para apoyar a las personas con discapacidad intelectual. El 8% de las personas con retraso mental viven en una institución o casa hogar .

En los EE.UU., el costo promedio de vida de las cantidades retraso mental de 1.014.000 dólares por persona con retraso mental, en 2003 dólares de los EE.UU. Esta cifra es ligeramente más que los costos asociados con la parálisis cerebral, y el doble de la que se asocia con la visión de graves o problemas de audición. De 1.014.000 dólares, aproximadamente el 14% es debido al aumento de los gastos médicos (sin incluir lo que normalmente se incurre una persona con retraso mental), el 10% se debe dirigir los gastos no médicos, tales como el exceso de costo de la educación especial en comparación con el estándar educación, y el 76% es el costo indirecto que representa una menor productividad y vida útil más corta. Algunos gastos, como los costos asociados con ser una familia cuidadora o que viven en un hogar de grupo, fueron excluidos de este cálculo.

Cláusulas abusivas por déficit intelectual son insultos comunes, y se aplica más comúnmente a las personas sin discapacidad. Por ejemplo, en la película de 1964 Becket, el rey Enrique II llama a su hijo y heredero de un "cretino". Profesionales de salud mental desalentaron el uso de estos términos. Un BBC encuesta en 2003 ocupó el puesto retrasar como la discapacidad relacionada con la palabra más ofensiva, por delante de términos como espástica (no se consideran ofensivos en los Estados Unidos) y Mong. Una campaña dirigida por personas con discapacidad intelectual y los Juegos Olímpicos Especiales para eliminar la "R-word" se ha traducido en la legislación federal para sustituir el término retraso mental con la discapacidad a largo plazo intelectual en algunos estatutos federales<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Tomado de colaboradores de Wikipedia. Potencial eléctrico. [citado en 07 de noviembre de 2011]. Disponible en internet.

## **De retraso mental a discapacidad intelectual**

Mediante el tiempo damos cuenta de cómo ha cambiado el término discapacidad mental, utilizado para nombrar a estas personas con este déficit.

“La discusión sobre cuál es la terminología más adecuada para referirse a la población ha sido motivo de debate desde finales de los años ochenta en ámbitos científicos y profesionales. Progresivamente este debate se ha visto ampliado a los familiares y a las personas con esa discapacidad”<sup>25</sup>. La principal razón para sugerir un cambio en la terminología se deriva del carácter peyorativo del significado de retraso mental que, además, reduce la comprensión de las personas con limitaciones intelectuales a una categoría diagnóstica nacida desde perspectivas psicopatológicas. La discapacidad intelectual debe concebirse hoy desde un enfoque que subraye en primer lugar a la persona como a cualquier otro individuo de nuestra sociedad.

Quizás lo más prudente y eficaz sea plantear unas recomendaciones explícitas sobre el lenguaje profesional, limitando el uso de la expresión a los momentos en que es estrictamente necesario. Se deben plantear unas recomendaciones claras sobre el uso del término retraso mental en la vida cotidiana. Entre las recomendaciones que parecen más claras y maduras para ser ya propuestas y aplicadas inmediatamente está el reducir el uso de la etiqueta diagnóstica exclusivamente a los niveles en que es estrictamente necesaria para ayudar a las personas, Y las situaciones en que ese uso puede ser de ayuda están en la

---

[http://s319740517.onlinehome.fr/info-el+retraso+mental+sindrome+de+alfa+talasemia+retraso+mental-es-%28F70\\_F79%29-salud.php](http://s319740517.onlinehome.fr/info-el+retraso+mental+sindrome+de+alfa+talasemia+retraso+mental-es-%28F70_F79%29-salud.php)

<sup>25</sup> Universidad de Salamanca Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la asociación americana sobre retraso mental. Miguel Ángel Verdugo Alonso. de 2002.

actividad investigadora, en la actividad diagnóstica interdisciplinaria, o en la determinación de los apoyos y recursos (Verdugo, 1999, p. 28).

Las organizaciones han aprobado este nuevo Plan Estratégico planteando el término discapacidad intelectual como el más elegido frente a retraso mental el término más rechazado por la sociedad, para referirse a las personas 'objeto' del cuidado de la Confederación en donde esta misma busca cambiar su nombre propio al de 'Confederación Española de Organizaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual'.

Muchos otros países europeos utilizan ya el término de discapacidad intelectual desde hace años (salvo el Reino Unido donde se utiliza el término de dificultades de aprendizaje), y la principal asociación científica internacional, la Asociación Internacional para el Estudio Científico de la Discapacidad Intelectual lo incluye en su propio nombre desde hace unos cuantos años. Además, la nueva Clasificación Internacional de la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud (2001) coherente con las nuevas concepciones y teorías propone también el uso del término discapacidad. La propia AAMR está cambiando su nombre, aunque en un proceso lento y debatido, hacia el de AAID (Asociación Americana sobre Discapacidad Intelectual). Por ello, la respuesta a la pregunta hecha en el epígrafe es inequívoca: el término apropiado es el de discapacidad intelectual, a pesar del conservadurismo de la AAMR que mantiene la expresión tradicional de retraso mental<sup>26</sup>.

## 1.2. Categorías

---

<sup>26</sup> Íbid. Miguel Ángel Verdugo Alonso, Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la asociación americana sobre retraso mental 2002, disponible en internet [http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/AAMR\\_2002.pdf](http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/AAMR_2002.pdf)

## **Inclusión Social**

Si buscamos en el diccionario de la Real Academia Española el significado de la palabra inclusión, encontramos “acción y efecto de incluir”, y si buscamos “incluir” aparece “poner algo dentro de otra cosa”. Si partimos de que todo ser humano se merece completo desarrollo y respeto en cada una de sus diferencias. Todas las personas que vivimos en este mundo somos diferentes, y cada una tiene diversas habilidades y capacidades distintas.

No se puede pretender que algunas personas deban “estar dentro” de uno u otro grupo de la sociedad y que se adapten sino que, se deben respetar las diferencias para así promover la aceptación social de la diversidad de personas y capacidades que cada uno de nosotros tenemos.

Al analizar el concepto de sociedad nos basamos en ciertos rasgos característicos étnicos, políticos, religiosos, etc. que nos unen como un determinado grupo social, cuando en realidad en términos básicos, la sociedad debería estar conformada simplemente por personas, seres humanos, individuos al fin . Desde el siglo XXI persiste cierto tipo de exclusión por parte de la sociedad hacia diferentes minorías, etnias, comunidades o grupos humanos que incluso hoy en día no gozan de los beneficios de una verdadera inclusión social.

La exclusión, lamentablemente es una realidad que aún existe para muchos grupos minoritarios y personas en común que limita sus posibilidades de interacción y accesibilidad a los servicios y especialmente, limita sus posibilidades de desarrollo con los que cuentan las personas que no se ven afectados por este fenómeno social pues, los seres humanos somos esencialmente sociales.

Es así pues, que uno de estos grupos minoritarios que se encuentra excluido de los beneficios de la sociedad, son las personas que están en condición de discapacidad mental o intelectual.

Las personas y principalmente los niños que pertenecen a este grupo no reciben los servicios básicos que ellos merecen pues muchas veces son considerados como “enfermos de nacimiento”, la mayoría de ellos no reciben la educación que merecen y tampoco son aceptados en la convivencia diaria pues por falta de conocimiento muchas personas consideran inaceptable tener un amigo, empleado o compañero con discapacidad.

Los procesos de inclusión de las personas con discapacidad, permiten de alguna manera, a la sociedad tolerar los índices de exclusión de estos en los sistemas funcionales, en donde históricamente la sociedad ha creado mecanismos para, por una parte excluir, relegar a las personas que presentan algún tipo de discapacidad, pero a la vez en este espacio de relegación les otorga un estatus ligado a lo exótico lo raro (la incorporación de estas personas en circos, lugares destinados a mostrar la discapacidad y las virtudes a pesar de ella, o detrás de una pantalla en donde se muestra que a pesar de la discapacidad la persona cuenta con características sobrenaturales, o de carácter superdotado, etc.), sumado a lo anterior, se han creado históricamente espacios orientados a la asistencialidad y la caridad, desde donde la individuación se construye al borde de las instituciones de caridad, colectas nacionales o a las campañas televisivas que llevan a reconsiderar momentáneamente a las personas con discapacidad y situarlas como héroes o como ejemplos de auto-superación.

Es así como el tema de “Exclusión Social es necesariamente asociado a la discapacidad mental siendo un ámbito que ha sido estudiado por distintos autores, en base a temáticas que se desprenden de esta situación de igual manera se han efectuado estudios que tratan de dar explicación a ciertos fenómenos o aspectos

que gatillan un interés o quizás controversia entre situaciones dadas al interior de la exclusión social y discapacidad”<sup>27</sup>.

“Entendiendo que la inclusión social resulta crucial para el desarrollo, sería apropiado incluirla como aspecto importante en el proceso natural de desarrollo del niño, joven y adulto con discapacidad mental, pues lograr que la inclusión social verdadera se dé, requiere de mucho trabajo y de múltiples apoyos, además de un cambio drástico en la mentalidad de la sociedad en general”<sup>28</sup>.

Podemos relacionar la discriminación que la sociedad tiene contra estas personas con la capacidad que tienen estas mismas de incluirse en la sociedad como seres normales capaces. “La discriminación es una situación en la que una persona o un grupo es tratado de forma diferente por causa de prejuicios, puede ser por pertenecer a un estrato social distinto, la raza, la orientación sexual, la religión, la edad, el rango socioeconómico y la discapacidad”<sup>29</sup>. Por esto, podemos entender que la discriminación puede ser una forma de violencia pasiva que generalmente se ve reflejada en el maltrato psicológico y algunas veces en una agresión física, por lo general las personas que discriminan a otras tienden a darles un trato diferente o inferior en cuanto a las consideraciones y derechos sociales de las personas. Muchas veces este rechazo se manifiesta con diferentes actitudes como miradas, la falta de aceptación en lugares públicos y privados como la oficina y los colegios que son acciones que afectan en un gran porcentaje a las personas rechazadas.

---

<sup>27</sup> Proyecto de tesis función de discapacidad de Chile; tomado de Internet y disponible en <http://www.fnd.cl/TESIS.pdf>.

<sup>28</sup> Tomado de Proyecto inclusión social, Perú. Potencial eléctrico. [citado en 14 de noviembre de 2011]. Disponible en internet. <[http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118](http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118)>

<sup>29</sup> Febrero 2 del 2012. Tomado del centro de recursos educativos, Monografías [en línea]. <<http://www.monografias.com/trabajos/discriminacion/discriminacion.shtml>><http://discapacidadcolombia.com/archivos/discapacidadmental.pdf>

La discriminación por parte de la sociedad hacia las personas que tienen discapacidades o problemas mentales, afectan al desarrollo de estas personas tanto en la vida social como en el educativo y el laboral. Y como si fuera poco no se dan cuenta de que estas personas tienen mucho más potencial de lo que ellos piensan. Muchas veces los prejuicios de la comunidad hacen que los individuos que pertenecen a este grupo de la humanidad sean juzgados antes de ser conocidos. La intolerancia y el rechazo ayudan a que la ignorancia en la mayoría de los casos son determinantes para una conducta discriminatoria haciendo que estas personas sean generalizadas y rechazadas.

El gran problema de la discriminación es que afecta notablemente a las personas rechazadas pues, estas personas no son valoradas por sus virtudes sino por características secundarias que no determinan sus verdaderas cualidades como ser humano, logrando un problema en la autoestima y el desarrollo de cada individuo. En algunos de los casos de discriminación, las personas llegan a darse cuenta del error que están cometiendo, sin embargo, esto mismo es lo que hace que estas personas 'incapacitadas' no puedan salir adelante ya que el rechazo social es uno de los factores que más afecta dentro de este proceso de desarrollo en sus vidas.

No se debe rechazar ni discriminar a nadie ni a nada sin saber el ¿por qué?, de las cosas o las causas que propiciaron estas situaciones y por desgracia para la sociedad actual, ésta está llena de personas que juzgan por prejuicios sin pensar en el daño que pueden causar ni conocer el verdadero sentido de las cosas.

Existen varias formas de discriminación pero según la ley y los derechos humanos, nadie ni nada puede ser rechazado ni discriminado por ningún motivo, ya sea por la raza, la religión, las opiniones, los pensamientos y mucho menos por las discapacidades mentales, enfermedades o estratos sociales. Sin embargo,

estos son los motivos más frecuentes por los que se produce la acción de discriminar, ya que las personas que discriminan tienen una visión un tanto distorsionada de lo que es la esencia del hombre y creen tener algunas características o virtudes que los hacen ubicarse por “encima” de las otras personas. Esto hace que la misma esencia de las personas que son discriminadas no sea notable y pasen a un segundo plano con mucha menos importancia que los demás.

Lo importante de las causas que producen la discriminación y lo difícil que es que la sociedad logre incluir sin ningún problema ni rechazo a estas personas que padecen de discapacidad mental, es que no se trata de llegar de primero a cualquier precio, no hay ninguna competencia, se trata de ser cada día mejor persona y desarrollar más y más las capacidades personales y uno de los factores más importantes de este proceso que realiza la sociedad y las mismas personas afectadas sobre la inclusión es la confianza que parte de aceptar al otro como es, con sus diferencias y discapacidades, si las tienen, y no como a nosotros nos gustaría que fueran sin pensar en que las personas que tienen diferentes habilidades pueden llegar a tener puntos de avances inimaginables, solo necesitan la ayuda de toda la sociedad y de las personas que los rodean para poder desempeñarse y desarrollar su potencial mostrándose sin miedo ante el mundo entero.

¿Cuándo vamos a entender de una vez por todas que inteligencia es muchísimo más que un cociente intelectual, que hay una inteligencia emocional casi tanto o más importante, qué existe una inteligencia social que tiene que ver con generar empatía con las personas, aunque no sean iguales a mí, aunque no esté de acuerdo con ellas, que cuando doy, enseño, comparto crezco como persona, y aprendo más? “La inclusión en la que creemos es una oportunidad de vida: lleva

implícita una axiología de “no discriminación”, de “colaboración”, “equidad”, “igualdad de oportunidades” “ejercicio pleno”, “participación”<sup>30</sup>.

## **Estrategias comunicativas**

Para definir y hacer entendible el concepto de la COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS ORGANIZACIONES es necesario realizar un análisis de sus principales contenidos e ir construyéndolo.

En primer lugar, veamos el término estrategia. Es muy conocido que proviene del idioma griego y que su uso inicial estaba ceñido a las operaciones militares. También es muy sabido que es la forma o el ‘cómo’ se logra una meta. Entonces, concisamente se puede concluir que lo ‘estratégico’ sirve para lograr objetivos.

El término estrategia aparece en situaciones donde dos o más actores, fuerzas o sistemas pugnan por lograr objetivos similares. El General chino Sun Tsu fue el primero en redactar un tratado sobre estrategia militar con su famoso libro "El arte de la Guerra", escrito entre los siglos VI y V antes de Cristo. Con el correr de los años, el pensamiento estratégico atravesó la frontera militar y se expandió a la Política (Maquiavelo), Economía (Adam Smith), Juegos (Von Neumann, Huzinga), Management (Peter Drucker) y Marketing (Ries y Trout).

¿Qué se entiende por estrategia? Si bien cada disciplina tiene una definición distinta, en líneas generales se entiende que estrategia es una forma de coordinar integralmente los recursos existentes para lograr una posición de ventaja sobre el contrario. Hay dos rasgos constantes que toda planificación estratégica debe tener en cuenta:

---

<sup>30</sup> Proyecto inclusión social, Perú. Potencial eléctrico. [citado en 14 de noviembre de 2011]. Disponible en internet. <[http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118](http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118)>

## **Anticipación**

Se trata de nuestra reacción presente al futuro, en términos de que nos ocurriría si hiciésemos o no ciertas cosas. El pensamiento estratégico consta de líneas de acción que prevén futuros escenarios como consecuencias de nuestras decisiones. Es una cualidad intrínseca a los seres humanos indispensable para la adaptación y la supervivencia.

## **Decisión**

Todo pensamiento estratégico se compone de una sucesión de decisiones, pero no toda decisión es estratégica. Para que lo sea es necesario que cuando en el cálculo que el agente hace de su éxito intervenga la expectativa de al menos otro agente que también actúa con vistas a la realización de sus propios propósitos.

Las estrategias de comunicación así descritas tienen los rasgos de toda que caracterizan a toda estrategia, con la única acotación de que, en este caso, para el logro de sus metas los jugadores utilizan el poder de la interacción simbólica en vez de la fuerza o cualquier otro sistema de interacción física. Entonces, una estrategia de comunicación cumple al menos tres funciones:

- Obliga a una reflexión y a un análisis periódico sobre la relación de una organización o de una marca con sus públicos: Básicamente se trata de establecer si las relaciones de una organización con su entorno son las más adecuadas, y, en concreto, si el componente simbólico de esa relación es el que más se adecua para la misión y los fines que dicha organización pretende alcanzar
- Define una línea directriz de la comunicación: Precisa qué sistemas conviene utilizar y qué peso relativo ha de tener cada uno en razón de los

objetivos asignados, los público objetivo, las rentabilidades comparadas y las posibles sinergias

- Da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización: La estrategia de comunicación se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la organización, encauzando de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución.

### **Concepto propio sobre comunicación estratégica**

La comunicación estratégica se refiere a un proceso participativo en el cual se proponen los diferentes objetivos de una organización, ya sean internos o externos, con el fin de generar un entorno que favorezca el logro de estos mismos, tanto de la empresa como de los de sus trabajadores.

### **Segundo concepto propio**

Es un proceso planificado donde la organización teniendo en cuenta sus objetivos, transmite un mensaje a través de diferentes canales y códigos a sus stakeholders, con el fin de tener respuestas eficientes, mejorar su imagen corporativa y lograr el éxito organizacional.

### **Comunicación estratégica**

En una primera etapa de la formulación estratégica, fue lógico y acertado definir un camino que transitara la formación de cierta imagen pública, eficaz por lo

impactante, que tuviera por objetivo la consolidación simbólica. Inicialmente la estrategia comunicativa se dirigía a brindar información y a ofrecer espacios de difusión y promoción de actividades y de grupos juveniles. La radio fue el medio que menos se ajustó a ese perfil.

Las estrategias comunicativas se componen en un grupo de estrategias de aprendizaje. Radican en todos los dispositivos de aquellos que buscan aprender; los utilizan para comunicarse más claramente, haciendo así prevalecer los problemas derivados de la escasa utilización de esta lengua.

Estas estrategias aprueban al “aprendiente” conservar la comunicación en lugar de dejarla ante aprietos imprevistos, suministrándole así más ocasiones de práctica y aprendizaje.

### **Para los autores**

“La estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos. Nada más. Y nada menos.” Francisco Barranco

### **¿Para qué te sirve una estrategia de comunicación?**

Básicamente para mejorar tu comunicación con: clientes, empleados, colaboradores, proveedores y competidores. Así se conseguirá que ellos los ven como quieren que lo hagan; sin errores en la percepción, sin malos entendidos.

### **¿Qué puedo lograr con una estrategia de comunicación?**

Hacerles ver a los clientes que hacen cosas que ellos no sabían. Se causa un efecto de consumo y por lo tanto de más ingresos. Con estrategias comunicativas se logra la motivación de los empleados buscando siempre mejores resultados y

un clima organizacional cómodo a la hora de trabajar; causando efecto tal como más afinidad e identificación con el proyecto empresa, mayor motivación y menos gastos. Se lograría que los empleados utilicen el mismo discurso de los grandes estrategias a la hora de vender el producto. Habrá sensación de apoyo y coherencia comunicacional, mayores relaciones, mayor confianza y mejor colaboración.

En definitiva, mejorar la comunicación influye en la mejora de los resultados, no existe ninguna marca que al apostar por la mejora de sus estrategias de comunicación hayan tenido peores resultados, todo lo contrario siempre encuentran mejoras y crecimiento organizacional.

### **Representaciones sociales e imaginarios**

*Las representaciones sociales de la discapacidad. Entre la diferencia de lo que falta y la diversidad de lo que abunda.*

A entender el significado de representaciones sociales primero definiremos la palabra representación, según el diccionario de la real academia española es la autoridad, digna de una persona. Es decir es el algo que identifica a alguien o algo. Por lo tanto la representación siempre es portadora de un significado asociado que le es inherente.

“El termino representación social es relativamente nuevo en el campo de las ciencias sociales, “De hecho, Jodelet (1986) manifiesta que las primeras referencias hechas por Moscovici a este concepto datan de 1961. Sin embargo, la complejidad de este fenómeno es tal que Moscovici mismo afirma que "... si bien

es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto"<sup>31</sup>.

Resulta importante poner en claro que las representaciones sociales aparecen en la intersección entre "el juego de la ciencia y el juego de sentido común", como una forma por la cual la mayoría de los individuos no instruidos en cuestiones científicas se maneja en la vida cotidiana ante la gran difusión de términos y teorías científicas.

“La teoría de las representaciones sociales trata de explicar la diferencia entre el ideal de un pensamiento conforme a la ciencia y la razón y la realidad del pensamiento del mundo social, es decir, de qué manera el pensamiento de sentido común, plagado de teorías implícitas y basado fundamentalmente en lo perceptivo, recepciona todo el bombardeo de información acerca de los descubrimientos, las nociones y los lenguajes que la ciencia”<sup>32</sup>.

En fin y para concluir las representaciones sociales, tienen una forma de conocimiento específico que los identifica. Bien sea para un bien individual o colectivo que los caracteriza, designando así una forma de pensamiento social. Al igual las representaciones sociales tienen que ver mucho con el ámbito psicológico de una forma cognitiva.

La discapacidad es un hecho por el que se disputan significados culturales. Distintos actores construyen y reproducen significados que son producidos socialmente y que están en constante disputa por conservarse hegemónicos o tornarse a tales. Entendemos que la discapacidad, lejos de estar dada en la naturaleza, de ser un fenómeno de origen biológico, es una producción social.

---

<sup>31</sup> Tomado de internet el día 15 de abril del 2012.

Disponible << <http://www.buenastareas.com/ensayos/Representaciones-Sociales/2179269.html> >>

<sup>32</sup> Representaciones sociales: Una manera de entender las ideas de nuestros alumnos. Liliana Hebe Lacolla

Este posicionamiento supone discutir que “la discapacidad esté dada en el cuerpo, que sea natural y evidente, que no pueda dejar de reconocerse a simple vista, por el sólo hecho de “estar ahí”, porque a ese cuerpo *le falta un brazo -es manco- le falta visión -es ciego- es un lesionado medular –no camina- le sobra un cromosoma -tiene Síndrome de Down-*. Y supone, también, pensar al cuerpo como algo construido, lo que sugiere que los cuerpos deficientes – anormales solo viven dentro de las limitaciones productivas de ciertos esquemas reguladores en alto grado generalizados”<sup>33</sup>.

Considerar a la discapacidad como una producción social, inscrita en los modos de producción y reproducción de una sociedad. Ello supone la ruptura con la idea de déficit, su pretendida causalidad biológica y consiguiente carácter natural, a la vez que posibilita entender que su significado es fruto de una disputa o de un consenso, que se trata de una invención, de una ficción y no de algo dado. Es, también, una categoría dentro de un sistema de clasificación y producción de sujetos.

El parámetro de una normalidad única para dicha clasificación es inventado en el marco de relaciones de asimetría y desigualdad. Esas relaciones asimétricas producen tanto exclusión como inclusión excluyente.

La discapacidad es, en la perspectiva teórica en que me nos inscribimos, una producción social, lo que implica pensar que su significado está atravesado por las relaciones tanto por las relaciones sociales de producción como por las relaciones de dominación propias de la sociedad capitalista. La visión trágica y medicalizada de este fenómeno es producto de condiciones económicas, sociales y culturales: los cambios en la naturaleza del trabajo y del mercado de trabajo, las exigencias

---

<sup>33</sup> Lipschitz, Aarón, *psicólogo*; Kipen, Esteban, *kinesiólogo* citan a Butler: 2002:26. “DEMASIADO CUERPO”. Programa “La Producción Social de la Discapacidad”, FTS-UNER. [citado en 08 de noviembre de 2011] Disponible en Internet. [www.calidadmayor.com.ar/referencias/.../LipschitzKipenTC.doc](http://www.calidadmayor.com.ar/referencias/.../LipschitzKipenTC.doc)

de la acumulación, la producción de sujetos útiles tanto a la producción como a la reproducción social y la tipología del hombre normal como sujeto deseable.

La discapacidad es una categoría social y política. Es una invención producida a partir de la idea de normalidad en el contexto de la modernidad; y en estrecha vinculación a una estructura económica, social y cultural; es decir, es una forma más de inclusión que encuentra la normalidad para no dejar nada fuera de su órbita.

La normalidad se presenta, como una categoría de señalamiento de lo propio y lo impropio, en un intento eficaz de discernimiento, de marcación y demarcación, de clasificación, de separación entre Nosotros y los Otros.

Moscovici explicó en una ocasión: “si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto”. En efecto, la definición de representación social ha sido uno de los aspectos más controvertidos dentro de este campo de estudios. En el teatro, para circunscribirnos a un ejemplo particular, representar implica una sustitución aparente, poner algo en el lugar de otra cosa. Esta metáfora no es casual: una representación puede referirse lo mismo a objetos ideales que a reales, tanto ausentes como presentes.

Las representaciones sociales se constituyen en concepto de marco e híbrido y a la vez en un campo de estudios, la psicología social que, de hecho, ha sido construida desde la interdisciplinariedad. La teoría de las representaciones, al integrar en un corpus coherente nociones de variada procedencia teórico-metodológica, con aportes de la sociología, la psicología, la antropología, entre otras, se caracteriza por su síntesis, riqueza, potencial heurístico y flexibilidad.

Lo anterior, sin embargo, también ha sido su debilidad más notable, pues la complejidad de la representación y su naturaleza molar han contribuido a disminuir

su operatividad empírica. En ese sentido, las representaciones guardan un vínculo muy cercano con conceptos como los de mediación y cultura, que se resisten a ser desarticulados en la investigación de acuerdo con los cánones del positivismo<sup>34</sup>.

Después de una breve definición sobre lo que es una representación social es necesario, para entrar en nuestro tema preguntarnos *¿cómo ve la sociedad a estos niños que sufren de discapacidad mental?*

El enfoque social de la discapacidad reflexiona la aplicación de la ‘discapacidad’ principalmente como problema social creado y básicamente como cuestión de la integración completa de individuos en sociedad “la inclusión, como los derechos de la persona con discapacidad”.

En este enfoque la discapacidad, es una colección complicada de circunstancias, muchas de las cuales son creadas por el ambiente social, razón por la cual la gerencia del problema requiere la acción social y responsabilidad colectiva de la sociedad haciendo modificaciones ambientales necesarias para la participación completa de la persona con discapacidad en todas las áreas de la vida.

La mayor desigualdad se da en la desinformación de la discapacidad que tienen las personas sin discapacidad y el no saber cómo desenvolverse con la persona discapacitada, logrando un distanciamiento no querido. La sociedad debe eliminar las barreras para lograr la equidad de oportunidades entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad.

---

<sup>34</sup> Tomado de colaboradores de Wikipedia. Potencial eléctrico [en línea]. Wikipedia, la enciclopedia libre [citado en 27 de septiembre de 2011]. Disponible en internet. <[http://es.wikipedia.org/wiki/Representaciones\\_sociales](http://es.wikipedia.org/wiki/Representaciones_sociales)> Primeras Jornadas institucionales sobre discapacidad de la facultad de ciencias sociales “De-construyendo mitos para construir inclusión”

No contempla la discapacidad como un problema individual, sino como algo dado por las limitaciones que pueda tener una persona y las muchas barreras que levanta la sociedad. Esto es lo que causa la desigualdad social con personas sin discapacidad.

## **Comunicación externa**

Ahora bien, nuestro paso a seguir, es el de enfatizarnos en unas estrategias que también nos sirve de hilo para llegar al objetivo primordial de esta tesis: las estrategias comunicativas externas con las que cuenta cada una de las instituciones para estar en contacto con las familias vinculadas con los programas que ofrece cada organización.

La comunicación externa se centra en tres estancias importantes: las relaciones informativas; el marketing y publicidad; y las relaciones públicas – relaciones con la sociedad.

Dentro del apartado de comunicación exterior se sitúan, pues, las relaciones con los medios y los profesionales de la comunicación, los asuntos publicitarios y la imagen de marca, así como las relaciones con el entorno de la organización.

Las relaciones con la sociedad, son unas de los pies del trípode sobre el que sustenta la comunicación exterior de la empresa de las relaciones con el entorno, mediante actos encaminados a romper barreras existentes entre la entidad y la sociedad, proyectando sobre ésta un mensaje positivo.

Finalmente “se indica que desde la dirección de comunicación ha de lograrse un efecto sinérgico, complementando las actuaciones para lograr una unidad de mensaje y una actuación planificada en el tiempo y el espacio”<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> Caballero, Mercedes. Vendedores de imagen, los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. [Relaciones internas]. Páginas 115, 116, 117.

Lo anterior nos indica el comienzo para emplear las estrategias comunicativas externas en la fundación ASOPORMEN. Dicho esto, el propósito es desarrollar un plan de publicidad que permita a cada institución la elaboración de una página con capacidad notable. Habiendo realizado una profunda investigación de los hábitos, necesidades y consecuencias del estudio, es necesario encontrar el mensaje que queremos transmitir a la sociedad y del mismo modo, sensibilizarla persuasivamente.

Por consiguiente, estas relaciones informativas identifican la visión y misión de la organización, desempeñando estructuras externas que proponen estrategias positivas, ejecutando la imagen de la entidad y apoyando el tema de discapacidad mental para interés ya no interno, sino externo.

Siguiendo un orden argumental, aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la entidad. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera.

Más aún, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados. Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose asimismo su sentimiento de pertenencia.

Por consiguiente, estamos ante dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes y que es necesario gestionar de una manera coordinada. Sin embargo, las estrategias de innovación en las empresas suelen recaer preferentemente en la comunicación externa, antes que en la interna. Gómez y Patiño (1998) ilustra esta situación de forma metafórica: “se da mucha importancia a la ropa externa, a la que se ve, a la que la gente puede valorar, olvidando en ocasiones que el éxito de que una ropa externa siente bien reside en la calidad y el diseño de la ropa interior”<sup>36</sup>.

Dicho lo anterior, la comunicación externa trata de integrar a todos actores sociales incluidos en las estrategias de planeación, dirigidas específicamente para beneficio de cada uno de los niños que pertenecen a la institución. Se trata de una integración en conjunto que reúna tanto lo laboral como lo social para beneficio del cliente.

Al incluir la comunicación externa en nuestra tesis, estamos incluyendo la integración de todos los actores en las estrategias de comunicación. Se entiende entonces, que las organizaciones deben primero, efectuar un proceso de comunicación interna y externa para dar a conocer la visión, valores y técnicas de instrumentos que ayudan a la integración de su objetivos.

Lo importante de implementar una comunicación externa es que la comunidad tendrá otra concepción respecto a los estigmas que aún se tienen de los discapacitados mentales y se permitirá trabajar en el desempeño de estos niños, los cuales están directamente involucrados con la visión y misión de la institución.

## **La organización como materia importante**

---

<sup>36</sup> Puyal, E. (2001): "La comunicación interna y externa en la empresa", [en línea] *5campus.com, Sociología* <<http://www.5campus.com/leccion/comui>> consultado el 25 de octubre de 2011.

En este punto, pasaremos a desarrollar las funciones de una empresa desde la comunicación, basándonos en La Teoría General de Sistemas, la cual pone las bases de una ciencia de la organización. Su primicia es que “el todo es más que la suma de las partes”, en decir, las cualidades de una organización como resultado de un trabajo exhaustivo (el todo), las cuales tienen un efecto retroactivo sobre las partes, y de ellas entre sí sobre el conjunto del propio sistema: la sociedad y la empresa.

“Nuestras inercias intelectuales están demasiado ancladas en los modelos procedentes recientes: el industrialismo, la publicidad, el marketing y el consumismo. Y no percibimos con toda la fuerza de la realidad que el mundo que nos envuelve ha experimentado transformaciones radicales que serán trascendentes<sup>37</sup>.

Lo anterior nos interesa pues lo que encamina a las estrategias de comunicación de la organización son la *información* y *servicios*, los cuales cada vez avanzan con el paso del tiempo. En palabras de Hayakawa, estas palabras son una herramienta que puede ser de doble filo si no se emplea correctamente, es por ello que en términos de comunicación, información y servicio se refieren al contenido que se entrega a los diferentes públicos, un contenido que puede ser acertado o ambiguo.

Este nuevo fenómeno interviene directamente a las empresas puesto que el *servicio* está incorporado a la gestión corporativa y depende de él, que una estrategia comunicativa resulte o no exitosa. La pregunta que nos hacemos es: *¿cómo interfiere la comunicación aquí?* Pues bien, la responsabilidad social y el aspecto ético inciden en el trabajo en equipo, la integración y la motivación como sentido funcional que aporta al reconocimiento de la institución.

---

<sup>37</sup> COSTA, Joan. *El ADN del Dircom. La era tecno científica*. Página 60 y 61. Citado el día 17 de mayo de 2012.

“La comunicación es el fluido que recupera la unidad esencial de la empresa como un todo”<sup>38</sup>, así como también es reconocida en los procesos de la nueva era de la tecnología, donde se intercambian mensajes, significados y contenidos. Éstos hacen parte de las estrategias implementadas en las organizaciones ya que una de las necesidades fundamentales de los niños con necesidades especiales, es la incorporación de Tic, como un sistema productivo para su desarrollo.

Es así como la comunicación externa contribuye a crear una imagen de la empresa, teniendo como objetivo concreto, actuar sobre dicha imagen y tener la posibilidad de *venta* para beneficio de sus públicos. Ésta puede actuar en las organizaciones en estudio proponiendo un plan de marketing, el desarrollo del mismo, la ejecución y puesta en marcha de las acciones, elaboración de campañas en Pro de los discapacitados, gestión de las nuevas redes sociales y del potencial de la Web y finalmente la medición de los resultados de las acciones definidas.

De acuerdo a lo anterior, “existen métodos para ejecutar dichas acciones como por ejemplo, la implementación de la innovación y la creatividad para ampliar diferentes ámbitos de la empresa, no sólo limitándola a la creación nuevos productos o modificación de los existentes o de los procesos y modelo de negocio, sino que también abarca la modificación de la imagen corporativa, el diseño de nuevos formatos de packaging, nuevas formas de comunicar o la utilización de nuevos formatos publicitarios”<sup>39</sup>.

Volvemos entonces al uso de los medios y las nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar, no sólo a las grandes empresas sino también a pequeñas y medianas. Todo esto se puede lograr mediante la modificación de políticas de la organización, herramientas de comunicación externa y la creación

---

<sup>38</sup> Ibíd. COSTA, Joan. El ADN del Dircom. La era tecno científica. Página 64. Citado el día 17 de mayo de 2012.

<sup>39</sup> Manuales prácticos de la PYME. “Cómo elaborar el plan de comunicación”. Página 94. Citado el día 17 de mayo de 2012. Disponible en Internet: [http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion\\_BIC%20Galicia.pdf](http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf)

de páginas virtuales que fortalezcan las representaciones e imaginarios de los niños discapacitados.

“Es necesario controlar y seguir cómo se van desarrollando las acciones y medir el impacto generado con el objetivo de poder tomar decisiones y acciones de mejora para la consecución de los objetivos”<sup>40</sup>. En un sistema en el que absolutamente todo comunica, no dirigir oportunamente la comunicación de la empresa significa un trance para la organización.

La comunicación como acción de sugestión es una de las más importantes herramientas que puede obtener una institución para la adquisición de los resultados. Integrarla dentro de la organización se convierte en indispensable para desempeñar todos los procesos comunicativos, que consisten en llevar un mensaje claro y efectivo a un receptor determinado.

“El éxito de la comunicación consiste en gestionarla mediante un departamento o unidad de comunicación y/o un responsable que lleve a cabo la integración de los factores y las técnicas que conlleva su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la empresa”<sup>41</sup>.

Nuestra primera conclusión tiene que ver con la utilización de herramientas puestas en marcha en cada área de la empresa. Es necesario que cada herramienta se enfatice en un tema determinado, por ejemplo, el tema de las nuevas tecnologías y su importancia, como parte del éxito y desarrollo de la comunicación externa organizacional.

Paralelamente, dicha utilización va de la mano con los objetivos que tiene la comunicación externa, los cuales son: respaldar el flujo constante de información con trascendencia y mayor calidad sobre el desempeño de las organizaciones y el impacto sobre sus públicos, así como también difundir información adicional para

---

<sup>40</sup> Ibíd. Manuales prácticos de la PYME. “Cómo elaborar el plan de comunicación”. Página 110. Citado el día 17 de mayo de 2012.

<sup>41</sup> Ibíd. Manuales prácticos de la PYME. “Cómo elaborar el plan de comunicación”. Página 129. Citado el día 17 de mayo de 2012.

apoyar la carta de presentación de las empresas y arrojar resultados positivos. Finalmente proteger cada uno de los derechos de los niños con necesidades especiales para el mejoramiento de su posicionamiento en la sociedad.

La estrategia de la comunicación externa incluye tanto la difusión y comunicación a los potenciales beneficiarios directos como a los grupos de destinatarios indirectos (decisores, otras regiones, medios de comunicación y sociedad). “Como responsables de comunicación debemos velar por el buen desarrollo de este Plan, controlar que todas las actividades que están incluidas en el manual del proyecto se lleven a cabo de forma exitosa y que las actividades de comunicación de cada beneficiario sean coherentes entre sí”<sup>42</sup>.

Es ineludible prevenir la medición para una comunicación externa segura y para evitar que la imagen pública de la organización resulte afectada. Para ilustrar, se puede introducir y definir claramente las competencias en la esfera de la comunicación y decretar las medidas que han de adoptarse para conducir a los destinatarios.

“La comunicación externa es en la actualidad un cúmulo de aportes y posibilidades para una organización, esto en la medida que las estrategias y la mirada multimedia estén a la orden de objetivos precisos y de audiencias claramente identificadas”<sup>43</sup>. Por consiguiente, la comunicación no es más que un estado de conversación persistente, donde las empresas se responsabilizan de su rol comunicador con el fin de generar diálogos, discutir asuntos y activar información con sus audiencias tanto internas como externas.

## **Comunicación interna**

---

<sup>42</sup> Crea Business Idea. “Plan de Comunicación y Difusión”. Julio 2009. Página 10. Citado el día 18 de mayo de 2012. Disponible en Internet: <http://www.interreg-sudoe.eu/contenido-dinamico/libreria-ficheros/65BD980A-9563-F8B7-F422-0E738F436B0A.pdf>

<sup>43</sup> VELÍZ, Montero Fernando. Buscando el Cambio de Mirada en las organizaciones del nuevo siglo: Comunicación en 360°. Página 3. Citado el día 18 de mayo de 2012. Disponible en Internet: [http://www.reddircom.org/textos/comu\\_360.pdf](http://www.reddircom.org/textos/comu_360.pdf)

*“La comunicación está tan presente en todos los procesos sociales, que se corre el peligro de considerar que todo acto humano, o al menos todo acto social, es comunicación”.*

*Antonio Lucas*

Para el desarrollo de nuestra tesis se distribuyeron ciertas categorías que interfirieron en el proceso de las estrategias que quisimos evaluar y dar a conocer. Entre esas estrategias, tenemos las que van ligadas a la comunicación interna, de ahí que, sostengamos el concepto de ésta y sus elementos:

La comunicación interna como un ámbito que aún está en estado embrionario en muchas organizaciones, pero que se revela como absolutamente necesario en una estructura moderna, habida cuenta de su capacidad para dinamizar el entramado social de la entidad, dotándolo de una filosofía de acción, una identificación con la dirección, y logrando canalizar las energías interiores de cada uno de los integrantes para una mayor eficacia y competitividad.

El objetivo básico es el de conseguir la implicación de los distintos componentes de la empresa o institución en una filosofía global de la misma. El éxito de la dirección de la entidad depende de la capacidad de motivar a las personas, logrando con ello incorporar la creatividad, el compromiso y el talento de cada individuo.

El responsable de comunicación interna trabaja para proceder a un acercamiento entre la dirección de la entidad y la periferia de la organización promoviendo contactos e intercambios de información en una doble dirección: de arriba abajo y de abajo a arriba.

“Es útil tener un órgano interno que establezca una conexión habitual entre los integrantes de la misma, fomentando los sentimientos de pertenencia a un grupo;

y no programar su contenido, permitiendo el flujo informativo que transmite éste fuera de sintonía con los objetivos y la política de la entidad”<sup>44</sup>.

Así pues, la organización dedicada al progreso de los niños con discapacidad mental, dinamiza las actividades pertinentes que se deben realizar y canalizan las energías internas de éstos a través de técnicas establecidas como un factor estratégico que permite la formación de sus pacientes.

Si bien, esta institución ya tiene estrategias diseñadas para conducir la efectividad y perfección de su misión, lo que planteamos sugiere del análisis previo a éstas y posteriormente la edificación de dichas estrategias así como la propuesta de nuevas tácticas para emplear tareas de interconexiones con los actores y las fundaciones, las cuales llevarán a cabo el desempeño del objetivo primordial.

Por otro lado, el proceso de la comunicación comienza a estudiarse en toda su complejidad y en su relación con otros procesos sociales y culturales. En este contexto, la producción teórica latinoamericana se enriquece con los estudios de ARMAND Mattelart y Jesús Martín Batero. Mattelart nos habla del “retorno al sujeto”, del rol activo del receptor y usuario de los flujos y redes de comunicación. Se trata de entender la recepción como un proceso, también, de producción de sentido.

Y por su parte, Martín Barbero nos propone entender la comunicación en sus mediaciones, desde la densidad de las relaciones cotidianas. “Más que medios, la comunicación se nos hace hoy cuestión de mediaciones, esto es de cultura, y por lo tanto, necesitada no solo de conocimientos, sino de *reconocimiento*. Un reconocimiento que es, en primer lugar, desplazamiento metodológico para rever el proceso entero de la comunicación desde su otro lado: el de las resistencias y

---

<sup>44</sup> Caballero, Mercedes. Vendedores de imagen, los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. [Relaciones externas]. Páginas 106,107, 108.

las re significaciones que se ejercen desde la actividad de apropiación, desde los usos de los diferentes grupos sociales – clases, etnias, generaciones, sexos – hacen de los medios y los productos masivos” (Martín – Barbero, 1989: 23)<sup>45</sup>.

A partir de estas teorías podemos suponer una relación entre la labor que realiza las organización involucrada y los niños que pertenecen a ésta puesto que, en este proceso también reconocemos la intención con la que el comunicarse con ellos y la forma cómo se hace y se desenvuelve cada rol, requiere una percepción por parte de cada responsable de la institución, para llegar a la confianza de cada niño.

Uno de los objetivos que toda organización persigue es que sus trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación al incrementar las posibilidades de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

Todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno, la organización no solo deberá competir en la calidad de los servicios o productos que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos. En la búsqueda de la Calidad Total, la comunicación aparece como un “elemento fundamental de partida, haciéndose cada vez más necesaria la planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las

---

<sup>45</sup> Colectivo de autores. Comunicación para el desarrollo: selección de lecturas. Página 256. Editorial Félix Varela. Fecha de publicación: 2008.

estrategias de comunicación, de tal modo que condicionen una óptima eficacia de los mensajes”<sup>46</sup>.

En el anterior encontramos que es necesario disponer a la organización para que sea gestora de un medio favorable que posibilite la fusión de niños con discapacidad y las familias y así mismo con la sociedad. Este medio propicio motivará a que los familiares participen del proceso y se comprometan con los niños y de esta forma puedan ver los resultados.

Es claro que uno de nuestros objetivos conduce a la orientación, información y motivación a los padres y madres, que éstos puedan incorporarse a los programas que ofrecen las organizaciones y a la vez participen de las capacitaciones que ofrecen las mismas. No obstante, debemos ser cuidadosos con cada uno de los puntos que requerimos para obtener nuestros resultados puesto que, debemos darle un uso adecuado al mensaje que se quiere transmitir a los actores internos. Por tanto es importante una capacitación sobre el tema, la cual se realizará a través de expertos y especialistas que puedan tener un poder de autoestima y de fortaleza sobre los familiares o personas cercanas.

Sin embargo, evaluar y elogiar esta estrategia, requiere más tiempo que una capacitación. La práctica es la que demostrará que integrar a estas personas es una destreza eficaz tanto para la institución, como para los familiares y los niños que la conforman.

Hoy en día es primordial disponer de una estrategia de comunicación sólida, eficiente, bien investigada y muy recursiva en toda empresa o industria. Pero antes todo debemos pronunciar una advertencia: si se pretende el éxito de una estrategia de comunicación con el personal, es indispensable una consagración

---

<sup>46</sup> *Ibíd.* Puyal, E. (2001): "La comunicación interna y externa en la empresa", [en línea] *5campus.com, Sociología* <<http://www.5campus.com/leccion/comui>> consultado el 25 de octubre de 2011.

firme por parte de la gerencia para lograr los propósitos y demandas de esta estrategia<sup>47</sup>.

Es decir, la gerencia de cada empresa constituye una estructura de poder, con el fin de que comunicar sea una consagración e influya responsabilidad sobre sus empleados. En las organizaciones empleadas en este trabajo por ejemplo, estas características toman un papel importante en el mando de la comunicación interna. Todo requiere de un buen funcionamiento en el trabajo a través de la comunicación y el ambiente laboral. Así arrojaremos resultados claros y eficaces a la hora de exponer el proyecto.

También hay que tener en cuenta que la tarea de hacer responsables a los empleados de comunicar, no se convierta en una obligación. De esto se trata específicamente de saber comunicar y que el hacerlo no advierta un forzamiento. “Se han nombrado unos empleados para que se encarguen de la comunicación y su responsabilidad es promover mayor disciplina y sistema en el proceso comunicativo”<sup>48</sup>.

Para muchos expertos, el comunicarse va mucho más allá del simple hecho de transmitir un mensaje. Carlos E. Sluzki dice que la comunicación “es uno de los procesos más significativos y más propios de la especie humana”. Paul Watzlawick va aún más allá afirmando en su “Teoría de la Comunicación es una condición inherente a la vida y el orden social que trasciende incluso la propia voluntad de los individuos”. Según esta teoría “es imposible no comunicarse”, porque “la comunicación es un proceso circular y permanente en el que las

---

<sup>47</sup> Bland, Michael; Jackson Peter. “Comunicación Interna Eficiente”. Página 7.

<sup>48</sup> Ibíd. Bland, Michael; Jackson Peter. “Comunicación Interna Eficiente”. Página 17. 22 Tomado de Secretaría del Senado. Potencial eléctrico [en línea]. [citado en 27 de septiembre de 2011]. Disponible en internet. <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)>

personas participan en todo momento, tanto si lo desean como si no, manifestando múltiples modos de comportamientos distintos”<sup>49</sup>.

A partir de lo anterior podemos intuir que la base de todas las organizaciones es la comunicación. Ésta se determina como el núcleo integrador de todas las labores y prácticas del ser humano. Si bien hemos explicado el rol de la comunicación, también necesitamos dejar en claro el de la comunicación interna, la cual está relacionada con intervenir a todos los órganos de las instituciones no sólo en la tarea de la organización como tal sino, de las capacidades de cada empleado para poder realizar esta tarea.

La comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estas pautas pueden estar más o menos formalizadas y, cuando están planteadas hacia la mejora organizativa, tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la entidad<sup>50</sup>.

### **La empresa como sistema productivo**

Una organización empresarial se sustenta sobre la *pattern* de una estructura: los elementos (las personas), la posición, las agrupaciones, las líneas de fuerza que definen las interacciones con las que se forman redes y finalmente el mensaje entregado.

---

<sup>49</sup> Equipo de autores: Arizcuren, Ana; Cabezas Elvira; Cañeque Natalia; Casado Maite; Fernández Pedro; Lacasta Juan José; Martín Teresa; Menchaca Maite; Nuñez Fermín; Sanchez Mercedes; Soria Lucía; Vicario Delma. “Guía de buenas prácticas de comunicación interna”. Página 19. [citado en 02 de noviembre de 2011]. Disponible en internet. [http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion\\_interna.pdf](http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf)

<sup>50</sup> *Ibíd.* Equipo de autores: Arizcuren, Ana; Cabezas Elvira; Cañeque Natalia; Casado Maite; Fernández Pedro; Lacasta Juan José; Martín Teresa; Menchaca Maite; Nuñez Fermín; Sanchez Mercedes; Soria Lucía; Vicario Delma. “Guía de buenas prácticas de comunicación interna”. Página 20. [citado en 02 de noviembre de 2011]. Disponible en internet. [http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion\\_interna.pdf](http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf)

“La complejidad de una organización presenta dos dimensiones: la complejidad estructural y la complejidad funcional. La analogía con un aparato es pertinente: la complejidad estructural se encuentra en el interior de la empresa, en su *patterning*, que es el modelo de empresa, junto con los demás elementos que lo integran y la cantidad de esos elementos están en contante interacción”<sup>51</sup>.

Lo anterior quiere decir que la complejidad funcional de una organización (o aparato), es la que interesa a la sociedad. La accesibilidad, la atención, las soluciones rápidas y la empatía es lo realmente importante y es lo que hace que una sociedad se conecte con un tema o una causa en específico. Si bien los empleados son el rostro humano de la empresa, éstos realizan la gestión de los procesos que logran la consecución de una estrategia.

Así mismo la cultura de esta gestión, da la posibilidad de crear calidad de servicio, no solamente como un acto impalpable sino como uno palpable donde la conducta asumida por los colaboradores de las empresas se vea reflejada en resultados productivos para los discapacitados.

### **1.3. Estado del tema**

#### **Discapacidad: una mirada hacia al pasado**

La presencia de los distintos ejes de comunicación en la discapacidad, cada vez es mayor y de contenido lucrativo para los actuales estudios sobre el tema. Es necesario mencionar aquellos análisis que sirvieron de base para las nuevas generaciones en sus investigaciones y los cuales han experimentado los cambios de la globalización en los últimos años. La información a seguir nos da numerosas posibilidades de contextualizar la situación anterior y actual de discapacidad y

---

<sup>51</sup> Ibíd. COSTA, Joan. El ADN del Dircom. La era tecno científica. Página 66. Citado el día 17 de mayo de 2012.

cómo la comunicación interfiere en los entornos internos y externos de la enfermedad.

Entre los años 1860 y 1870, el interés académico en el ámbito de la discapacidad estaba determinado por explicaciones médicas habituales e independientes, las cuales seguían a la medicina. Los médicos y científicos sociales, cada vez más notables en sus dos campos, solían recorrer caminos similares. Mientras algunos escritores reconocían la importancia de los factores económicos, sociales y culturales en la producción de discapacidad, las causas de las distintas desventajas que las personas con discapacidad padecían seguían encontrándose, principalmente, en el plano personal.

Sin embargo, el nacimiento del activismo político entre personas con deficiencias comprobadas se encontró en el siglo XIX. Al mismo tiempo fue incrementando su desarrollo en los sesenta y setenta y se fueron encontrando personas con discapacidad en grupos cada vez mayores para reclamar por su aislamiento en instituciones residenciales, la pobreza y por la discriminación a la que se enfrentaban a diario. Len Barton cita algunos ejemplos notables de esa época como el Movimiento de Vida Independiente estadounidense, el movimiento de auto representación sueco Self-Advocacy Movement, además de la formación del grupo pro beneficios por discapacidad The Disablement Income Group (DIG) y la Unión de Impedidos Físicos contra la Segregación en Gran Bretaña.

Esta experiencia británica es fundamental puesto que ocasionó un nuevo enfoque sociopolítico radical y controvertido de la teoría y la práctica, habitualmente llamado el conjunto “modelo social de discapacidad”. “Las actividades de las organizaciones locales controladas y dirigidas por personas con discapacidad, como la UPIAS y la red de lucha por la igualdad Liberation Network of People with Disabilities, tuvieron una especial importancia en esta postura. Siguiendo al autor, el modelo social se apoya en la redefinición de la discapacidad por parte del

trabajo de UPIAS en 1947 y se comprendió como una contribución a un instrumento heurístico antes que como una teoría social de la discapacidad perfectamente establecida”<sup>52</sup>.

En 1975, un grupo interdisciplinario instauró el primer curso académico en el Reino Unido destinado exclusivamente a la experiencia de la discapacidad, el cual fue llamado: “La persona con incapacidad en la comunidad”, en la Universidad Abierta (Open University. OU). El autor nombra a Vic Finkelstein como una persona relevante para la ejecución de este curso. Finkelstein fue un activista y escritor sudafricano con discapacidad y uno de los miembros fundadores de UPIAS.

En 1970 empezaron a dictarse cursos similares en universidades estadounidenses y de Canadá, no obstante la mayoría de éstos se basaban en análisis tradicionales sobre discapacidad o del ámbito de la sociología médica.

Posteriormente en 1986 Mike Oliver y Len Barton fundaron la publicación internacional *Disability, Handicap and Society*, la cual en 1993 cambiaría su nombre por *Disability and Society*. La revista era inspirada por las funciones de personas con discapacidad y sus organizaciones y también se enfocó únicamente y desde el primer instante en las dinámicas socio-político-culturales del proceso de discapacidad. Al hacerlo, dio un gran empuje al establecimiento de las labores sobre discapacidad como un campo auténtico de formación académica tanto en el ámbito nacional como internacional”<sup>53</sup>.

Barton cree que Finkelstein posiciona su enfoque dentro de un cuadro pragmático y propone un modelo evolutivo que se basa en el nivel de adelanto económico de

---

<sup>52</sup> BARTON, Len; *Superar las barreras de la discapacidad*. Ediciones Morata, S.L; Página13. Citado el día 5 de marzo de 2012.

<sup>53</sup> Ibíd, BARTON, Len; *Superar las barreras de la discapacidad*. Ediciones Morata, S.L; Página16. Citado el día 5 de marzo de 2012.

algunas sociedades en específico. Más aún en el caso de Gran Bretaña, Finkelstein observa tres Fases, la 1, la 2 y la 3. La Fase 1 compete a Gran Bretaña antes de la Revolución Industrial. La Fase 2 retribuye a la industrialización de finales del siglo XIX y del XX, cuando la manufactura pasó de la vivienda a las fábricas, y ésta se presenta hasta nuestros días; y la Fase 3 concierne al tipo de sociedad en el que vivimos actualmente. Este autor no quiso evitar que la gran mayoría de las personas con discapacidad participaran en los cursos productivos, es decir, aún cuando no podían influir en su totalidad, éstos tenían la facultad de sufragar de algún modo.

A todo lo anterior se consideró una vez más, a las personas con discapacidad, como un problema social y quienes eran marginadas en sus propias instituciones así como también en su vida social habitual. “El surgimiento de la Fase 3, de acuerdo a Finkelstein, advertiría la emancipación de las personas con discapacidad de la experiencia segregadora de la sociedad, debido principalmente al empleo de nuevas tecnologías y al trabajo colectivo de profesionales con personas discapacitadas, para lograr propósitos comunes”<sup>54</sup>.

A lo largo del tiempo, el tema de inclusión ha ocupado el interés, no sólo en Gran Bretaña sino también de los países de América. Siguiendo a Antonio Sánchez Así, se puede afirmar que las barreras sociales están en los diversos estratos sociales y son una realidad social que atañe a todos. Por lo tanto, el tema de la accesibilidad social puede orientarse como un propósito de lograr la “equiparación de oportunidades” que, como bien dice el Programa de Acción Social para las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (1982), “significa el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad- tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las

---

<sup>54</sup> Ibíd, BARTON, Len; *Superar las barreras de la discapacidad*. Ediciones Morata, S.L.; Página28. Citado el día 5 de marzo de 2012.

oportunidades de educación y de trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreo- se hace accesible para todos”<sup>55</sup>.

“Uno de los objetivos de la “prevención” es evitar el riesgo de aislamiento o marginación que han llevado consigo la discapacidad, y que además es un riesgo con muchas posibilidades de concluirse al existir barreras que se refutan a la llegada de los individuos con discapacidades, a las diferentes funciones y relaciones sociales. En segundo lugar, la “rehabilitación”, para ser plenamente eficaz, solicita de un medio en el que la persona rehabilitada no se tropiece con dificultades artificiales infranqueables”<sup>56</sup>.

De acuerdo con Julián Barnes, las personas con discapacidad están pidiendo con voz cada vez más fuerte llenar lugares en la sociedad, sabiendo que ésta no armoniza con los juicios del viejo modelo médico y particular de la "discapacidad" Por un lado, “el movimiento de autodeterminación, así como la introducción de conceptos sobre "inclusión" y "capacitación" se pueden pensar como exponentes de este hecho”<sup>57</sup>.

Prosiguiendo a Barnes, es claro que la revolución anterior no puede dejar de tener consecuencias en la búsqueda científica. Igualmente, resulta inviable que los seguidores de este movimiento estén comprometidos en una investigación científica sobre personas discapacitadas. Dicho esto, la propuesta que se propone es "Ninguna participación sin representación”<sup>58</sup>.

La consecuencia de esto implica que algunos investigadores estén pretendiendo responsabilizar a las personas con retraso mental en sus investigaciones pata

---

<sup>55</sup> Sánchez Asín, Antonio. Tecnologías de la información y la comunicación para la discapacidad. Página 28. Ediciones ALIBE. Citado el 2 de marzo de 2012.

<sup>56</sup> CASADO. 1998. Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad.

<sup>57</sup> Ibíd BARNES. Cita a Dywad y Bersani, 1996

<sup>58</sup> Ibíd. Barnes et al., 1997, p. 1; Dybwad, 1996. Véase entre otros Novak Amado, 1993; Talor, SASHA., Bogdan, R. y Luttiyya, Z., 1995

que, como grupo "oprimido" tenga su propia voz. Al autor se le ocurren mil semejanzas con los científicos que comenzaron en la estructura de los estudios feministas. De ahí que, se "obtiene el mismo "enfoque emancipador" que acaba con las discriminaciones autoritarias"<sup>59</sup>.

Cuando se razona sobre la discapacidad tomando el "modelo social", las características típicas de la investigación empiezan a desequilibrarse. Como señala el autor, se determina cómo los investigadores comienzan a asociarse con las personas con la enfermedad. "Este tipo de investigación ya no está interesada en explicar o describir sino en cambiar". Barnes ahora inicia una breve controversia sobre las bases que plantean los investigadores para su investigación. Por ello, se explicarán brevemente los pasos que conducen a la investigación "con" personas con discapacidad. Y finalmente, se esclarecerán algunos obstáculos a los que se han tenido que enfrentar y que han hecho que la sociedad se adhiera en la naturaleza de las investigaciones anteriores.

### **Investigación con fines emancipadores**

En las bases de la literatura científica se puede encontrar el origen de la investigación con fines emancipadores en diferentes direcciones. Aquí un nuevo autor, Sample, detalla la "investigación de acción participativa", con la influencia de Whyte, de la siguiente manera: "... en la Investigación de Acción Participativa algunas personas de la organización o comunidad que se estudia participan activamente con el investigador profesional a lo largo del proceso investigador desde el diseño inicial a la presentación final de resultados y el debate sobre sus implicaciones para la acción ... algunos de los miembros de la organización están activamente comprometidos en la búsqueda de información e ideas que guíen las acciones futuras..." .

---

<sup>59</sup>Ibíd. Barnes, 1997; Sample, 1996; Heller et al., 1996. Entre otros Samoy y Molleman, 1996

Con su investigación, Sample quiere dejar a un lado el modelo del "investigador experto" y compone los principios de la "investigación de acción" con los de la "investigación participativa", queriendo ver cómo las personas con discapacidad consiguen un lugar en la faena investigadora. Todo esto con un fin: "respaldar a las personas con discapacidad para que planifiquen, diseñen y lleven a cabo ellos mismos sus propias investigaciones"<sup>60</sup>.

El autor notifica equivalencias considerables entre su modelo de trabajo y el de Zarb y Barnes, quienes eligieron como término "investigación emancipadora". En relación, se puede esperar que ahora no sean solamente los investigadores los que se favorezcan de su investigación. Las personas con discapacidad de igual manera, deben tener la capacidad de buscar soluciones para sus problemas usando el trabajo propuesto. El compromiso de estudios como los de "pensamiento de empowerment" (capacitación) es de que aprendan cómo poner en práctica su propio proyecto de investigación.

Retomando a Barnes, éste expresa el propósito de la investigación emancipadora de una forma tajante. Según él, se refiere a la sistemática desmitificación de las estructuras y procesos que las discapacidades causan. Se intenta establecer un diálogo entre los investigadores y las personas con discapacidad de tal manera que estos últimos son capaces de experimentar un proceso de capacitación. Otros autores como Hermann Heller hablan de "investigación en colaboración", explicando los principios de la "investigación de acción participativa". Heller le otorga particular importancia a la sociedad entre el indagador y las personas con discapacidades durante cada fase de la investigación. El escritor habla más sobre una "actitud" que sobre una metodología completamente definida que convierte

---

<sup>60</sup> SAMPLE, P., "Beginnings: participatory action- research and adults with developmental disabilities", p. 317-332. In: Disability and Society, vol. 11, n° 3, 1996.

como objetivo el alcanzar productos de investigación y que éstos sean valorados por quienes participan.

“Con esta sociedad Heller también quiere evitar que los investigadores continúen considerando a las personas con discapacidad seres incapacitados”. Por consiguiente, los colaboradores con retraso mental pueden obtener una gran cantidad de nuevas competencias de manera que su recopilación se expanda y se rectifique su situación. Seguidamente, la participación en la investigación científica consagra grandes coyunturas para los discapacitados y permite que ellos descubran nuevos temas y discusiones, para lograr nueva información y aprender a analizar los referentes de las averiguaciones. Este autor y sus colegas siempre han intentado conectar la investigación con la formación”<sup>61</sup>.

Finalmente, Arovaara dice sobre "investigación participativa" que la mayor parte de las razones en su investigación corresponden con las que ya se han mencionado. A continuación la revisión de todo lo anterior:

- Las personas con discapacidad disfrutan de la posibilidad de aprender nuevas habilidades.
- Se reduce la distancia entre investigador y persona examinada.
- Las personas con retraso mental dejan de ser objetos.
- Estos tipos de investigación desmitifican la definición particular de "discapacidad".
- Se puede aprender algo sobre la perspectiva personal de las personas con discapacidad.
- Aumentan las posibilidades para una investigación más eficaz.
- La investigación participativa incrementa las posibilidades de validez.

---

<sup>61</sup> HELLER, Hermann. 1996. Página 141.

Ahora bien, se calcula que se ha recibido una nueva constatación teórica en este trabajo de vital importancia. Heron también ha contribuido a su razonamiento teniendo en cuenta tres principios fundamentales:

Primeramente, Heron reconoce que las personas intentan "relaciones recíprocas" con otras personas. "...La autonomía y la cooperación son valores de la vida humana necesarias y que se complementan una a otro para mejorar... para la investigación necesitamos una relación análoga entre dos personas, invirtiendo los papeles de ayudante y agente o combinándolos al mismo tiempo...". Por otro lado, Heron da mucho valor a los conceptos gemelos "experiencia y reflexión", que deben hacer probable una mayor utilidad de la investigación a través de un movimiento de vaivén. En fin, el autor se refiere a las posibilidades que este tipo de investigación ofrece para indemnizar la opresión y la incapacitación.

Siguiendo la lectura, habría que definir algunas de las elecciones personales de los autores con respecto a la investigación:

- “Somos los únicos interesados en una investigación con un impacto directo y concreto sobre la vida de las personas con retraso mental. En palabras de Freire, deseamos "... cambiar la realidad porque constituye un desafío, porque está formulada como un problema...””.
- “Intentamos establecer siempre que es posible un "contacto" directo durante la investigación”.
- “En nuestros proyectos de investigación, estamos muy interesados en las "perspectivas subjetivas" de las personas con retraso mental. Queremos dejarles hablar sobre los temas más importantes de su vida y su realidad”.

- “Con/en nuestra investigación, queremos dar un giro de ciento ochenta grados pasando de una investigación sobre personas a una investigación con personas”.
- “Con nuestra investigación, nos situamos dentro de la tradición más amplia de la investigación cualitativa”.

Claramente, al adoptar estas posturas los autores desean evitar caer en numerosos engaños como la gran distancia que puede haber entre investigadores e inspeccionados, pues el gran dominio que los investigadores en ocasiones tienen sobre la situación a investigar, es la extracción de conclusiones e inclinaciones que no son compartidas por las personas investigadas. Se parte entonces, de los elementos ya mencionados para llegar a una metodología que imputa a las personas con discapacidad un puesto diferente del que se le había conferido hasta ahora.

### **Consecuencias y percepciones**

Es momento de interiorizar las consecuencias de la enfermedad en las diferentes dimensiones de la vida del individuo afectado por la misma. Carlos Egea García indica que esta enfermedad ha sido objeto de diversas finalidades de clasificación y sistematización a lo largo de la historia contemporánea y las cuales han ido facilitando miradas parcialmente aptas en las distintas disciplinas ordenadas a la enfermedad, su conclusión y sus secuelas.

Partiendo del legado del autor, el interés a la salud ha ayezado en los últimos decenios una transformación exclusiva desde lo puramente paliativo a la prevención, y desde la mera recuperación al concepto de rehabilitación integral. El concepto de salud actualmente definido por la OMS es: “el completo estado de

bienestar físico, psíquico y social de las personas y no meramente de la ausencia de enfermedad o debilidad”. Para ello, hay que tener en cuenta por sobre todo, las secuelas biológicas que la discapacidad ha podido dejar, junto con las consecuencias que las secuelas realizan en el cúmulo de la persona y su relación con el entorno.

El autor apunta a que todo lo que abarca las diferentes dimensiones que comprende a la persona (cuerpo, mente y entorno), encuadra la visión de la clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías (CIDDM):

#### *Enfermedad-deficiencia-discapacidad-minusvalía*

Egea señala que se puede conducir a la revisión que se está llevando a cabo de la CIDDM, como un modelo gráfico que variará sustancialmente, con una visión multidireccional y con la inclusión de otras causas, como por ejemplo, las relativas al entorno físico y social.

Conforme al autor, la discapacidad destella el efecto de la deficiencia desde el punto de vista de la productividad funcional y de la función del individuo. Así mismo la discapacidad personifica alteraciones en el hábito de la persona. Esto lo ha definido la CIDDM como: “toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”<sup>62</sup>.

## **2.1. Experiencias exitosas**

### **¡Una niña con retraso mental recibe una terapia para frenar su crecimiento!**

---

<sup>62</sup> EGEA, García. Carlos. Experiencias de aplicación en España de la clasificación internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías CIDDM. Tomado de internet <<[http://sid.usal.es/idocs/F8/8.1-2803/experiencias\\_aplicacion.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/8.1-2803/experiencias_aplicacion.pdf)>>

- Ashley no puede mantenerse sentada, hablar ni moverse por sí misma.
- Los padres declaran que la decisión la han tomado en beneficio de su hija.
- El comité ético del Hospital Pediátrico de Seattle (EEUU) aprobó las intervenciones.

- Ángeles López (elmundo.es)

MADRID. Altas dosis de estrógenos y cirugía para extirpar el útero y las mamas, son los componentes principales del tratamiento que unos padres de Estados Unidos han administrado a su hija para frenar su crecimiento. Ashley, la niña de nueve años, sufre un tipo de encefalopatía que le ha provocado una gran incapacidad mental y física.

"A comienzos de 2004, cuando Ashley tenía seis años y medio, observamos en ella signos del comienzo de la pubertad. En una conversación con el médico de Ashley su madre tuvo la idea de acelerar su ya precoz pubertad para minimizar su estatura y peso adultos", explica el padre de Ashley en un blog en el que cuentan su experiencia durante estos años.

El blog lo acaba de hacer público esta pareja con intención de "compartir nuestros pensamientos y experiencia con dos propósitos: primero, ayudar a las familias que podrían conseguir los mismos beneficios para sus 'encamados', 'Ángeles de la almohada'(como denominan los padres a estos niños); y segundo, para tratar algunas ideas equivocadas sobre el tratamiento y nuestros motivos para llevarlo a cabo".

En esta narración los padres insisten en que su intención con este tratamiento es poder continuar con los cuidados que le ofrecen diariamente a su hija: moverla, lavarla, darle de comer, etc.

Encefalopatía estática de causa desconocida, fue el diagnóstico que le dieron los médicos tras varios años de pruebas y estudios. Ashley tuvo un nacimiento normal, pero sus facultades motoras y mentales no se desarrollaron. Ahora con nueve años no puede mantener su cabeza erguida, girar mientras duerme, sujetar un juguete, sentarse, caminar o hablar. Su dependencia de los demás es total. Su capacidad mental es la de un bebé de tres meses. Sus padres le llaman 'Ángel almohada', "porque es tan dulce y está siempre allí donde la dejas, como una almohada", explican.

### **Motivos del tratamiento**

Ashley comenzó a necesitar ayuda extra desde los primeros meses de vida, sus padres han estado cuidándola por sí mismos y, según han declarado, su intención es seguir haciéndolo mientras puedan, sin cuidadores externos, sin máquinas, para que pueda recibir atenciones personal y familiar.

Por este motivo, y pensando en que si seguía creciendo llegaría un momento en que no podrían trasladarla fácilmente de un lugar a otro y quizá los cuidados empeorarían, los padres consultaron a especialistas del Hospital Pediátrico de Seattle (EEUU) para intentar frenar el crecimiento de su hija.

"Después de numerosas consultas entre los padres y los médicos se ideó un plan para atenuar el crecimiento utilizando altas dosis de estrógenos y, para disminuir las complicaciones de la pubertad a largo plazo en general y los efectos adversos del tratamiento en particular, le realizamos una histerectomía (extirpación del útero) antes del tratamiento"<sup>63</sup>, explicaban los especialistas de Seattle en un artículo donde recogían el caso de Ashley.

---

<sup>63</sup> Tomado de una niña con retraso mental. [elmundo.es](http://www.elmundo.es/elmundosalud/2007/01/04/medicina/1167927346.html) encontrado en internet: <http://www.elmundo.es/elmundosalud/2007/01/04/medicina/1167927346.html>

El trabajo fue divulgado en octubre de 2006 en la revista médica "Archives of pediatrics & Adolescent Medicine". La razón por la que elevadas dosis de estrógenos impiden el crecimiento no se entiende en su totalidad, sin embargo, podría deberse a la interrupción que los estrógenos causan sobre el factor de desarrollo similar a insulina 1. De otro modo, el tratamiento hormonal coopera a la maduración esquelética al promover la disolución epifisaria es decir, cuando los huesos largos dejan de desarrollarse, y posteriormente se da el término del crecimiento.

- Cooperación en diferentes niveles dentro de los programas de investigación: algunos ejemplos.

Geert van Hove está realizando un gran número de investigaciones sobre la condición de vida de las personas con discapacidad. Por lo tanto, que a esto respecta, se infiere que pocos investigadores tienen asesorías con los parientes directos para obtener información.

Aleatoriamente, dicha "recogida de información de segunda mano" recibe críticas: El autor piensa que es adecuado realizar alguna crítica de la investigación. Por medio de un temario para los padres, se tiene como objetivo valorar el nivel de satisfacción de los habitantes con respecto a su propia realidad y no el nivel de satisfacción de los padres con respecto al cuidado de su hijo. Así pues, se pueden hacer observaciones de índole metodológica y técnica desde el punto de vista del proceso. "Especialmente en estos tiempos de servicios de atención dirigidos por preguntas es necesario que los instrumentos que toman a la propia persona con retraso mental como fuente de información estén muy desarrollados..."

Se ha intentado preguntarles a las personas implicadas con la enfermedad sobre sus puntos de vistas y sus aspiraciones de vida concernientes al trabajo, el ocio y las relaciones. Cuando los investigadores hablaron con todos los internos, los

participantes fueron repartidos según diversos niveles comunicativos. Los grupos fueron conformados así: un conjunto de personas que podían hablar con sencillez por sí mismas; un grupo que podían hablar por sí mismos con el apoyo de técnicas (por ejemplo, pictogramas) o personas (parientes) y, finalmente, un grupo del que solamente se podía obtener información a través de un representante.

Ciertamente, el autor profundiza mucho sobre los obstáculos que construye el sistema no sólo para ellos mismos sino también con respecto a los otros antes, durante y después de la conversación con estas personas con deficiencias mentales.

- Varios ejemplos de obstáculos:

- La "tradición de cuidados", la cual deja poco espacio para que las personas con discapacidad puedan hablar por sí mismas.
- El desarrollo de una teoría que es muy poderosa, por ejemplo la teoría de Jean Piaget y sus seguidores. Según esta teoría, las personas discapacitadas nunca podrán alcanzar un nivel de pensamiento ideal. Esto podría inculcar que no se les puede considerar un oyente sobresaliente para una conversación.
- Existe un gran número de "barreras comunicativas" en sentido exacto. Con esto, no sólo nos lleva a la actitud comunicativa sino también a la comunicación como hecho técnico.
- El "típico retrato de la humanidad" surge como barrera: no es totalmente evidente el hecho de comenzar una conversación con adultos que han sido etiquetados como "niños de por vida".

- Iniciar una conversación con personas con retraso mental significa "otro posicionamiento". Ya no se trabaja dentro de un "modelo jerárquico" sino que se pasa a un modelo que gira en torno a la "igualdad"<sup>64</sup>.

En la Región Flamenca (Flandes) existe poca experiencia sobre investigación cooperativa. Por esto, se ha trabajado en este país que es reconocido por su tradición de asistir a las personas con discapacidad y al mismo tiempo se ha construido un gran número de centros con el ánimo de seguir luchando en contra prejuicios y teorías simplistas.

Al manejar los datos de la I Conferencia para personas con retraso mental de Flandes, se ha involucrado a personas con retraso mental en una sucesión que se podría definir como una metodología del tipo "participant-back-to-participant". En dicho modelo metodológico, la información obtenida se reintegra al grupo de la investigación; para ilustrar, la interpretación de las conversaciones que tuvieron lugar durante la Conferencia y que fueron totalmente grabadas en vídeo, fue exhibida a una corporación de ocho participantes de la Conferencia a quienes se les pidió que examinasen lentamente el texto que se les entregaba en absolutamente todo.

El proceso del retorno de la información se elaboró como en el estilo de los grupos Delphi y en palabras de Sample supone varias oportunidades particulares. Por ejemplo, se desarrolló la posibilidad de manifestar simultáneamente ciertos resultados. En la finalización, se intentó contribuir para localizar el modo apropiado de mostrar la información.

Finalmente fue importante describir ciertos estándares de calidad que ayudaron a determinar el "valor emancipador" del proceso programado de la investigación.

---

<sup>64</sup> VAN, Hove, Geert. *Investigación cooperativa con personas con retraso mental: en busca de un equilibrio entre emancipación y estándares de calidad para la investigación*. Página 5. Universidad de Gante. Disponible en Internet: <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada3/actas/conf9.pdf>

Zarb lo dijo: “¿Quién es responsable de la investigación y quién decide cómo se realizará? ¿Se ha realizado algún progreso en el "proceso de capacitación" de las personas con discapacidad implicadas en la investigación? ¿Cómo han estado involucradas las personas con discapacidad en el análisis crítico del proceso de investigación y en la definición de las cuestiones para investigaciones futuras? ¿Qué hacen los investigadores con los resultados de la investigación?”.

El grupo investigativo estuvo convencido de que la alternativa de un modelo de investigación cooperativa no se relaciona con "modas". Al contrario, se trata de una preferencia moral que tiene muy presente a Freire en afirmar que: "... no existe una educación o asistencia neutra. O es un instrumento para la liberación del ser humano o una herramienta para juzgarlo, para oprimirlo..." Cada persona que esté atraída por la investigación cooperativa funcional, deberá aceptar todas las consecuencias expuestas aquí<sup>65</sup>.

### **Hechos fundacionales de Comunicación y Discapacidad**

Si bien ha sido fundamental destacar las diferentes huellas investigativas en el ámbito internacional que ha dejado el tema de Discapacidad, no podemos dejar de lado otras importantes bibliografías, artículos, anuarios, tesis de grado, documentos, y/o actas latinoamericanas sobre otros aciertos de la investigación desde el punto de vista de Comunicación y Discapacidad.

Después de una larga historia de aislamiento, las personas con discapacidades logran hacia el año 1990 originar cambios valiosos en la sociedad, pudiendo empezar a innovarse poco a poco las representaciones e imaginarios que se tenían sobre de ellas. Es legítimo decir que, esto es fruto de la insistencia de entidades e instituciones internacionales y mundiales, donde su propósito fue

---

<sup>65</sup> Ibíd. VAN, Hove, Geert. Investigación cooperativa con personas con retraso mental: en busca de un equilibrio entre emancipación y estándares de calidad para la investigación. [en línea]. Página 5. Universidad de Gante. Disponible en < <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada3/actas/conf9.pdf>>

luchar por la protección de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de los discapacitados.

Nahir De Salazar, Yuri Ferrer e Irma Toro visualizan en los años sesenta, el surgimiento del movimiento integracionista resaltado en el vínculo al aula regular de estudiantes con necesidades especiales. Entre los años 1980 y 1989, dicho movimiento se hacía más grande y, gracias al soporte de organizaciones como la UNESCO, se inaugura el procedimiento de cultura pedagógica, especialmente en los países de Asia, At rica y América Latina, con el fin de atender a las personas con necesidades especiales en la escuela normal.

Con la iniciativa de que todo individuo tiene potencialidades y talentos, los cuales son necesarios de desenvolver con base en su limitación particular, los autores destacan esta visión optimista del ser humano con limitaciones como hecho importante para asentarnos en los años 90.

Hoy en día el proceso de inclusión a avanzando a diferentes ritmos en las distintas culturas; de éste comienza a crearse un importante grado de certeza que parte de la necesidad de interacción con los otros y con el mundo que tiene toda persona, para formarse absolutamente como ser humano. Así, como lo afirman Salazar, Ferrer y Toro, la reclusión y el destierro se convirtieron en ambientes que se caracterizan por la interacción, la inspección del mundo y el crecimiento de sus funciones intelectuales”<sup>66</sup>.

Salazar, Ferrer y Toro mencionan el modelo de inclusión fundamentado en la participación de Vigotsky y Brunner en la pedagogía respecto con el papel que

---

<sup>66</sup> DE SALAZAR, Nahir; FERRER, Yury; TORO, Irma. Comunicación aumentativa y alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad. En: Universidad Pedagógica Nacional. 1992. [En línea]. Disponible en < [http://www.pedagogica.edu.co/storage/ted/articulosted13\\_13arti.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/ted/articulosted13_13arti.pdf)>. Citado el 22 de mayo de 2012.

cumplen la interacción y el ambiente ecológico en el desarrollo infantil, muy aparte de la naturaleza de las personas”<sup>67</sup>.

Desde esta mirada, la idea y el papel del docente evolucionan de acuerdo al rol de un nuevo maestro que se abastece con ambientes estructurados y se vale de experiencias exitosas, reconociendo su nivel de progreso normativo y emprendedor, donde fomenta el desarrollo del concepto creativo. Más aún el dictamen de problemas eleva su destreza para tomar decisiones, impulsa su capacidad al pensamiento y finalmente promueve a los pacientes infinitas oportunidades de efectuar acciones exitosas y al mismo tiempo lograr que se amplifique su autoestima y auto-expresión.

Siguiendo a los autores, el docente da aportes significativos para que las personas con discapacidades encuentren una dirección de razón de ser a su realidad en la sociedad y de ahí que, el uso de Comunicación Aumentativa y Alternativa, del desarrollo de conceptos básicos y de la estimulación de la movilidad autónoma, sea eficaz al aplicarlo en su vida<sup>68</sup>.

De acuerdo a la visión optimista señalada en párrafos anteriores, la tecnología electrónica, informática y de comunicación, cumple un papel invaluable, ya que ella puede facilitarle a las personas los soportes materiales necesarios para el desarrollo de sus habilidades motoras, casi logrando tres considerables objetivos: autonomía, independencia e inclusión. Se posibilita el movimiento y la intercomunicación con el mundo exterior al individuo con barreras, dejándole indagar los entornos, solucionar problemas, desarrollar la curiosidad y aprender a interactuar con otros sujetos, en cuanto éste pueda poner en marcha sus capacidades y facultades hasta conseguir sentirse capaz.

---

<sup>67</sup> SAINT-Laurent, Lise. A educacao de alunos com necessidades especiais. A integracao de pessoas com deficiencia. Sao Paulo, Memnon, 1997. Citado el 27 de mayo de 2012.

<sup>68</sup> AZEVEDO, L; NUDES DA PONTE, M Y THEMUDO, R. 1999. Citado el 14 de mayo de 2012.

Los importantes aportes del proyecto de investigación, formación y proyección social dados por los enfoques recientes de la Educación Especial, privilegian la competencia frente a la minusvalía y conceden mayor interés al desarrollo de contribuciones compensatorias, como lo son las investigaciones sobre las formas particulares de comunicación en cada una de las discapacidades y sobre los cursos de logro del lenguaje, el cual indica que se hable de personas con parálisis cerebral, autismo, retraso mental, limitación visual o limitación auditiva.

No obstante, este enfoque ha causado que las personas con discapacidades presenten problemas en la comunicación y el control del ambiente, hecho que disminuye, a grandes rasgos, las oportunidades de una interacción proyectada, y del mismo modo, afecta sus opciones de aprendizaje. La comunicación conlleva a la voluntad de interrelación con el otro y la función adecuada de códigos ordinarios, indispensables para la interpretación y la acción. Sin embargo, los autores señalan que las personas con problemas motores y de expresión oral, para ilustrar, exponen trabas para desarrollar habilidades comunicativas y lingüísticas. Esto se muestra como una influencia negativa que el medio les suministra al coartarles la exploración y la interacción con el ambiente, la sociedad, la manifestación de necesidades, pensamientos, emociones, y la reciprocidad de información.

Según los autores, al pasar por ello es imprescindible el uso de Técnicas Aumentativas de Comunicación, conocidas éstas como sistemas que en un proceso comunicativo perfeccionan el habla. Los individuos gravemente limitados, necesitan adecuar técnicas aumentativas más compuestas que se adapten a sus menesteres comunicativos, por ejemplo, cuadros con vocablos o símbolos, sistemas con voz digitalizada, reproductores de teclado, software para la identificación de voz o realización de ordenanza sin ratón<sup>69</sup>.

---

<sup>69</sup> Ley 115 de 1994: diario oficial No. 41.214 de 8 de febrero de 1994. In: Educación Md, Editor: República de Colombia; 1994. Citado el 16 de Abril de 2012.

Algunas de las experiencias exitosas de estas técnicas se reflejan en varios casos específicos:

Como lo es el caso de Jonathan que, en el año 1996 La Escuela de Educación Especial N° 9 Dr. José María Ramos Mejía de la Ciudad de Barranqueras, Provincia del Chaco, comienza a circular el rumbo de la evolución con la aparición de nuevos ámbitos conceptuales. Ana Mitoire, María Alejandra Acardini, Stella Maris Sosa y María Angélica Fernández encabezan los aportes de la Ley Federal de Educación, Derechos del Niño y la Declaración de Salamanca, poniendo en marcha proyectos de integración escolar y laboral.

En 1998, cuando se amplía la propuesta de integración escolar se pone en efecto el proyecto “DESDE LA DIVERSIDAD CONSTRUYAMOS UN ESPACIO PARA TODOS”, sufragado por el Estado Nacional para la edificación de un salón de procesos, destinado al empleo de grupos escolares donde se compongan alumnos con necesidades educativas especiales (n.e.e.) dándole uso a la computadora como una herramienta instructiva.

Ya en 1999 se constituye un acuerdo con el CEAT (Centro de Estimulación y Atención Temprana) para dedicar acciones preventivas a fin de dar resultados a las peticiones de las zonas de Barranqueras y Puerto Vilela para el cuidado de niños en alto riesgo social. Mitoire, Acardini, Sosa y Fernández llevaron a cabo este proyecto por medio de la atención individual y grupal de los pacientes, mediante reuniones semanales con el equipo técnico del Centro, y así poder evaluar el seguimiento de los casos.

La experiencia vivida en 1999, parte de un alumno Jonathan (J.), el cual ingresa al 1er año de EGB en la escuela especial con tipo de integración parcial en escuela común hasta el año 2005, en donde cursa el 6º año de Educación General Básica

(EGB). Los autores observan esta experiencia catalogada en un proyecto interinstitucional con intervención de educación especial y común, seguida por siete años, lo que permitió a J. la continuidad y ascenso de todo el 1er y 2do ciclo de la EGB<sup>70</sup>.

Para la mayoría de personas con discapacidad, la ausencia de un mecanismo apoyado de lectura, escritura y comunicación, se convierte en una grave barrera de entrada al entendimiento, al mundo laboral, a las oportunidades de independencia y al desarrollo subjetivo. Siguiendo a los autores, una computadora se puede utilizar de diferentes modos para ayudar a las personas con necesidades educativas especiales procedentes de una discapacidad y con ella, se puede favorecer la satisfacción de necesidades comunicativas y de escritura así como también favorecer la educación, el entretenimiento y la vida cotidiana, propiciando nuevos ambientes de trabajo alcanzables para estas las personas.

Así mismo, para que la computadora no se vuelva una nueva pieza discriminatoria, es necesario radicar soluciones para adaptar a la persona, de manera que ésta pueda utilizar, dentro de lo posible, cualquier programa. De las distintas experiencias de integración que en los últimos tiempos ha implementado la escuela, los autores trabajaron cooperativamente con escuelas públicas que han seleccionado el estudio realizado con Jonathan, un joven que hoy día tiene 15 años, y es diagnosticado con parálisis cerebral con atetosis. El alumno presenta movimientos impensados en cabeza, brazos, y piernas, no tiene habla y los sonidos que puede retransmitir se confunden por el permanente resfriado que posee siendo más intenso en invierno.

---

<sup>70</sup> MITOIRE, Ana; ACARDINI, María Alejandra; SOSA, Stella Maris; FERNÁNDEZ, María Angélica. *Experiencia en el uso de tecnologías de la Información y Comunicación para la integración escolar de un alumno con necesidades educativas especiales con origen en una discapacidad motriz*. [En línea]. Página 5. Disponible en < [http://www.me.gov.ar/currifom/publica/especial\\_oea2.pdf](http://www.me.gov.ar/currifom/publica/especial_oea2.pdf) >. Citado el día 07 de marzo de 2012.

Uno de los pilares esenciales en los logros de Jonathan fue el compromiso de su familia puesto que desde su primer año de vida obtuvo vigilancia prematura y acudió luego a la escuela especial. También se trabajó en estimulación sensorial múltiple hasta 1998 en la ciudad de Resistencia, capital de la Provincia del Chaco. La ardua tarea durante su primera infancia logró desarrollar su escolarización en una Escuela Primaria Común de la localidad de Barranqueras, cercana a Resistencia, por decisión de una docente de la Escuela Especial y con el apoyo de la familia. Según los autores, a consecución de los temas los fue realizando en la escuela primaria a través de varias metodologías que los docentes de grado y los docentes de apoyo planteaban.

Como vienen indicando los autores, el alumno Jonathan asistía a la escolarización en el sistema corriente en la Escuela Especial a fin de acceder al currículo por medio de las TICs y simultáneamente en un trato personalizado que permitiera el acondicionamiento del caso. Posteriormente, la docente de informática fue examinando otros estudios que admitieran beneficiar a gran escala las posibilidades y capacidades de J. Todo esto para lograr la máxima sumisión del alumno al operarla computadora y notoriamente para comunicarse y así conversar sobre los factores respecto a su propia condición<sup>71</sup>.

De acuerdo a Mitoire, Acardini, Sosa y Fernández durante el proceso se entrenó a Jonathan constantemente en la conducción del programa, para después a través del mismo acceder a otra programación educativa que fuera de su interés. En diciembre de 2005 sus compañeros de clase de la escuela común, fueron a visitar a J. a la escuela especial y al igual que su maestra pudieron conversar con él por medio del programa Predwin, dominando la fusión de comunicación “si / no” que generalmente ensayaban con Jonathan. Igualmente, sus compañeros también

---

<sup>71</sup> *Ibíd.* MITOIRE, Ana; ACARDINI, María Alejandra; SOSA, Stella Maris; FERNÁNDEZ, María Angélica. *Experiencia en el uso de tecnologías de la Información y Comunicación para la integración escolar de un alumno con necesidades educativas especiales con origen en una discapacidad motriz.* [En línea]. Página 8. Disponible en < [http://www.me.gov.ar/currifom/publica/especial\\_oea2.pdf](http://www.me.gov.ar/currifom/publica/especial_oea2.pdf) >. Citado el día 07 de marzo de 2012.

estuvieron presentes en actividades pedagógicas, orientadas por la docente, donde empleaban la computadora, que para muchos de ellos usaban por primera vez.

El análisis de la experiencia reafirma la idea “que todos pueden aprender con las condiciones pedagógicas apropiadas”. Con seguridad esto debería ser la base de todo régimen de inclusión educativa. Más aún, las estrategias para llevar de la mano a estas políticas son variadas y existe una labor participativa entre las escuelas especiales y comunes que se organiza tomando como fundamento central las propuestas de educación. Claramente, estos programas promueven el aprendizaje de alumnos con n.e.e y contribuyen a construir una sociedad justa y amistosa.

Así como Argentina ha vivenciado experiencias que muestran el ahínco de profesionales al tema de discapacitados, Brasil también pone en el escenario sus aportes significativos. En Brasil existen varios documentos internacionales, los cuales puntualizan la inserción absoluta de las personas con discapacidad en la sociedad. Más que una percepción resguardada con pasión por profesionales de distintas áreas, desde 1990, el levantamiento de sociedades dictaminadas por la inclusión, es un reto del que la Agencia de Noticias de los Derechos del Niño y la Fundación Banco de Brasil llama: un movimiento por los “Derechos Humanos de Todos los Humanos”. El 14 de diciembre de 1990, fue firmada la Resolución 45/91, de la ONU, la cual le produjo al mundo “un cambio en el enfoque del programa de las Naciones Unidas sobre Discapacidad transitando de la concientización a la acción, con el deber de terminar con gloria una sociedad global para todos dispuesta para el año 2010.

Desde la década de los noventa hasta nuestros días Brasil ha corroborado su pacto con la inclusión. Sin embargo, “el Brasil fue precursor de la ONU”. Paralelamente, la fuerza inclusiva de su Constitución, hacia el año 1989, con la

Ley Federal número 7853, pasó a ser considerada como un delito con pena de castigo, así que, se prohibió cualquier intento de evitar que una persona con discapacidad acudiese a una escuela de su comunidad.

Claro como lo afirma la Agencia de Noticias de los Derechos del Niño y la Fundación Banco de Brasil, la fuerza del código, no se ha logrado lo suficiente para alertar a la sociedad brasilera en lo concerniente a la inclusión. Por tanto, Brasil avanza pero, continúa pensando y actuando en el ámbito de otro pensamiento: el de integración. Seguidamente de los avances propuestos por la ONU y las leyes, se podría definir integración como un movimiento por los “Derechos Humanos de Casi Todos los Humanos”.

#### **5.5.1. Inclusión e integración: la diferencia aplicada a la realidad**

Según la ANDI de Brasil, la integración nos impulsa a estimar que podemos elegir qué seres humanos tienen el derecho para asistir en las diferentes escuelas, en los ambientes de trabajo, en los parques de diversiones, en las iglesias, en todos los lugares. Es ejercida desde los años 80, y empezó a ser debatida por el entonces naciente movimiento internacional de las organizaciones de personas con discapacidad. Dicho movimiento acusó al atropello del modelo integracionista, que sólo aprobaba reunir en la sociedad a personas con discapacidad que fueran llamadas “listas”, o “casi listas”, para compartir con los otros dentro del sistema social.

Es decir, “listas” en el sentido de estar capacitadas para trabajar, aprender, moverse o expresarse. La ANDI señala también que en el caso de que estas personas no estuviesen “listas”, éstas tenían que esforzarse para estarlo, pues en un contexto integracionista, lo máximo hecho por la sociedad para cooperar con las personas con discapacidad en esta fase de inserción serían diminutos arreglos para acondicionar a las veredas. El modelo aceptaba los servicios higiénicos o

hasta tomar a un niño con discapacidad mental en el aula de clases, pero sólo si este alumno se “acoplara al resto del grupo”. No obstante, los niños con discapacidad mental raramente pueden tener el mismo ritmo de trabajo de los niños sin discapacidad mental, por ello al pasar dos o tres años, aquel alumno sería inmediatamente devuelto a su familia<sup>72</sup>.

Por otro lado, en 1992 la definición del retraso mental por parte de la Asociación Argentina de Medicina (AARM) fue competente como un cambio de estructura, dadas las importantes reformas que insertó frente a las anteriores propuestas. Por consiguiente, abandonando una concepción estrictamente psicométrica se desechó que el retraso mental fuera una señal absoluta del ser y se predominó el papel que redime el ámbito, guiando que la persona con retraso mental debe ser conocida por la interacción que desempeña en cualquier contexto.

Siguiendo a Miguel Ángel Verdugo Alonso, se programó una estimación multidimensional en base a la interacción con los entornos en los que se despliegan los individuos y determinando los tratamientos y ayudas requeridos. Además, Verdugo dispuso de un gran esmero a los apoyos, exponiendo un organismo de distribución que se basara en la magnitud de dichos apoyos que necesitan las personas con retraso mental.

El autor sustenta las características fundamentales de la propuesta de 1992, como el propio término de retraso mental, la situación funcional y enfoques en los apoyos, los tres principios de diagnósticos: inteligencia, conducta adaptativa y edad de comienzo, y un destacado convenio con desarrollar un sistema de clasificación basado en las potencias de los apoyos, si bien se acoge con

---

<sup>72</sup> ANDI. Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil. En: Medios de Comunicación y Discapacidad. “Un análisis de la cobertura periodística sobre inclusión social”. [En Línea]. Página 19. Disponible en: <[http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-110028\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-110028_archivo_pdf.pdf)> Citado el 18 de marzo de 2012.

luminosidad el aporte positivo que pueden ofrecer igualmente otros sistemas clasificatorios.

Verdugo encuentra tres criterios que venían siendo presentados desde las anteriores definiciones de 1983 y 1992 y que corresponden a restricciones significativas en articulación intelectual, en comportamiento adaptativo y que se muestra durante la etapa de desarrollo. El uso de la definición propuesta parte de cinco premisas sustanciales para su aplicación:

- Las limitaciones en el funcionamiento presente deben considerarse en el contexto de ambientes comunitarios típicos de los iguales en edad y cultura.
- Una evaluación válida ha de tener en cuenta la diversidad cultural y lingüística, así como las diferencias en comunicación y en aspectos sensoriales y motores.
- En un individuo las limitaciones a menudo coexisten con capacidades.
- Un propósito importante de describir limitaciones es el desarrollar un perfil de los apoyos necesarios.
- Si se ofrecen los apoyos personalizados apropiados durante un periodo prolongado, el funcionamiento en la vida de la persona con retraso mental generalmente mejorará.

### **Del Tercer Mundo y Latinoamérica hasta el pequeño continente: Colombia**

Bastó con observar algunos estudios hechos en los países del Tercer Mundo y Latinoamérica para dar conciencia de los procesos de inclusión y las distintas experiencias que han sobresalido en el pequeño mundo de grandes seres. Ahora bien hay que observar estudios también muy importantes de salud mental, en

Colombia, país que resalta algunas teorías en la que basa sus estudios y al igual promueve distintos enfoques para la finalización de inserción del individuo con discapacidad.

Zulma Urrego Mendoza realizó una importante investigación en Colombia entre el año 1974 y 2004. Este estudio se basó en distinguir las situaciones de salud mental. Urrego resaltó algunas teorías como: la teoría de comprensión de la morbilidad, los enfoques de transición y el enfoque de determinantes en salud. Sin embargo en dichos estudios predomina un encausamiento carentemente integrador, en el cual se explican y analizan diferentes elementos psicológicos, sociales, biológicos y ambientales referentes al evento de la enfermedad y la muerte originadas de modificaciones en la salud mental en las personas y se da gran repercusión al poderío de los servicios de salud en el modelamiento de dicha posición<sup>73</sup>.

En 1973 se dispuso a mejorar la calidad de la prevención primaria en los servicios sanitarios básicos, insertar acciones de promoción y prevención primaria de la salud mental en cada una de las labores. Para hacerlo realidad se propuso fomentar la tesis de una política de salud mental; requerir el diagnóstico de la situación de salud mental mediante investigaciones epidemiológicas sobre trastornos mentales; promover la realización de una correlación de recursos físicos y humanos para la observación de éstas patologías, y trabajar tanto por el desarrollo de disyuntivas de ayuda ambulatorias, comunes y centradas en las comunidades como en el establecimiento continuo del recurso humano en salud. La autora realizó el magro diagnóstico de la salud mental en 1974, cual se formó en el entorno de las influencias del Plan Decenal para las Américas, formulado por la OPS y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

---

<sup>73</sup> URREGO, Mendoza, Zulma. Reflexiones en torno al análisis de la situación de salud mental en Colombia. 1974-2004. [En línea]. Disponible en: <[http://es.scribd.com/jairo\\_vargas/d/38040464-Estudios-Nacionales-Salud-Mental-Colombia](http://es.scribd.com/jairo_vargas/d/38040464-Estudios-Nacionales-Salud-Mental-Colombia)> Citado el 20 de marzo de 2012.

En 1993 El Estudio Nacional mantuvo un enfoque epidemiológico sobre la repartición de causales de riesgo y causales protectores para probables trastornos mentales en niños y adultos, detectados a través de pruebas y encuestas de tamizaje básico, donde se calcularon deducciones de contraste para la evaluación del carácter el cual podía ser protector o de riesgo, concerniente a la presencia de hechos que arrojaran indicadores con una alta eventualidad de padecer alguna enfermedad mental.

Posteriormente, en 1997 se dio el Estudio Nacional de la salud mental el cual se trató una investigación epidemiológica poblacional, orientada en la actualidad hacia la especificación de enfermedades mentales que son diagnosticadas de acuerdo con los criterios del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales(DSM-IV).El término que rodó en torno en torno a la definición de un curso de salud mental, restringió a la delimitación de pilares de morbilidad, bien fuera diagnosticada mediante una reunión psiquiátrica semiestructurada. Siendo así, la única aproximación a una valoración de la mortalidad estuvo encabezada por la prevalencia de los intentos suicidas

En el año 1982, un estudio hecho por El Comité de Rehabilitación de Antioquia, entidad que en ese entonces cumplía 10 años de trabajo, señalaba una prevalencia del 5.4% de debilidad en este Departamento. Así pues, secundados en estos parámetros y con el estable convencimiento de afianzar nuevas maneras de cuidado a las personas con discapacidad, El Comité, puso en juicio una sucesión de alternativas para sujetos de bajos recursos que tuviesen una demanda de análisis significativo, por fuera de institución, el cual se nombró: Programa de Rehabilitación Comunitaria.

La Red de Gestores, apoyó a este programa en la constitución competente de representantes de la comunidad mediante talleres y el trabajo conjunto con los padres de familia de los hijos con condición de discapacidad. Seguidamente, se

dieron cursos para maestros y madres gestantes, voluntarios y espías de la salud, que proporcionaron conocimientos sobre la prevención de la discapacidad y rehabilitación integral.

Posteriormente, la cobertura de este plan de acción se realizó en barrios deficientes de Medellín y su Área Metropolitana y también en algunos municipios del departamento de Antioquia. En 1986 el Programa de Rehabilitación Comunitaria de El Comité comenzó a propagarse a varios municipios del Departamento, en combinación con la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, para desarrollar tareas según los recursos, condiciones y características de cada municipio. De esta manera el proceso de construcción de la política pública y la estrategia de rehabilitación estuvo basado en la comunidad<sup>74</sup>.

Siguiendo a la Red de Gestores, 30 años atrás, la restauración de las personas con discapacidad se llevaba a cabo en hospitales, asilos para enfermos mentales y en centros para atender necesidades educativas especiales. El tipo de tratamiento utilizado producía un término hallado “hospitalismo”, o sea, una gran dependencia de las personas y las familias a estos oficios en los que se sentían inmunes de la exclusión y de las barreras sociales, localizando su posibilidad conforme a la discapacidad y su posterior reinserción social.

Este modelo consideraba la discapacidad como un comportamiento alejado en el ser, un indicio o afirmación externa de un cambio subyacente físico, mental o sensorial, que provoca en el individuo conflictos para armar diversas actividades y, por tanto, desempeñar un listado social de acuerdo con las perspectivas normativas del núcleo. Para la Red de Gestores es claro que desde esta mirada,

---

<sup>74</sup> RED DE GESTORES SOCIALES. Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá. Página 5. [En línea]. Disponible en <<http://cppe.presidencia.gov.co/BoletinRGS/Ediciones/RGS23.pdf>> Citado el día 07 de marzo de 2012.

quien tiene la obligación de atender la manifestación es un profesional que, acorde a su itinerario puede prometer alternativas para mermarlo, lo que conlleva a que la persona en situación de discapacidad contraiga una postura impasible.

Según este paradigma no se compromete a la comunidad, ni a la sociedad en general, para dedicar alternativas de participación a la persona discapacitada. Al contrario de esta medida, Engel consideraba desde 1977 el provecho del contexto ambiental en los procesos de rehabilitación y proyectaba cómo el modelo biopsicosocial consagraba especiales alternativas para aproximar un fenómeno complejo de forma holística. No obstante esta perspectiva aportaba únicamente una reseña y no aceptaba más desarrollos a partir del mismo, ya que éste es evaluado como un mecanismo esclarecedor útil y sugestivo.

La investigación de la Red, realizó un análisis de la discapacidad desde la teoría de sistemas, el cual permitió un cometido que abarcaba un todo, al introducir otras dimensiones como la cultural y la social. De igual manera, el enfoque sistémico considera que hay un microsistema, donde se halla el dúo persona-familia; un meso sistema, que adjunta el trabajo, la iglesia, la comunidad, las redes sociales y la escuela; un exosistema, en el cual aparece la sociedad en general y las organizaciones; y, por último, el macrosistema, dentro del cual se señalan los factores culturales.

A pesar de lo anterior, la Red analiza que cuando se elaboran cambios por fuera de la familia se puede producir un estado de inconsistencia ecológica, en el que los niveles de tensión superan las reservas de los recursos personales y familiares para desafiar la situación. Fue de esta manera, que esta teoría acató que todo el cuerpo del fenómeno está íntimamente entrelazado entre sí y que los resultados declaran la integridad del mismo.

El nuevo enfoque favoreció el desarrollo de actividades de rehabilitación en la comunidad como una metodología de trabajo que proporcionaba componer de manera ordenada los distintos actores sociales en busca de opciones puestas en función a la integración social de las personas con esta condición, mediante la colaboración apresurada de la sociedad y teniendo en cuenta los recursos auténticos.

El Plan Nacional de Atención para personas con Discapacidad de 1998- 2002, como resultado de la unión de la Vicepresidencia de la República y las organizaciones de personas con discapacidad y de la sociedad civil, estableció las siguientes líneas de acción inscritas en los principios y parámetros legales y conceptuales<sup>75</sup>:

- Construcción de entornos protectores y prevención: programas de prevención y desarrollo que buscan que toda la sociedad conozca, se sensibilice y se comprometa con el auto cuidado y el cuidado mutuo del entorno cotidiano para de esta manera lograr una cultura que posibilite el pleno desarrollo de las capacidades del ser humano. Además que la sociedad se comprometa a modificar los factores que impiden o limiten su desarrollo.
- Rehabilitación con integración social y familiar: promover y proveer las condiciones para lograr que las personas con discapacidad se integren y participen en todas las actividades de la vida cotidiana.
- Equiparación de oportunidades: remover barreras que impiden que las personas con discapacidad participen de las oportunidades educativas, laborales, recreativas, culturales, sociales y políticas del país.

---

<sup>75</sup> Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Estructura del Plan Nacional de atención a personas con discapacidad. Página 76. Citado el 7 de marzo de 2012.

- Participación educativa: garantizar el derecho a la educación de las personas con discapacidad que les permitan el acceso, permanencia y promoción en la educación con criterios de calidad, equidad y eficiencia.
- Participación laboral: impulsar el desarrollo de acciones que faciliten la inserción laboral y social de la población con discapacidad, de esta manera demostrarle al sector público y privado de las capacidades socio-laborales que poseen.
- Accesibilidad: generar lineamientos y normas que contribuyan a garantizar el acceso permanente a la información, la comunicación, la cultura y la recreación para promover entornos públicos y domésticos accesibles para las personas con discapacidad

El Estado, en desarrollo de sus acciones y políticas, debe empezar por sostener en su estructura, para el caso de la atención a los problemas de las personas con discapacidad, con un sistema que coordine y administre las políticas, planes y acciones que beneficien a esta población. Los procesos de atención deben ser coherentes con sus necesidades, intereses y expectativas, que van desde las fases de prevención y rehabilitación en salud hasta la integración socio-laboral<sup>76</sup>.

Los procesos de participación de la población con discapacidad, deben ser fortalecidos mediante políticas, programas y proyectos para que ellos mismos velen por que sus derechos se garanticen, no solamente desde el ámbito de la demanda del servicio, sino también desde ofertas que garanticen la satisfacción de sus necesidades y la promoción de sus derechos humanos<sup>77</sup>.

### **Presente: una realidad establecida**

---

<sup>76</sup> Ibíd. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Estructura del Plan Nacional de atención a personas con discapacidad. Página 79. Conclusiones. Citado el 7 de marzo de 2012.

<sup>77</sup> Ibíd. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Estructura del Plan Nacional de atención a personas con discapacidad. Página 81. Conclusiones. Citado el 7 de marzo de 2012.

Podemos partir de la premisa de que los seres humanos, a través de la historia, se han visto en la necesidad de generar vínculos para resolver o satisfacer necesidades individuales o de carácter colectivo en el contexto de su comunidad, de la sociedad y del Estado en general. El conjunto de intereses que identifica a un individuo como miembro de un grupo determina las características y objetivos que prevalecerán en el grupo mismo como organización, sin importar su estructura orgánica<sup>78</sup>.

*“En medio de un escenario extremadamente diversificado y dinámico de agendas de movilización provenientes de grupos sociales minoritarios, se ha destacado, en los últimos años, un nuevo ideal: aquel que busca promover y garantizar la plena inclusión social de las personas con discapacidad”<sup>79</sup>.*

A pesar de poner en un primer plano los derechos humanos de los segmentos poblacionales en particular, se estimula una amplia relectura de las relaciones sociales que rigen la construcción de una sociedad democrática que lucha contra todas las formas de exclusión social, desde las más explícitas hasta las más sutiles y veladas.

Actualmente dentro del Plan Nacional en Discapacidad, se encuentra en proceso de elaboración una convención amplia e integral que promueve el respeto y la protección de los derechos humanos de todas las personas con discapacidad ante las Naciones Unidas. Mediante varias reuniones entre los países miembros de esta organización internacional, se cuenta con un texto que recoge diferentes posiciones de los países miembros de la misma. A partir de esto, se está en constante negociación y unificación de posiciones para poder adelantar la

---

<sup>78</sup> Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Grupos de personas con discapacidad en el contexto nacional. Página 69. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>79</sup> Ibíd. CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 14. Citado el día 07 de marzo de 2012.

validación internacional de un instrumento que defina las obligaciones básicas de los Estados para garantizar el cumplimiento eficaz de los derechos humanos de la sociedad con discapacidad.

Este proceso internacional surge tras la aprobación del Programa de Acción Mundial en 1982, por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas. El estudio a los derechos de las personas con discapacidad ha cobrado un incremento de interés en la agenda internacional. En este programa, la ONU se concentró en objetivos como la búsqueda de la participación plena y la igualdad de las personas con discapacidad.

Este programa sienta las bases de una perspectiva diferente de la discapacidad, manejándola en el contexto del desarrollo; se considera a estas personas como agentes y beneficiarios del desarrollo de la sociedad donde viven, contrario a muchos enfoques previos de las personas con discapacidad considerándolas personas “vulnerables” y se veía la discapacidad como un problema donde tenían que ocuparse de varios problemas como servicios de atención médica, rehabilitación y bienestar social. En este punto, es donde se empiezan a privilegiar las acciones relacionadas con el entorno físico, la promoción de la accesibilidad, el entorno de la información, las estructuras institucionales y las comunicaciones con el fin de promover la equiparación de oportunidades para todos, en especial la plena participación en el sistema general de la sociedad de las personas con discapacidad en los procesos de toma de decisiones<sup>80</sup>.

Así como el Plan Nacional en Discapacidad con su Programa de Acción Mundial, en el año 2003 se presentan otros estudios que establecen prevalencias poblacionales para una serie de enfermedades mentales en Colombia, mediante

---

<sup>80</sup> LAZARUM Plan Nacional en Discapacidad. Publicado por el poder legislativo de Colombia. [En línea]. Disponible en: < [http://www.lazarum.com/2/articulos/articulos\\_ver.php?idarticulo=42](http://www.lazarum.com/2/articulos/articulos_ver.php?idarticulo=42)>. Citado el 5 de marzo de 2012.

criterios diagnósticos y la aplicación de un instrumento Entrevista Diagnóstica Internacional Compuesta (CIDI-CAPI, versión certificada 15).

También se realizó una aproximación a la discapacidad que es generada por enfermedad mental y la historia natural de las enfermedades diagnosticadas, con el establecimiento de su edad de inicio.

Luego de los estudios anteriormente realizados en los últimos 30 años, se puede apreciar que las discapacidades mentales tomadas como salud mental muchas veces se muestran diferentes maneras para la sociedad, no solo son trastornos que se tienen desde el nacimiento de las personas sino que para muchas de estas se toman psicológicamente.

Por su parte, Chile ha desarrollado una investigación muy particular realizada en su país la cual habla de exclusión social y discapacidad mental. *“Según la definición adoptada por AAMR (Asociación Americana de Discapacidad Mental), la discapacidad mental es una "Función intelectual significativamente por debajo del promedio, que coexiste con limitaciones relativas a dos o más de las siguientes áreas de habilidades adaptativas: comunicación, auto-cuidado, habilidades sociales, participación familiar y comunitaria, autonomía, salud y seguridad, funcionalidad académica, de ocio y trabajo.”*<sup>81</sup>. Aunque ha habido muchos avances recientes en la medicina y en el estudio de los conceptos sociales, todavía no es posible establecer con claridad la causa de la discapacidad mental en una persona, sin embargo se pueden señalar tres tipos de factores relevantes:

Lo primero son las causas prenatales, que inciden desde la concepción del bebé hasta el inicio del trabajo de parto; las causas perinatales, actúan desde el inicio

---

<sup>81</sup> Ministerio de la Protección Social. República de Colombia. *Fundación FES-SOCIAL*. Página 9. [En línea]. Disponible en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ESTUDIO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20MENTAL%20EN%20COLOMBIA.pdf>. Citado el día 16 de marzo de 2012.

del trabajo de parto hasta el día número 30 de vida del bebé; y finalmente postnatales, que actúan desde el día número 30 día de vida del bebé hasta el final de la adolescencia.

En este sentido, después de haber realizado una serie de estudios que comprueban cómo el aprendizaje de los niños con estas características se facilita con el uso de técnicas y estrategias que apuntan hacia la comunicación analógica y no verbal, teniendo como punto de partida lo más procedimental y combinando el uso del lenguaje verbal con el no verbal<sup>82</sup>. *“Por ejemplo, algunas investigaciones han permitido demostrar que los procesos de atención y memoria influyen en la interpretación y comprensión de la información en personas con discapacidad intelectual, observándose que el uso de la comunicación no verbal facilita dichos procesos”*<sup>83</sup>.

Se debe tener presente que gesto y lenguaje aparecen simultáneamente, que poseen significado similar (McNeill, 2002), y que en conjunto producen efectos en la comprensión del lenguaje y del pensamiento. A la memoria de trabajo, y a la atención le corresponden los procesos de filtrar y retener la información del momento para poder ser analizada, codificada, significada y posteriormente relacionada con los conocimientos previos, de modo tal que sea significativo el aprendizaje y así se logre mantener en el tiempo (memoria de largo plazo)<sup>84</sup>.

### ***Estadísticas:***

---

<sup>82</sup> Seys, Kersten & Duker, 1990; Romski & Sevcik, 1997; Buffington, Krantz, McClannahan & Poulson, 1998; Smith & Bryson, 1998; Wetherby, Prizant & Hutchinson, 1998; Jones & Carr, 2004; Stephenson & Dowrick, 2005.

<sup>83</sup> Drews, Yeargin-Allsopp, Decouflé & Murphy, 1995; Yeargin-Allsopp, Decouflé & Murphy, 1995; Rosenzweig, 1996; Romski & Sevcik, 1997; Miolo, Chapman & Sindberg, 2005.

<sup>84</sup> MUÑOZ, María Teresa; GONZÁLES, Carlos. "Influencia del lenguaje no verbal (gestos) en la memoria y el aprendizaje de estudiantes con trastornos del desarrollo y discapacidad intelectual: Una revisión. En Línea]. Disponible en <[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342009000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342009000100002&script=sci_arttext)>. Citado el 16 de marzo de 2012.

*“Varios estudios realizados sobre discapacidad arrojan estadísticas de los índices de personas con Discapacidad que tienen remuneración laboral; aquí presentamos un estudio realizado en Chile: “El 12,9% de la población, correspondiente a 2.068.072 personas, declaran alguna discapacidad, según el Estudio Nacional de Discapacidad de 2005”.* Actualmente, existe un aumento en la población de personas con discapacidad pues, gracias a todos los avances médicos realizados se aumenta su expectativa de vida. Por esta misma razón, es necesario reconocer que la diversidad es una de las características principales que constituyen nuestra sociedad<sup>85</sup>.

Del total de personas con discapacidad, *“el 7,2% un grado leve de discapacidad, el 3,2% moderado y el 2,5% severo”.* De este modo, 1.150.133 personas presentan alguna dificultad para llevar cabo actividades de la vida diaria, sin embargo la persona es independiente y puede superar obstáculos del entorno.

En Chile, el 29,2% de las personas con discapacidad y que son mayores de 15 años, realizan trabajo remunerado. Mientras que el porcentaje de población total que realiza trabajo remunerado llega al 48,1%. Esto quiere decir que, existe un mayor porcentaje de personas con discapacidad que no realizan un trabajo remunerado, lo que pone en evidencia que hay una Por tanto, existe un mayor porcentaje de personas con discapacidad que no realizan un trabajo remunerado, lo que demuestra que hay una notoria preferencia por aquellas personas que carecen de algún tipo de insuficiencia.

Respecto al ámbito laboral, la inserción es cada vez más reducida a medida que el grado de discapacidad aumenta. El porcentaje de inserción laboral es cada vez menor a medida que el grado de discapacidad es mayor. *“Según cifras, 1 de cada*

---

<sup>85</sup> CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 10. [En línea]. Disponible en: <[http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Integracion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf)>. Citado el día 16 de marzo de 2012.

*3 personas con discapacidad leve realiza un trabajo remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada lo hace y en el caso de la discapacidad severa, sólo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente*<sup>86</sup>. A pesar de todo, cada día van mejorando más las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad que no trabajan. Todavía persisten barreras de actitud que han provocado la desigualdad de condiciones frente a situaciones sociales, como lo son el trabajo y la educación.

Todas las personas con discapacidad han sido evaluadas de acuerdo a sus capacidades para ejecutar tareas, sin considerar todas las posibilidades de adaptación que ellos pueden tener al medio social o a las nuevas tecnologías. Por esto, su productividad se encuentra estrechamente relacionada con las percepciones sobre sus habilidades y no a sus verdaderas capacidades para realizar determinados trabajos. Por lo tanto no quiere decir que estas capacidades estén reducidas sino que son diferentes y, por lo tanto, implican diferentes necesidades.

Por esto, al definir la discapacidad, se debe apuntar a las barreras y desventajas a las que una persona con discapacidad se debe enfrentar en el ejercicio de las tareas de su trabajo o de su vida diaria<sup>87</sup>.

*“Una persona con discapacidad para el repertorio de la OIT 2001 es aquella cuyas posibilidades de obtener reintegrarse y conservar un empleo adecuado, así como el progresar en el mismo, resulten considerablemente reducidas como*

---

<sup>86</sup> Ibíd. CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 11. [En línea]. Disponible en: <[http://www.mapeor-se.info/sites/default/files/Integracion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.mapeor-se.info/sites/default/files/Integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf)>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

<sup>87</sup> Ibíd. CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 14. [En línea]. Disponible en: <[http://www.mapeor-se.info/sites/default/files/Integracion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.mapeor-se.info/sites/default/files/Integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf)>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

*consecuencia de una disminución física, sensorial, intelectual o mental debidamente reconocida”.*

Gracias a esto, hoy en día se cuenta con una nueva y mejorada conceptualización de la discapacidad. Con la clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, (CIF), *“la discapacidad se traslada desde un ámbito esencialmente médico hacia la esfera social, hacia las distintas relaciones que el individuo tiene con su entorno”*, seguido de esto, el aislamiento y la exclusión de las personas con discapacidad por parte de la sociedad en general ya no se encuentran asociados a una deficiencia sino que ahora son parte constitutiva de la discapacidad como tal<sup>88</sup>.

Es de conocimiento general, que ese significativo aumento de fronteras conceptuales de los Derechos Humanos generados por el modelo inclusivo no se ha traducido; o por lo menos no de la manera deseada; en oportunidades más justas y equánimes de participación social para las personas con discapacidad<sup>89</sup>.

Vale la pena resaltar que sí se presentan algunas ventajas de integración social, laboral y educativa de personas con discapacidad en las empresas y la sociedad pero todavía se desconocen que las personas con discapacidad empiezan a tener convicción de que su vida tiene un verdadero sentido y que de la misma manera sienten la necesidad de proponerse metas personales y sociales.

---

<sup>88</sup> Ibíd. CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 16. [En línea]. Disponible en: <[http://www.mapeorse.info/sites/default/files/Integracion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.mapeorse.info/sites/default/files/Integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf)>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

<sup>89</sup> ANDI. Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil. En: Medios de Comunicación y Discapacidad. “Un análisis de la cobertura periodística sobre inclusión social”. [En línea]. Página 7. Disponible en: <[http://www.mineducação.gov.br/cvn/1665/articles-110028\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducação.gov.br/cvn/1665/articles-110028_archivo_pdf.pdf)> Citado el 18 de marzo de 2012.

Todo esto es lo que los motiva a movilizarse y aprender solos mejorando cada vez más su forma de comunicación. Comprenden que el trabajo le da sentido a sus vidas y que con esto sienten que están contribuyendo a la sociedad enfrentándose al estigma tradicional de que son una carga para sus familias, el Estado y la sociedad en general. Lo que las personas con discapacidad necesitan es sentir que son personas normales y autoafirmarse y trascender de sí mismos, además mejorar su relación constantemente con los demás para poder empezar a asimilar y ejecutar códigos sociales que guían la convivencia humana.

*“Tener un trabajo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida”<sup>90</sup>.*

La trayectoria evolutiva de parámetros-guías de prácticas y posicionamientos políticos, en proceso de una continua actualización y reinención, resulta en un desarrollado conjunto de propuestas que hoy encuentra expresión en la pauta de trabajo de diferentes agencias de la Organización de Naciones Unidas, y también avanza, en el caso del Brasil, en la formulación de políticas públicas de amplitud nacional, como ocurre en el área educativa<sup>91</sup>.

Dentro del ámbito nacional la principal novedad de una propuesta hecha en el año 2002 se centra en aportar un nuevo modelo teórico que mejora y amplía una dimensión más de *“Participación, Interacciones y Roles Sociales”*. Así mismo, se avanza en la planificación de los apoyos, incorporando una investigación de los últimos años sobre evaluación y determinación de la intensidad de los mismos.

---

<sup>90</sup> Ibíd. CALDERÓN, Beatriz; Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Página 17. [En línea]. Disponible en: <[http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Integracion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf)>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

<sup>91</sup> ANDI. Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil. En: Medios de Comunicación y Discapacidad. “Un análisis de la cobertura periodística sobre inclusión social”. [En línea]. Página 7. Disponible en: <[http://www.mineducação.gov.br/cvn/1665/articles-110028\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducação.gov.br/cvn/1665/articles-110028_archivo_pdf.pdf)> Citado el 18 de marzo de 2012.

En este sentido el Estado cumple la función armonizadora entre los distintos intereses de los individuos y de los grupos en la sociedad. Por esto es que los grupos de personas con discapacidad, persiguen unos propósitos específicos pudiéndose constituir como grupos de presión, o grupos organizados para realizar una tarea conjunta en procura de sus objetivos no satisfechos por el Estado<sup>92</sup>.

Una sociedad cambiante y cada vez más tecnificada demanda del sistema educativo nuevos perfiles en la información y educación de los alumnos, de manera que cada vez que estén más y mejor preparados para hacerle frente de forma responsable y eficiente a las exigencias de su entorno social, laboral, familiar y cultural<sup>93</sup>.

Cabe hablar de un sistema educativo que busca el pleno desarrollo de la personalidad de sus alumnos, la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales en el ejercicio de la tolerancia, la preparación para participar activamente en la vida social y cultural del país.

A partir de 1994 se comienza a hablar de *necesidades educativas especiales* para referirse a aquellos niños que presentan discapacidad temporal o permanentemente. Se le ordena entonces al sistema disponer de los recursos necesarios para que estos alumnos puedan alcanzar los objetivos establecidos con carácter general para todos los alumnos<sup>94</sup>.

Esta nueva concepción educativa involucra básicamente dos elementos:

---

<sup>92</sup> Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Grupos de personas con discapacidad en el contexto nacional. Página 70. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>93</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Integración educativa. Página 30. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>94</sup> Castañeda Pulido, Héctor Julio. Integración educativa de las personas con discapacidad, Tesis de grado, Maestría en Estudios Políticos y Relaciones Internacionales, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., 1998. Citado en: Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Integración educativa. Página 31. Citado el 5 de Marzo de 2012.

1. La respuesta educativa debe ser respetar las diferencias individuales.
2. La respuesta siempre debe darse en el marco conceptual de la escuela ordinaria.

En resumen, una persona con discapacidad por causa de alguna deficiencia motriz, intelectual o sensorial, puede participar como el resto de sus compañeros en la misma aula, intentando desarrollar al máximo sus posibilidades, su inteligencia, personalidad y autonomía, y alcanzar de esta manera una vida lo más libre e independiente posible.

En Colombia, como en la mayoría de los países, no ha sido fácil la integración social y laboral para las personas con discapacidad, toda vez que se enfrentan tanto a una inadecuada ubicación en el mundo del trabajo como a actitudes negativas de la clase empresarial, la cual, muchas veces, debido a la falta de información, supone que la contratación de personas con discapacidad genera cargas y responsabilidades excepcionales inexistentes. O dentro de los otros trabajadores se da también una actitud de rechazo, generado por desconocimiento de la situación y posibilidades de las personas con discapacidad<sup>95</sup>.

Respecto a la integración social de las personas con discapacidad, se puede considerar como una fase de la rehabilitación y su principal objetivo está relacionado con la integración de la persona con discapacidad, no sólo en procesos de rehabilitación profesional y en garantía de la equiparación de oportunidades, para aquellas personas no cotizantes a los sistemas de riesgos profesionales, sino también para personas con discapacidades severas o con problemas asociados definitivos, que no son susceptibles de inserción o reinserción laboral, pero que sin embargo como alternativa les permite realizar

---

<sup>95</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Integración laboral. Página 31. Citado el 5 de Marzo de 2012.

actividades ocupacionales productivas, sin la connotación de utilidad económica costo-beneficio en pesos, sino un costo-beneficio social<sup>96</sup>.

Entonces, el éxito de la integración se obtiene cuando una persona con discapacidad va alcanzando logros en los procesos de acercamiento a los estándares de la población en general según sus posibilidades, o cuando llega a superarlos. De esta misma forma va logrando diversos grados de integración social, que reflejan precisamente en los múltiples niveles de participación según los roles sociales que pretenda asumir. Según Alicia Lamas<sup>97</sup>, la participación integra tres aspectos: formar parte, en el sentido de pertenecer, ser integrante; tener parte en el desempeño de acciones adaptativas y tomar parte, entendida como influir a partir de la acción.

Por tanto, una forma de valorar la integración social es a través de la participación de las personas con discapacidad en los ámbitos político, económico, etc., pues en un contexto con condiciones y reglas similares para los que participan, aquellos que se mantengan o sobresalgan, se pueden considerar activamente competitivos en el rol social en el que se desempeñan, en la medida en que cumplan los logros establecidos por el sistema o su expectativa de incidencia en el mismo<sup>98</sup>.

El Estado colombiano, a través de sus diferentes instituciones y gobiernos locales en su dinámica y evolución constantes, ha desarrollado una serie de mecanismos y políticas orientadas a garantizar los derechos de las personas con discapacidad que por diversos motivos sociales, políticos, económicos y culturales, se vieron vulnerados y que hoy en día pretenden ser reivindicados conjuntamente con la

---

<sup>96</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I, Integración social. Página 29. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>97</sup> Lamas, Alicia y López Iglesias Carlos. La gestión asociada en el ámbito municipal. Bogotá, marzo de 1995. Citado en: Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I. Integración laboral. Página 33. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>98</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I, integración laboral. Página 33. Citado el 5 de Marzo de 2012.

participación de este sector poblacional que tiene un peso significativo respecto a la población del país<sup>99</sup>.

Como principios generales de la política se pueden establecer por lo menos cuatro: Igualdad de oportunidades, accesibilidad a los servicios, no discriminación y autonomía personal, establecidos en la Declaración de los Derechos de los Impedidos (Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución 3447 del 9 de diciembre de 1975), Normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución 48/96, 20 de diciembre de 1993), Programas de Acción Mundial para los Impedidos (Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución 37/52, 3 de diciembre de 1982) y la Constitución Política de Colombia de 1991, sus leyes y decretos reglamentarios, según las normas expresadas tanto nacionales como internacionales<sup>100</sup>.

### **Plan Nacional en Discapacidad:**

Da cumplimiento al compromiso establecido en la ley 812 de 2003, por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”, donde se plantea que: *“Para atender la situación de Discapacidad en el país se desarrollará el Plan Nacional de intervención en Discapacidad, dentro del marco de la Política Pública, con el fin de garantizar los programas y estrategias intersectoriales que prevengan las situaciones de discapacidad. Propenderá por el respeto y el reconocimiento de las diferencias que de la condición de discapacidad se derivan, así como proveer las condiciones para lograr la mayor autonomía y participación de las personas con discapacidad en los espacios cotidianos y de vida ciudadana,*

---

<sup>99</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I, el Estado y su acción hacia la población con discapacidad. Página 73. Citado el 5 de Marzo de 2012.

<sup>100</sup> Íbid. Parra Dussan, Carlos. Derechos humanos y discapacidad. Capítulo I, el Estado y su acción hacia la población con discapacidad, Políticas públicas y discapacidad. Página 74. Citado el 5 de Marzo de 2012.

*con la participación, compromiso y solidaridad de la familia, la comunidad y el Estado”.*

El Plan constituye un instrumento de gestión de carácter estratégico para los organismos gubernamentales del nivel nacional. Con su desarrollo se contribuye a la implementación de la Política Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad contenida en el documento CONPES 80 de 20041.

### *I. OBJETIVO*

Prevenir la incidencia de la discapacidad y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, sus familias y su acceso efectivo a los bienes y servicios sociales mediante la coordinación y articulación de las acciones gubernamentales que se implementan desde cada sector y las entidades del orden Nacional comprometidas con el tema<sup>101</sup>.

### **Visualización de proyectos**

En Colombia la labor que se realiza con las personas con discapacidad ha estado caracterizado por un modelo asistencialista, que se limita a la entrega eventual de ayudas técnicas, dejando de lado otros enfoques que permiten el desarrollo de los individuos, como la rehabilitación con base comunitaria y el manejo social del riesgo.

Buscando manejar un enfoque integral, el Programa de Apoyo a la Discapacidad de la Consejería Presidencial de Programas Especiales (CPPE) viene implementando desde hace dos años el Proyecto de Creación de Redes Sociales

---

<sup>101</sup> LAZARUM Plan Nacional en Discapacidad. Publicado por el poder legislativo de Colombia. [En línea]. Disponible en: < [http://www.lazarum.com/2/articulos/articulos\\_ver.php?idarticulo=42](http://www.lazarum.com/2/articulos/articulos_ver.php?idarticulo=42)>. Citado el 5 de marzo de 2012.

de Apoyo a la Discapacidad, que se trabajó inicialmente en 14 municipios del Magdalena Medio pertenecientes a los departamentos de Santander, Bolívar y Cesar. En los que se desarrolló una prueba piloto con el Comité Regional de Rehabilitación de Antioquia, y posteriormente se amplió la experiencia a los departamentos de Magdalena, Quindío, Risaralda, Putumayo, Guaviare, Guainía y el Magdalena Medio Antioqueño.

Después de casi dos años de trabajo, muchos de los 70 municipios participantes del proceso han logrado integrar a sus personas con discapacidad dentro de asociaciones formalmente constituidas, han activado la red institucional y la red social de apoyo a la discapacidad, conformado subcomités municipales de apoyo a la discapacidad, a través de los cuales se han formulado planes de acción concertados entre la comunidad y las administraciones municipales, y se han gestionado proyectos acordes a los componentes de la Política Pública en Discapacidad<sup>102</sup>.

A partir de esta experiencia, se diseñó una *“Metodología de construcción de política pública en lo local”*, que será presentada próximamente impresa y en formato digital. Ésta se constituye en una guía de trabajo paso a paso en el nivel municipal, que debe contar con el apoyo y soporte de los niveles departamentales, teniendo en cuenta que en el nivel nacional las diferentes entidades se encuentran en proceso de articulación de acciones para unificar criterios y optimizar los recursos destinados al tema de la discapacidad. Sin embargo, este trabajo comunitario no es excluyente del tema de las ayudas técnicas que sigue realizando el Programa, toda vez que en él también está soportada la integralidad de la iniciativa, cuyo objetivo es ampliar el acceso de las personas con discapacidad al uso de ayudas técnicas y tecnológicas que mejoren su desempeño autónomo. En este orden de ideas, el Programa de Apoyo a la

---

<sup>102</sup> RED DE GESTORES SOCIALES. *Programa de apoyo a la discapacidad- Disnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá*. Página 3. Citado el día 07 de marzo de 2012.

Discapacidad prioriza la entrega de estas ayudas hacia aquellos municipios y departamentos en donde se trabaje en la organización de las acciones relacionadas con la discapacidad.

En esa medida, el Programa de Apoyo a la Discapacidad continúa atendiendo necesidades de ayudas técnicas logrando llegar en 2004 y 2005 a 95 municipios de 28 departamentos del país. Para esto ha contado con donantes comprometidos como la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, la Wheelchair Foundation, United For Colombia, Unitrón, Siemens, las Embajadas de Corea y Japón, Almagram y el apoyo técnico del INSOR y la Red de Solidaridad Social<sup>103</sup>.

Cada vez más los medios masivos de comunicación tienden a seleccionar la información en un público específico, sin embargo, en Colombia son pocas las iniciativas de comunicación que se especializan en difundir información sobre y para la diversidad, cualquiera que sea su enfoque.

En el caso del sistema de prensa digital Disnnet Press, proyecto de comunicación y periodismo que trabaja por la construcción de una cultura de equidad e inclusión social desde Colombia en el ámbito iberoamericano, se ha logrado su consolidación como un servicio de información sobre discapacidad en formato de diario digital, que llega a una red de abonados en todo el mundo a través del correo electrónico. Disnnet surgió de un proyecto original creado en convenio por la Asociación Colombiana de Personas con Discapacidad (Ascopar) y el Ministerio de Comunicaciones, cuya idea era constituir una agencia de noticias con información sobre discapacidad que pudiera serle útil a los medios de comunicación.

---

<sup>103</sup> RED DE GESTORES SOCIALES. Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá. Página 3. [En línea]. Disponible en: <<http://cppe.presidencia.gov.co/BoletinRGS/Ediciones/RGS23.pdf>> Citado el día 07 de marzo de 2012.

La idea se materializó en 1999 gracias a la reunión de un grupo de periodistas con y sin discapacidad en un taller de redacción dirigido por Javier Darío Restrepo, que sumado al trabajo de conceptualización y diseño de Hernando Ayala, dieron origen al sistema que existe en la actualidad. Información sin exclusión. Este sistema de información se nutre de instituciones públicas y privadas que trabajan sobre el tema, publicaciones internacionales como Solidaridad Digital, SID España, Disability World, el Instituto Interamericano de Discapacidad, y otros sitios de Internet especializados en la materia.

Así mismo, tiene dentro de su grupo permanente de trabajo a comunicadores con y sin discapacidad y profesionales del área en diversas regiones del país, que se constituyen en una red de corresponsales; y ha consolidado una alianza institucional con la Universidad de la Sabana, el Grupo Latinoamericano para la Integración, Inclusión y Participación de las personas con discapacidad Glarp IIPD, Teletón Colombia, entre otras, para fortalecer el proyecto con un sólido soporte institucional y garantizar su sostenibilidad.

La filosofía de esta red de trabajo está basada en tener en cuenta todas las voces y opiniones, tanto a la hora de recibir información como de difundirla, pues el servicio informativo no sólo llega a las personas con discapacidad, sino además a profesionales y servidores públicos que trabajan en el área, docentes, líderes comunitarios, informadores, medios de comunicación y entidades que trabajan en el área de política social. Todos ellos se enteran, mediante un mensaje de correo electrónico diario, de la actualidad en cuanto a discapacidad, envejecimiento y prevención del maltrato intrafamiliar, así como de avances científicos, tecnología, normatividad, leyes internacionales, políticas, rehabilitación, integración, accesibilidad, educación, trabajo y deportes, entre otros temas.

El trabajo de Disnnet va más allá de la difusión de una información sobre discapacidad, también se involucra en procesos de formación a periodistas, como la escuela de periodismo en acceso a la información para todos y el concurso anual de periodismo y comunicación Sociedad para Todos. Así mismo, el sistema participa en los procesos que se llevan a cabo en el país para el fortalecimiento de las personas con discapacidad<sup>104</sup>.

Ante la ausencia de información concreta y actualizada sobre el número de personas con discapacidad en Colombia, sus características, ubicación geográfica y necesidades, el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), ha venido ejecutando dos estrategias que buscan conocer cuantitativa y cualitativamente toda la información de este grupo de población.

Por un lado, desde el año 2003 se viene adelantado el registro continuo de personas con discapacidad en coordinación con departamentos y municipios. Se trata de saber cuántas personas con discapacidad viven en cada municipio, dónde viven y en qué condiciones. Se encuestan sólo las personas previamente identificadas, con quienes se diligencia el Formulario Único de Registro para Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, que contiene 89 preguntas básicas.

De otro lado, durante este año el país adquirió el compromiso de adelantar el Censo General *“para saber cuántos somos, qué ofrecemos y qué necesitamos”*. Éste tiene por objeto proporcionar información precisa, oportuna, confiable e integrada sobre el volumen y composición de la población, los hogares, las viviendas, los establecimientos económicos y las unidades agropecuarias. En esta

---

<sup>104</sup> *Ibíd.* RED DE GESTORES SOCIALES. Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá. Página 4. [En línea]. Disponible en: <<http://cppe.presidencia.gov.co/BoletinRGS/Ediciones/RGS23.pdf>> Citado el día 07 de marzo de 2012.

ocasión, y aprovechando el hecho de que el censo llega a todas las personas, se han diseñado dentro del formulario tres preguntas específicas sobre discapacidad. Con ellas se busca determinar el tipo de discapacidad y la causa de la misma. La idea es que luego de conocer las respuestas, las entidades gubernamentales puedan poner en marcha estrategias que contribuyan a la integración social de la población en dicha situación.

Un trabajo para el fortalecimiento de agentes comunitarios que contribuyan a la identificación de personas con discapacidad y a la concientización de la comunidad frente al tema, se adelanta en el municipio de Belén de Umbría a partir de la experiencia y la participación en el desarrollo del proyecto “Conformación de Redes Sociales en Discapacidad” adelantado por la Consejería Presidencial de Programas Especiales con el soporte técnico del Comité de Rehabilitación de Antioquia. El programa que se ha puesto en marcha durante este año busca identificar la población y sus necesidades para darlas a conocer a los especialistas del hospital del municipio, quienes a partir de la información suministrada realizan la atención y el seguimiento a cada persona reportada con el apoyo del agente comunitario<sup>105</sup>.

Por otra parte, atendiendo las voces de la ciudadanía y consciente de la importancia de lograr la inclusión social de todas las personas en el Distrito, la Alcaldía Mayor de Cartagena toma la decisión de diseñar, implementar y desarrollar una política poblacional orientada hacia las personas con discapacidad, sobre la base de los Derechos Humanos, con un enfoque transectorial. Comprende los siguientes ejes estratégicos, cada uno articulado con los principios de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad: salud inclusiva, educación con derechos e inclusión, inclusión socio-laboral, medio

---

<sup>105</sup> ibíd. RED DE GESTORES SOCIALES. Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá. Página 9. [En línea]. Disponible en: <<http://cppe.presidencia.gov.co/BoletinRGS/Ediciones/RGS23.pdf>> Citado el día 07 de marzo de 2012.

ambiente inclusivo y accesibilidad, cultura, deporte y recreación inclusiva, vivienda inclusiva y fortalecimiento institucional.

Frente a la tarea de adelantar el diagnóstico de la situación de las personas con discapacidad, se identificaron notables falencias y limitaciones en la información disponible, mostrando la carencia de un registro en la ciudad de Cartagena para conocer de manera más puntual la incidencia de la discapacidad en el distrito, así como la necesidad de contar con sistemas de información institucionales que den cuenta de la atención brindada a este grupo poblacional.

Reconociendo la dificultad que lo anterior impone para la correcta determinación de intervenciones encauzadas a mitigar el riesgo y a mejorar la condición de vida de las personas con discapacidad, se adoptó la decisión de utilizar el Censo del DANE realizado en el 2005 y la información de la base de datos del SISBEN como fuentes principales del diagnóstico, las que dan luces acerca de sus principales características y la magnitud de la problemática que las afecta.

Se llevaron a cabo cuatro foros en las localidades en los cuales se analizaron temáticas relacionadas con el tema de la inclusión, con el objetivo de incidir positivamente en el proceso de toma de conciencia de los actores estratégicos participantes, a partir de las nuevas concepciones y dinámicas sociales en torno a la discapacidad, y de generar las condiciones necesarias para las siguientes etapas<sup>106</sup>:

A principios del año 2010 se conformó un comité de redacción por la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaría de Planeación, Fundación REI y

---

<sup>106</sup> Versión Final: Recomendada su adopción por el Consejo Distrital de Política Social de Cartagena de Indias. Junio 29 de 2010 . *Política pública de discapacidad en el distrito de Casrtagena. "Claves para la participación con inclusión social"*. Página 9. [En línea]. Disponible en <<http://www.cartagena.gov.co/Concejo/Documentos/CARTILLADISCAPACIDAD.pdf>>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

ALUNA, encargado de concretar los resultados derivados de las fases anteriores en líneas de acción con sus correspondientes metas e indicadores, en articulación con el Plan de Desarrollo Distrital. Dos consideraciones se adoptaron como referentes de esta fase. La primera buscó garantizar que se concretaran intervenciones para contribuir a la superación o mitigación de todos los problemas identificados. La segunda se encaminó a que dichas intervenciones abordaran los principios de la Convención de las Naciones Unidas para Personas con Discapacidad.

La Política Pública de Discapacidad para el Distrito de Cartagena estará regida por los siguientes principios rectores:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas: Se refiere a la capacidad de definir en forma autónoma los asuntos esenciales de la vida, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona mediante ajustes razonables.
- La no discriminación: Está relacionado con la adopción de todas las medidas pertinentes para garantizar la igualdad de condiciones y la no exclusión de las personas con discapacidad en los diferentes ámbitos de la vida, utilizando ajustes razonables, acorde con las circunstancias que se presenten.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana: Se relaciona con el derecho de todas las personas con discapacidad a vivir en comunidad con igualdad de oportunidades, partiendo del reconocimiento de las diferencias y de la inclusión, sin ningún tipo de discriminación, por raza, género, edad o condición socio-económica.

•La igualdad de oportunidades: la Política Pública se construye bajo el principio de que las personas con discapacidad son iguales ante la ley y, por consiguiente, gozan de los mismos derechos, protección y beneficios por parte del Estado; por ello, los planes, programas y proyectos enmarcados dentro de la política se formulan en pro de la reducción de las brechas existentes en los diferentes ámbitos de la vida<sup>107</sup>.

Lo cierto es que, las personas con discapacidad se encuentran protegidas por las leyes estatales establecidas pero, muchas de estas no se cumplen a favor de los derechos humanos y en especial con este sector de la sociedad. Dentro del desarrollo de los avances para el mejoramiento de las condiciones y el desarrollo social y humano de estas personas, se ha venido mejorando cada día más pues, a medida que pasa el tiempo va mejorando la percepción que la sociedad tiene con estas personas y el valor que ellas tienen dentro de la integración y participación de la sociedad en general.

## **2. DISCAPACIDAD MENTAL, UNA REALIDAD.**

Vivimos en un mundo donde la imagen de las personas cada día se convierte en un elemento fundamental en la creación de un imaginario social, en este caso, de las personas con discapacidad mental, causando el impedimento de desarrollo de aptitudes y actitudes de ellos dentro de la sociedad.

Conocer y entender la percepción que tienen las personas, en especial en la ciudad de Bucaramanga, acerca del papel que ocupan estas personas en la sociedad, y de la misma manera comprender y analizar los imaginarios sociales

---

<sup>107</sup> Ibíd. Versión Final: Recomendada su adopción por el Consejo Distrital de Política Social de Cartagena de Indias. Junio 29 de 2010 . *Política pública de discapacidad en el distrito de Casrtagena. "Claves para la participación con inclusión social"*. Página 19. [En línea]. Disponible en <<http://www.cartagena.gov.co/Concejo/Documentos/CARTILLADISCAPACIDAD.pdf>>. Citado el día 07 de marzo de 2012.

que tienen cada una de las personas respecto al tema, con sus actores sociales, se convierten en una problemática social primordial para la solución.

Entender los imaginarios sociales como un “conjunto de significaciones por las cuales un colectivo- grupo, institución, sociedad- se instituye como tal”<sup>108</sup> tiene una fundamentación totalmente de lo social y del carácter social del ser humano, convirtiéndose en un factor de vital importancia para poder descifrar los imaginarios sociales de los bumangueses respecto al tema de las personas con discapacidad mental en la sociedad. Sin embargo, no solo es importante conocer su percepción sobre el tema sino que, también poder conocer y analizar la problemática que se presenta, específicamente con los niños, que padecen de discapacidad mental y los diferentes aspectos que impiden que ellos se desarrollen en la sociedad como una persona común y corriente.

De acuerdo con lo anterior, “lo imaginario tiene que ver con la imaginación y con la imagen, ya que de ella resulta una capacidad creadora —individual y colectiva—, capacidad que abre al grupo a la formación abierta de representaciones, afectos, deseos, preocupaciones, multiplicidades, intereses, afectaciones. El imaginario social, en consecuencia, es una máquina de producción de imágenes de sí misma, tanto colectiva como individual, imágenes de las que derivan prácticas de sí mismo”<sup>109</sup>.

Para hacer este análisis, previamente se realizaron 320 encuestas (160 mujeres y 160 hombres), aplicadas a jóvenes entre los 15 y los 19 años de edad, de los estratos 2, 3, 4, 5 y 6, con nivel educativo primaria, secundaria y universidad, para las cuales se tuvieron en cuenta variables e indicadores.

---

<sup>108</sup> UNI- PLURI/ VERSIDAD. Una revisión del concepto *imaginario* y sus implicaciones sociales. Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Col. Citado el 7 de mayo de 2013. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/11840/10752>

<sup>109</sup> *Ibid.* UNI- PLURI/ VERSIDAD. Una revisión del concepto *imaginario* y sus implicaciones sociales. Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Col. Citado el 7 de mayo de 2013. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/11840/10752>

Es por esto que este capítulo, tendrá una estructura basada en los conceptos principales del proyecto, comunicación y discapacidad, en relación con los imaginarios sociales, teniendo en cuenta las categorías: inclusión social, comunicación interna, comunicación externa y estrategias comunicativas ya planteadas al inicio del proyecto. Así mismo se plantearán las variables (hecho tecnológico, inclusión social, político legal y recurso tangible) con sus respectivos indicadores, analizando los resultados arrojados por las herramientas metodológicas aplicadas (DOFA, encuestas y entrevistas); para de esta manera poder concluir, analizar y proponer nuevas estrategias dirigidas hacia los niños que padecen de discapacidad mental de la fundación Asopormen, en beneficio de ellos.

Partiendo de ésta problemática, el imaginario social es como una máquina de producción de imágenes de sí misma, tanto colectiva como individual, con imágenes de las que se derivan prácticas de sí mismo.

Por esto, para realizar este análisis la primera variable a analizar es la inclusión social, relacionando las prácticas de las sociedad con y para los niños con discapacidad, teniendo en cuenta sus actitudes con ellos y la forma en la que los acogen dentro de una sociedad social establecida.

La segunda variable, es la comunicación interna. Contando con Asopormen como una de las fundaciones que apoyan al desarrollo de estos niños y cómo sus prácticas comunicativas internas aportan a la vida de los niños. De la misma manera, la tercera variable es: la comunicación externa, representada como las prácticas sociales que la fundación hace desde la parte externa, los medios y la sociedad. Estas dos fundamentadas en la percepción de la sociedad hacia los niños y mostrando cómo Asopormen como fundación para la ayuda de ellos con sus prácticas comunicativas aportan al imaginario social y a la imagen de los niños.

Finalmente la cuarta y última categoría son las estrategias de comunicación, todas estas direccionadas desde el interior de la organización con sus actores sociales reflejada hacia la parte externa de ella.

El objetivo principal de este capítulo entonces es, estudiar las representaciones sociales de la población de Bucaramanga en torno a los niños con discapacidad mental, a su vez las manejadas por las organizaciones que trabajan con ellos, en este caso Asoporen, para así al final de esta tesis, proponer una estrategia de comunicación que mejore la percepción de la sociedad hacia ellos como también su inclusión social. Así mismo, entender cómo la comunicación se convierte en un componente fundamental para lograr estabilizar las relaciones sociales y lograr un trabajo conjunto entre todos los actores sociales.

## **2.1. Inclusión social**

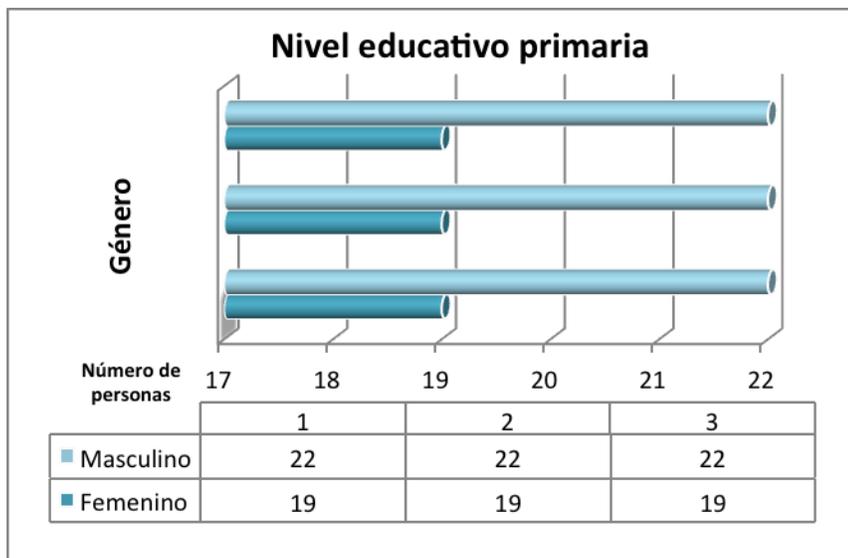
La inclusión social entendida por el diccionario de la Real Academia Española como “acción y efecto de incluir”, y si se habla del término “incluir” se refiere a “poner algo dentro de otra cosa”. Entonces, se parte de la idea de que la inclusión social no se trata de pretender que las personas estén “dentro” de un “grupo” de la sociedad sino que, la inclusión social, se trata de respetar las diferencias y habilidades de las personas para que, de esta manera se fomente la aceptación social las capacidades o discapacidades padezcan.

Si bien el concepto de sociedad se basa en ciertos rasgos característicos, políticos, étnicos, religiosos, etc., que unen a las personas como un determinado grupo social, cuando en realidad la sociedad está conformada sencillamente por personas, individuos y/o seres humanos. Siendo este un imaginario colectivo que afecta el desarrollo y la inclusión de las personas “diferentes” como los niños que padecen de discapacidad mental, generado una exclusión hacia ellos por parte de la sociedad, por lo cual hoy en día no gozan de una verdadera inclusión social.

Lamentablemente, la exclusión es una realidad que aún en el nuevo milenio sigue afectando a muchos grupos minoritarios y personas discapacitadas, como en este caso, que limita sus posibilidades de integración y accesibilidad a los bienes y servicios comunes, especialmente, restringe sus posibilidades de desarrollo con las que cuentan aquellas personas que no se ven socialmente afectadas por este fenómeno social.

Ante el panorama de exclusión, es necesario conocer las diferentes opiniones que tienen los bumangueses respecto al tema y algunas de sus actitudes con el mismo.

**Gráfica 1:**

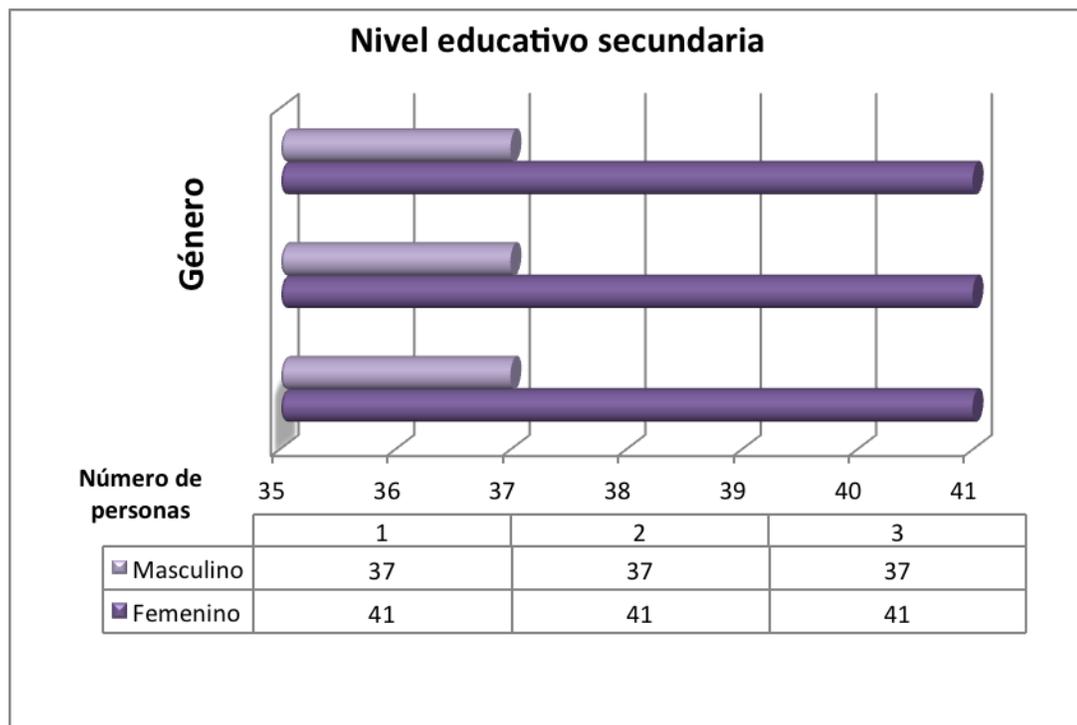


Pregunta #3: ¿Qué concepto tiene usted sobre las personas con discapacidad mental?

- a. Personas inteligentes
- b. Personas discriminadas.
- c. Personas que necesitan apoyo y calor humano.

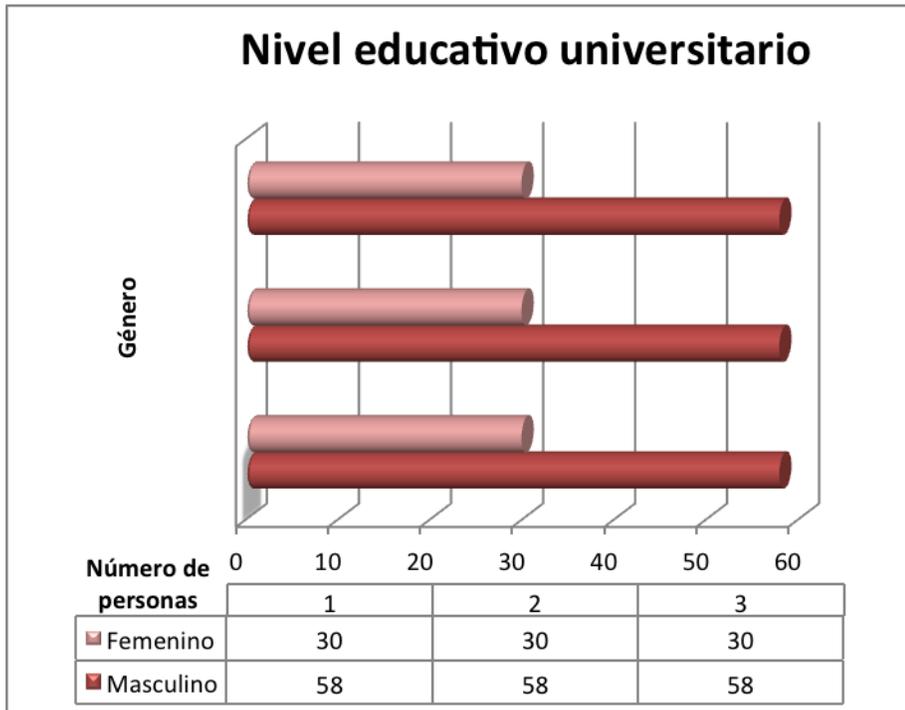
De la anterior gráfica (gráfica 1), se puede deducir de las personas encuestadas con nivel educativo primaria, según el concepto que tienen las personas acerca de los niños con discapacidad mental, la mayoría de hombres piensan que son personas que necesitan apoyo y calor humano.

**Gráfica 2:**



Por otro lado, la gráfica dos nos muestra que la mayoría de personas que opinan que los niños con discapacidad merecen apoyo humano son las mujeres, obteniendo el porcentaje más alto en las respuestas. Esto genera una opinión más estable puesto que, como se puede observar en la anterior gráfica el número de mujeres es relativamente igual al número de hombres que coincidieron con la respuesta.

**Gráfica 3:**



Finalmente en la gráfica 3, le corresponde a las respuestas que se obtuvieron por parte de las personas con nivel educativo universitario, en donde se puede observar que los hombres fueron los que más coincidieron en la respuesta sobre la opinión acerca de los niños con discapacidad mental.

Entonces, podemos afirmar que generalmente las mujeres avece son las personas que más juzgan a las personas, en este caso a los niños con discapacidad mental, pero, la diferencia de opiniones no está muy dividida y aunque las opiniones de la sociedad en general son algo igualitarias, se puede decir que el nivel educativo no es uno de los factores que más afecta en la opinión y los imaginarios sociales de las personas.

*“Por tal razón, las representaciones hacen referencia a la percepción, la afectividad, la conciencia, la memoria, al pensamiento y al lenguaje”<sup>110</sup>, haciendo referencia a lo que es en realidad el concepto de imaginarios sociales, representaciones sociales o al imaginario social colectivo.*

Lo anterior facilita deducir que gran parte de la imagen que tiene la sociedad en general de las personas con discapacidad está ligada a las percepciones que cada una de las personas tiene diferenciando así la forma de pensar acerca de los discapacitados mentales de la forma cómo la sociedad actúa o reacciona frente a ellos. Con todo esto, el imaginario social parte de la idea de entender el significado de la palabra representación que, según el diccionario de la Real Academia Española es la autoridad, digna de una persona, es decir, algo que significa a alguien o algo. Entonces, la representación siempre es portadora de un significado asociado que le es inherente.

*Entonces es natural que, “dichas nociones permitan indagar acerca de los procesos de configuración subjetiva de la realidad que son formas de comprender, juzgar, decidir y actuar en las prácticas cotidianas de los sujetos”<sup>111</sup>, en efecto, el imaginario social es un concepto netamente subjetivo pues cada persona ve las cosas de manera diferente y de acuerdo a sus experiencias, sentimientos o creencias, pero, aunque cada persona vea las cosas como ella quiera verlas no se puede dejar a un lado el hecho de que todos pertenecemos a un grupo social en el que todos estamos involucrados y en el que cada uno de nosotros tiene derecho a ser tratado de la mejor forma sin importar cómo seamos, de dónde vengamos, qué creencias tengamos, etc.*

Es así como la sociedad en general, en su intento por entender o aceptar a estos niños, de una u otra manera aparta a las personas que padecen de esta

---

<sup>110</sup>Ibid. Página 17. Citado el 22 de marzo de 2013.

<sup>111</sup>Botero Gómez, Patricia. Representaciones y ciencias sociales. Página 15. Citado el 22 de marzo de 2013.

discapacidad. Asoporen, en su labor de acompañamiento y acoplamiento como fundación para estos niños, ayuda y aporta al concepto de imaginarios sociales colectivo realizando campañas de aceptación, colaborando con las familias de los niños, aportando actividades que le ayuden al desarrollo psicosocial y cultural, generando mayor aceptación por parte de comunidad que muchas veces no comprende la verdadera situación de estos niños y el apoyo como también el respeto que ellos merecen.

Por otro lado, *“la imagen de las personas con limitaciones se relaciona con oscuras fuerzas emparentadas con el mito, razón por la cual han tenido que recibir de la sociedad rechazo, lástima, desconfianza, discriminación, paternalismo, sobreprotección y explotación”*<sup>112</sup>, es decir, los imaginarios sociales que tienen las personas de estos niños con discapacidad mental, viene desde tiempos antiguos, remontándose desde la mitología y la historia antigua, que siempre ha hecho que la discapacidad se vea no como un estilo de vida sino como un impedimento para ser una persona “normal”.

Entonces, *“nuestras experiencias y la manera como definimos la discapacidad o los atributos que les asignamos a las personas con discapacidad influyen en nuestras relaciones con ellas”*<sup>113</sup>, esto justifica que, las habilidades sociales con la discapacidad están completamente relacionadas con intercambios sociales, desde mantener una conversación hasta regular su propia conducta y mantener relaciones sociales con las demás personas, para que así estos niños mantengan un comportamiento social adecuado dentro de las normas establecidas por la sociedad.

---

<sup>112</sup>Saldarriaga Concha, Fundación. De las necesidades especiales a las necesidades educativas. Página 20. Citado el 4 de marzo de 2013.

<sup>113</sup>Ibíd. Saldarriaga Concha, Fundación. De las necesidades especiales a las necesidades educativas. Página 20. Citado el 4 de marzo de 2013.

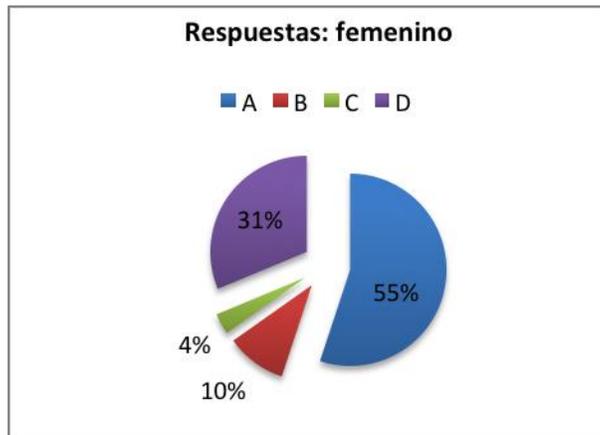
Beatriz Bergara, madre de familia de uno de los niños tratados por la fundación Asopormen asegura que, *“todavía somos gente muy ignorante a través de este tema, no vemos con buenos ojos un niño especial sino que criticamos mucho en vez de ayudar a veces no tanto a los niños especiales sino a las familias de ellos...”*. Por esto, se puede deducir que las representaciones sociales o el imaginario colectivo tienen una forma de conocimiento específico que los identifica, bien sea para un bien individual o colectivo que los caracteriza, designando así una forma de pensamiento social.

Sin embargo, está claro que, los niños que padecen de Discapacidad Mental, presentan problemas con la armonía social, lo que hace que sean aislados por la sociedad en general y aunque *“las personas con limitaciones tienen más diferencias entre sí que con otros miembros de la comunidad, lo cierto es, que se les identifica como un grupo sujeto a una socialización diferente y cuyo eje de identidad es la propia limitación”*<sup>114</sup>. Un ejemplo de las situaciones en donde este aislamiento es más notable, es cuando fundaciones como Asoporen crean actividades de integración para la sociedad con los niños, en donde se intenta mostrar las capacidades que tienen los niños y que a pesar de sus limitaciones y/o diferencias dentro del grupo social, comunidad, para que la sociedad y ellos mismos se identifiquen como seres individuales pertenecientes a un grupo social con una identidad propia.

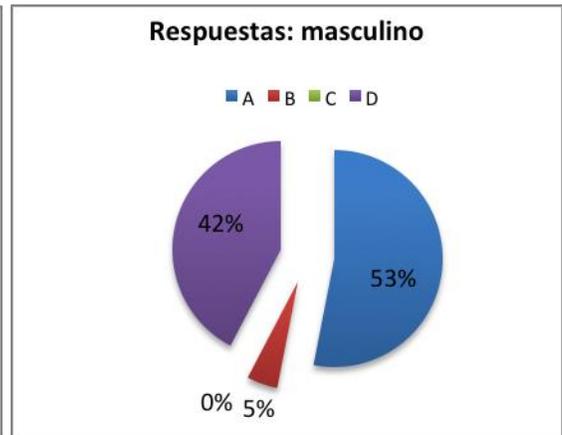
---

<sup>114</sup>Ibíd. Pardo, de Santacruz y Caicedo, 1992. .Página 20. Citado el 4 de marzo de 2013.

**Gráfica 4:**



**Gráfica 5:**



- Pregunta #6: Si usted encontrara en una actividad y/o reunión social y a esta misma Asiste una persona con discapacidad mental usted: ¿de qué forma lo trataría?
- Amablemente.
  - Indiferente.
  - Lo rechaza.
  - Lo incorpora a la actividad.

De acuerdo con la encuesta realizada por el grupo de trabajo, y como se ve en las anteriores gráficas (gráfica 4 y gráfica 5). El 55% de las mujeres y el 53% de los hombres encuestados concuerdan al responder que en una situación y/o actividad de integración o cualquier otra ellos tratarían amablemente a las personas con discapacidad mental en vez de, incorporarlo a la actividad y tener algún tipo de contacto con ellos. Esto quiere decir que, son más las mujeres que los hombres las que tratarían amablemente a los niños con discapacidad mental en vez de ser ellas mismas las que lo integren a la actividad para que el pudiera interactuar mejor con la sociedad.

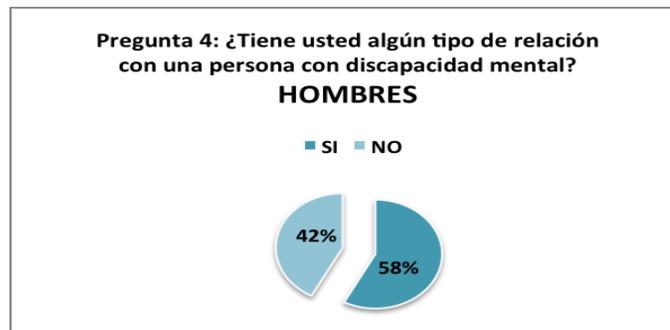
Evidentemente este análisis está direccionado a conocer las reacciones que tienen las personas al momento de incluir a una persona, en este caso un niño, con discapacidad mental a la sociedad y a las actividades de ella. Gracias a los resultados obtenidos, se puede afirmar que las personas a pesar de no tener mucha relación con los niños que padecen de discapacidad mental, existen momentos en los que tienen oportunidad de brindarles su apoyo y afecto teniendo

la capacidad de relacionarse con ellos así sea tan solo momento, haciendo que ellos sientan el apoyo de todos los actores sociales (familia, sociedad y fundación Asoporen).

Entonces, se evidencia que muchas veces la sociedad en general sí rechaza a los niños y los ven como *“si ellos fueran lo más malo de este mundo no los tienen en cuenta para nada”*<sup>115</sup>. Es así como, la inclusión social y las representaciones sociales respecto a estos niños, *“permiten aproximarse a las interpretaciones que las personas realizan acerca de su realidad a través de un enfoque que integra los procesos individuales y sociales”*<sup>116</sup>, evidenciando así que las diferentes reacciones sociales e imaginarios que tienen cada una de las personas que pertenecen a la sociedad están en el interior de cada una de ellas haciendo que, todas sean diferentes según la perspectiva y las experiencias vividas por cada una de ellas.

Gracias a esto y a que no todas las personas tienen la capacidad de relacionarse con otras, sin importar la situación, es que la sociedad aparta a estos niños, que pertenecen al grupo de discapacitados mentales. Por esta y muchas otras razones es que ellos no poseen los servicios básicos que merecen, como la educación y mucho menos son aceptados en la convivencia diaria pues, existe falta de conocimiento por parte de muchas personas que consideran inaceptable tener un amigo, familiar, empleado o compañero con discapacidad en sus vidas.

**Gráfica 6:**



<sup>115</sup> TESTIMONIO, Azucena Galvis. Madre de familia. Fundación Asopormén. Citado el 17 de mayo de 2013.

<sup>116</sup> Botero Gómez, Patricia. Representaciones y ciencias sociales. Página 56. Citado el 22 de marzo de 2013.

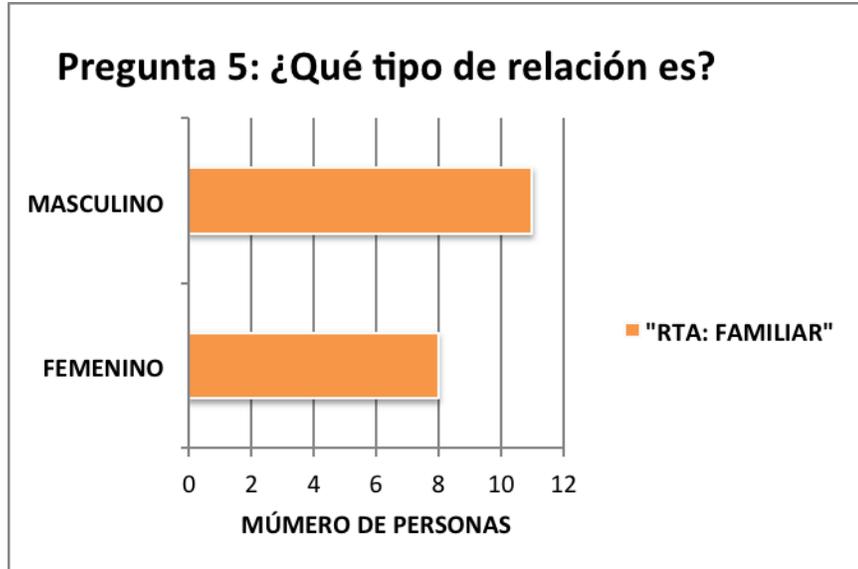
**Gráfica 7:**



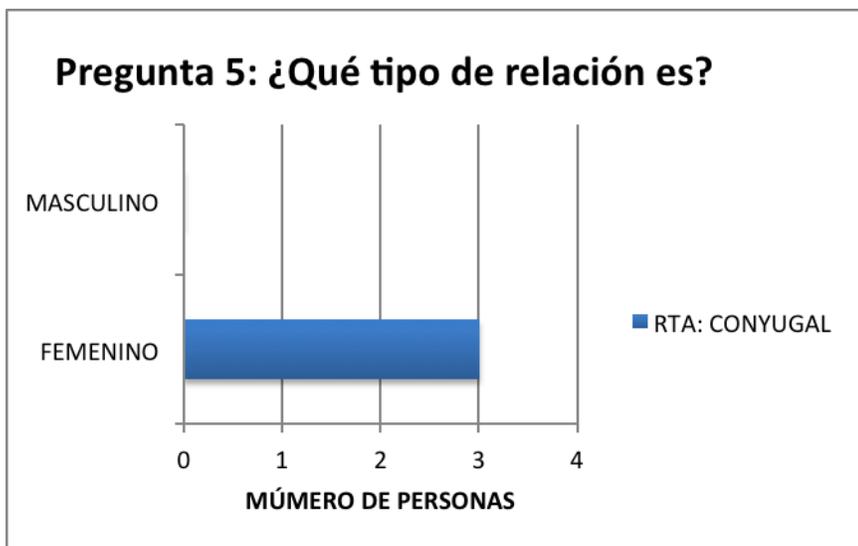
En las gráficas anteriores (gráfica 5 y gráfica 6), se puede evidenciar que las personas que más tienen algún tipo de relación con un discapacitado mental son mujeres con un 75% de aceptación y las personas que menos tienen relación con

discapacitados mentales son hombres, con un porcentaje del 58% de aceptación por parte de ellos hacia estas personas.

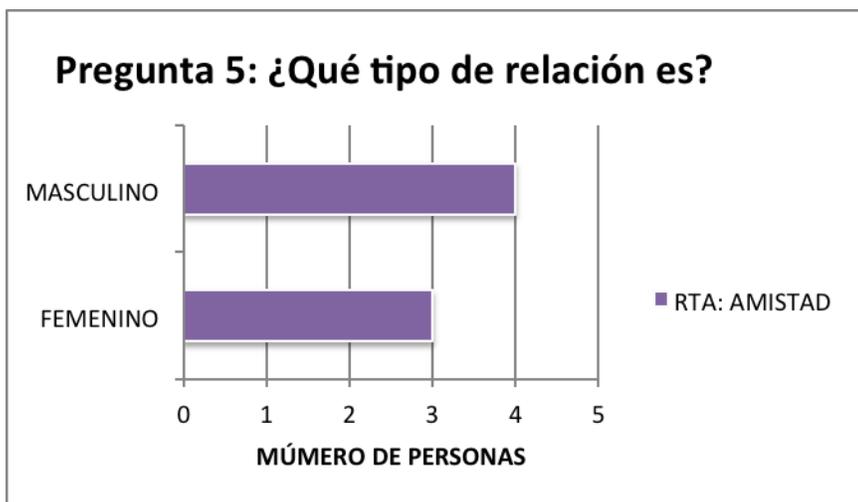
**Gráfica 8:**



**Gráfica 9**



**Gráfica 10:**



**Gráfica 11:**



Pregunta #5: ¿Qué tipo de relación  
Es?

- e. Familiar
- f. Conyugal
- g. Amistad
- h. Conocido

Todo esto evidencia que la *“inclusión social resulta ser crucial para el desarrollo, es apropiado incluirla dentro de los aspectos más importantes del proceso natural de desarrollo de los niños, jóvenes y adultos con discapacidad mental pues, para lograr una verdadera inclusión se requiere de apoyo y mucho trabajo, además de un cambio total en la mentalidad y el imaginario social de la sociedad en general”*<sup>117</sup>; es así como, los procesos de inclusión de las personas con discapacidad, permiten a la sociedad tolerar los índices de exclusión de ellos, en donde históricamente la misma comunidad en general ha creado mecanismos para, “poder excluir” a las personas que presentan algún tipo de discapacidad, pero, al mismo tiempo este “rechazo” puede estar ligado a lo exótico o raro de su condición.

De esta manera es como la inclusión social se ve ligada a las representaciones sociales, definiendo esta desde *“un enfoque cultural, que recupera las interpretaciones del sentido cotidiano, que gestan las prácticas sociales. Bourdieu afirma que, las representaciones son las experiencias que las personas imprimen de las realidades propuestas por el contexto, categorías históricamente constituidas que organizan el pensamiento del mundo social, del conjunto de los sujetos pertenecientes a ese mundo y moldeados por él como esquemas clasificadores”*<sup>118</sup>; esto demuestra una vez más que cada uno de nosotros, tenemos pensamientos y actitudes que están marcadas por nuestras experiencias

---

<sup>117</sup>Proyecto de tesis función de discapacidad de Chile. Tomado de Internet y disponible en <http://www.fnd.cl/TESIS.pdf>. Citado el 22 de marzo de 2013.

<sup>118</sup>Ibíd. Botero Gómez, Patricia. Representaciones y ciencias sociales. Página 117. Citado el 22 de marzo de 2013.

y de acuerdo a lo que hayamos vivido reaccionamos de diferente manera dependiendo de las situaciones y las circunstancias a las que nos veamos enfrentados, sin importar las personas o los sitios en los que estemos.

Sumado a lo anterior, en los últimos años en Bucaramanga, se han creado espacios orientados principalmente a la protección de los niños con discapacidad, en donde el imaginario social empieza a cambiar y a mejorar a favor de ellos, ligado a actividades de caridad como colectas nacionales, campañas televisivas, donaciones a fundaciones como Asoporen, que llevan a reconsiderar momentáneamente a las personas con discapacidad, dándoles un lugar en la sociedad como por ejemplo: verlos como ejemplos de auto-superación.

Por tanto, y gracias a los esfuerzos de personas y fundaciones, como Asoporen, ahora es más posible ver en un parque, en una oficina, en un salón de clase, en un restaurante o en cualquier sitio socialmente público, como todos a una persona con discapacidad, libre de cualquier temor, sin ser visto como “algo raro”, “insólito” o “algo especial”.

Es así como a medida que pasa el tiempo, el tema de exclusión social es necesariamente asociado con la discapacidad mental en especial cuando se habla de niños, pues ellos son el grupo social más sensible de todos y el que más necesita atención por parte de sus padres, amigos, conocidos y la sociedad en general para así, poder salir adelante y lograr ese desarrollo social y personal que ellos tanto desean.

*“La discriminación es una situación en la que una persona o un grupo es tratado de forma diferente por causa de prejuicios, puede ser por pertenecer a un estrato social distinto, la raza, la orientación sexual, la religión, la edad, el rango*

*socioeconómico y la discapacidad*”<sup>119</sup>. Esto hace que la discriminación que la sociedad tiene en contra las personas, en este caso con los niños discapacitados, pueda ser entendida como una forma de “violencia” pasiva que generalmente se ve reflejada en el maltrato psicológico y algunas veces en una agresión física; por lo general las personas que discriminan a otras suelen manifestarse con diferentes actitudes como miradas, la falta de aceptación en lugares públicos y privados como las oficinas y los colegios. Estas acciones hacen que gran porcentaje de las personas con discapacidad no puedan ser completamente “incluidas” en la sociedad como seres capaces y “normales”, causando un gran daño tanto físico como emocional en ellas.

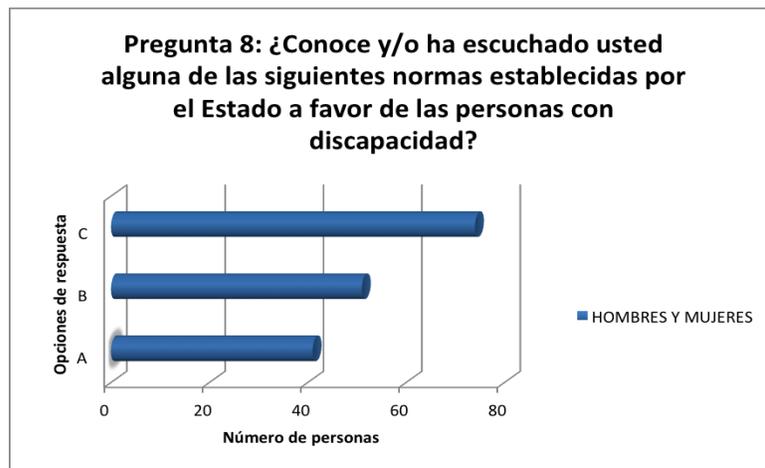
Está claro que, la discriminación por parte de la sociedad hacia las personas que tienen discapacidades o problemas mentales, afectan al desarrollo de estas personas tanto en la vida social como en el educativo y el laboral. Y como si fuera poco no se dan cuenta de que estas personas tienen mucho más potencial de lo que ellos piensan.

Muchas veces los prejuicios de la comunidad hacen que los individuos que pertenecen a este grupo de la sociedad sean juzgados antes de ser conocidos. La intolerancia y el rechazo ayudan a que la ignorancia en la mayoría de los casos son determinantes para una conducta discriminatoria haciendo que estas personas sean generalizadas y rechazadas.

## **Gráfica 12:**

---

<sup>119</sup>Tomado del centro de recursos educativos, Monografías [en línea]. <<http://www.monografias.com/trabajos/discriminacion/discriminacion.shtml>><http://discapacidadcolombia.com/archivos/discapacidadmental.pdf>. Citado el 22 de marzo de 2013.



Pregunta #8: ¿Conoce y/o ha escuchado usted alguna de las siguientes normas establecidas por el Estado a favor de las personas con discapacidad?

- a. Ley 1306 2009: Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación de las personas con discapacidad mental absoluta.
- b. Decreto 366 2009: Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o con talentos excepcionales en el marco de la

Claramente, después de observar la gráfica anterior, la mayoría de las personas encuestadas, mujeres y hombres, concuerdan en que no conocen ni están al tanto de las leyes que rige el Estado en cuestión de deberes y derechos de la sociedad para con los niños que tienen discapacidad mental, incrementando los niveles de ignorancia en la sociedad que generan una percepción equivocada acerca de lo que es padecer de discapacidad mental.

Entonces, el gran problema de la discriminación es además de afectar notablemente a las personas rechazadas pues, también está atentando en contra de los derechos fundamentales del ser humano que son los que nos permiten desarrollar y emplear cabalmente nuestras cualidades humanas, nuestra inteligencia, nuestro talento y nuestra conciencia y finalmente satisfacer nuestras

necesidades, entre ellas las necesidades espirituales. Al rechazar a las personas se está faltando a La Declaración Universal de Derechos Humanos que dice que:

*“Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros; Artículo 2: 1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”<sup>120</sup>.*

Evidentemente los artículos de La Declaración Universal ponen de relieve que todos los seres humanos, sin distinción alguna, nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y formulan los principios básicos de igualdad y no discriminación en el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales<sup>121</sup>.

Además de esto, todos absolutamente todos, tenemos derecho a una vida, a la libertad y a la seguridad de cada uno de nosotros sin importar cuál sea nuestra condición, origen o situación económica. Entonces, la negación de los derechos humanos y libertades fundamentales no es sólo una tragedia individual y personal, sino que además crea condiciones de intranquilidad social y política, al lanzar semillas de violencia y de conflictos entre las sociedades y las naciones y en el seno de cada una de ellas<sup>122</sup>.

A pesar de que el Estado tiene unas leyes claras y establecidas que benefician a las personas con discapacidad mental, el problema radica en que muchas veces estas normativas no protegen completamente los derechos y deberes que acojen a las personas con discapacidad mental. Para analizar un poco más este tema,

---

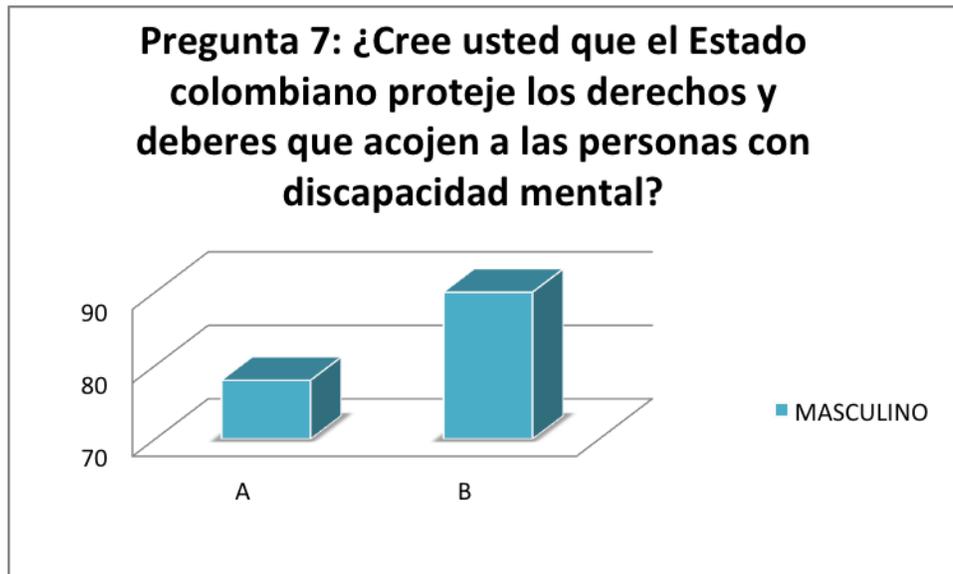
<sup>120</sup>Naciones Unidas, Nueva York 1987. Derechos Humanos, Preguntas y Respuestas. Página 51. Citado el 25 de abril de 2013.

<sup>121</sup>Ibíd. Página 5. Citado el 25 de abril del 2013.

<sup>122</sup>Ibíd. Página 4. Citado el 25 de abril de 2013.

dentro de la encuesta realizada por parte del grupo de investigación se realizaron un par de preguntas referentes al tema. Una de ellas estaba dieccionada a la percepción que tiene la sociedad respecto a la inclusión social de los niños relacionada con la responsabilidad que tiene, en este caso, el Estado colombiano para la protección de ellos

**Gráfica 13:**



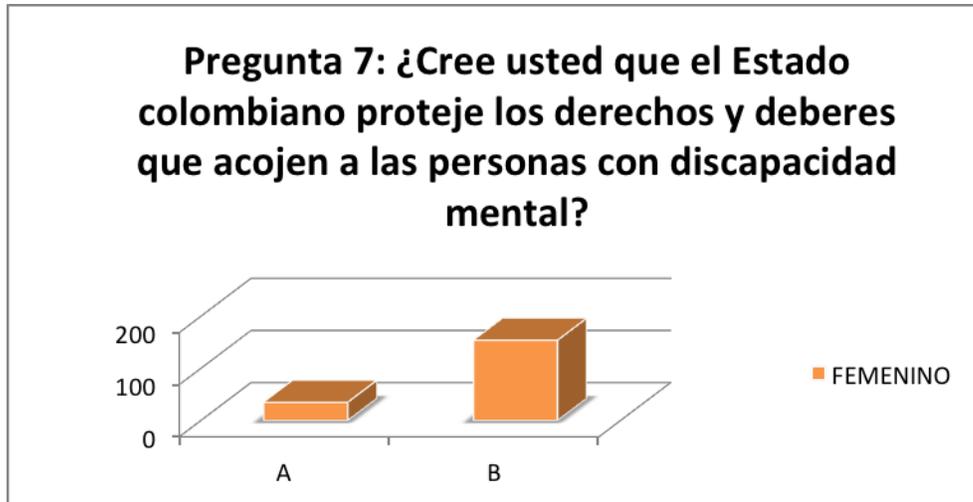
Pregunta #7: ¿Cree usted que el Estado colombiano protege los derechos y deberes que acojen a las personas con discapacidad mental?

- a. Sí
- b. No

En la gráfica 7 podemos ver que, por parte de los hombres, están seguros que el Estado colombiano,

no cumple con sus tareas como protector de las personas con discapacidad o personas de bajos recursos que solicitan la ayuda del gobierno para poder sobrellevar su situación social y puedan ser respetados y tratados como uno más de los individuos que pertenecen a un grupo social establecido.

**Gráfica 14:**



Igualmente, en la gráfica 8, que refleja las respuestas de las mujeres, podemos deducir que al igual que los hombres, las mujeres también piensan que el Estado colombiano no cumple con las normas establecidas sobre los deberes que tiene la sociedad con estos niños ni mucho menos hace respetar los derechos que ellos tienen dentro del grupo social al que todos nosotros pertenecemos: sociedad.

Entonces, si el Estado no ayuda a que todas estas leyes se cumplan, lo que hace que el imaginario social y la percepción de las personas siga siendo errada en cuestión de discapacidad mental y lo que representa para las personas que padecen de ella.

Lo importante es, reconocer que las personas con discapacidad no son valoradas por sus virtudes sino por características secundarias que no determinan sus verdaderas cualidades como ser humano, generando un problema en la autoestima y el desarrollo de cada individuo.

En algunos de los casos de discriminación, las personas llegan a darse cuenta del error que están cometiendo, sin embargo, esto mismo es lo que hace que estas

personas “incapacitadas” no puedan salir adelante ya que el rechazo social es uno de los factores que más afecta dentro de este proceso de desarrollo en sus vidas. No se debe rechazar ni discriminar a nadie ni a nada sin saber el ¿por qué? de las cosas o las causas que propiciaron estas situaciones y por desgracia para la sociedad actual, ésta está llena de personas que juzgan por prejuicios sin pensar en el daño que pueden causar ni conocer el verdadero sentido de las cosas.

Existen varias formas de discriminación pero, como se expuso anteriormente, según la ley y los derechos humanos, nadie ni nada puede ser rechazado ni discriminado por ningún motivo, ya sea por la raza, la religión, las opiniones, los pensamientos y mucho menos por las discapacidades mentales, enfermedades o estratos sociales. Sin embargo, estos son los motivos más frecuentes por los que se produce la acción de discriminar, ya que las personas que discriminan tienen una visión un tanto distorsionada de lo que es la esencia del hombre y creen tener algunas características o virtudes que los hacen ubicarse por “encima” de las otras personas. Esto hace que la misma esencia de las personas que son discriminadas no sea notable y pasen a un segundo plano con mucha menos importancia que los demás.

Lo importante de las causas que producen la discriminación y lo difícil que es que la sociedad logre incluir sin ningún problema ni rechazo a estas personas que padecen de discapacidad mental, es que no se trata de llegar de primero a cualquier precio, no hay ninguna competencia, se trata de ser cada día mejor persona y desarrollar más y más las capacidades personales y uno de los factores más importantes de este proceso que realiza la sociedad y las mismas personas afectadas sobre la inclusión es la confianza que parte de aceptar al otro como es, con sus diferencias y discapacidades, si las tienen, y no como a nosotros nos gustaría que fueran sin pensar en que las personas que tienen diferentes habilidades pueden llegar a tener puntos de avances inimaginables, solo necesitan la ayuda de toda la sociedad y de las personas que los rodean para poder

desempeñarse y desarrollar su potencial mostrándose sin miedo ante el mundo entero.

Asoporen como fundación para el desarrollo de los niños con discapacidad mental, trabaja de la mano con la alcaldía de Bucaramanga y la gobernación de Santander, realizando capacitaciones semestrales y seminarios anuales que ayudan a que el imaginario social de la sociedad mejore frente a la opinión que tienen las personas acerca de los niños con discapacidad mental, y sean vistos de otra manera más “aceptada”.

Entonces, ¿Cuándo las personas van a entender de una vez por todas que inteligencia es muchísimo más que un cociente intelectual?, que hay una inteligencia emocional, qué existe una inteligencia social que tiene que ver con generar empatía con las personas, aunque no sean iguales a uno, aunque no esté de acuerdo con ellas, que cuando uno da, enseña, comparte crece como persona, aprendiendo más. *“La inclusión en la que creemos es una oportunidad de vida: lleva implícita una axiología de “no discriminación”, de “colaboración”, “equidad”, “igualdad de oportunidades” “ejercicio pleno”, “participación”*<sup>123</sup>.Entonces, ¿cuándo las personas se darán cuenta de lo importante que es darles apoyo social y moral a estos niños con discapacidad mental?

Para realizar un mejor análisis de la inclusión social de los niños con discapacidad mental, en especial los atendidos por la fundación Asoporen, se realizaron varias entrevistas a los directivos y empleados de la fundación como también a algunos de los padres de estos niños. Las entrevistas estaban estructuradas de tal manera que se pudieran obtener resultados más claros y concretos acerca de lo que ellos mismos piensan de los niños y de lo que ellos piensan que la sociedad piensa de los niños; una de las preguntas fue: ¿De qué manera usted lleva el proceso de

---

<sup>123</sup>Tomado de Proyecto inclusión social, Perú. Potencial eléctrico. Disponible en internet. [http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118](http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com_content&view=article&id=69:ique-es-inclusion-social&catid=51:inclusion-social-ique-es-inclusion-social&Itemid=118). Citado el 22 de marzo de 2013.

desarrollo intelectual de su hijo?, *“Dándole una mejor calidad de vida... ayudándole a sus terapias, al médico, dándole su medicamento y haciendo que él tenga su vida normal”*. Beatriz Vergara, madre de niño de la fundación Asoporen.

De la misma manera, a la pregunta: ¿De qué manera maneja usted ese rechazo?, *“Cuando hay rechazo hacia mi hijo yo no presto atención”*. Azucena Gálvis, madre de niño de la fundación Asoporen.

Evidentemente y después de haber aplicado las entrevistas, se vio que administrativos, empleados y padres de familia de Asoporen, respondieron de manera que lo único que les interesa a ellos, y que debería interesarle a la sociedad, es el bienestar y el desarrollo de estos niños. Sin embargo, están conscientes de que es difícil cambiar la percepción o el imaginario social que tiene la sociedad frente a estos niños, aun así creen que no es imposible.

*“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección por la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”*. Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>124</sup>.

## **2.2. Inclusión social y organización**

En el desarrollo de este proyecto se van encontrando ciertos factores que interfieren en el proceso de las estrategias de comunicación que se quieren dar a conocer y evaluar.

Dentro de esos factores se encuentra la comunicación interna la cual está dirigida completamente al cliente interno, es decir, al colaborador (empleado).

---

<sup>124</sup>Naciones Unidas, Nueva York 1987. Derechos Humanos, Preguntas y Respuestas. Página 52. Citado el 25 de abril de 2013.

La comunicación interna nace como una respuesta a las nuevas necesidades de las compañías y/o empresas de motivar a su equipo de trabajo humano y poder quedarse con los mejores en el entorno empresarial donde el cambio se ve cada vez más rápido.

Teniendo en cuenta lo anterior, la comunicación nos permite entre varias cosas: construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación, profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad humana, informar individualmente a los empleados, hacer públicos los logros conseguidos por la empresa y lo más importante, promover la comunicación a todas las escalas empezando por la parte interna de la organización para poder ser vista externamente por todos sus usuarios<sup>125</sup>.

Es por esto que, la comunicación interna se puede observar como un ámbito que está incursionando en muchas organizaciones, pero al mismo tiempo ha tomado un valor absolutamente necesario en una estructura moderna de una organización. La comunicación interna cuenta con la capacidad para dinamizar el entramado social de la entidad, dotándolo de una filosofía de acción, una identificación con la dirección, y logra canalizar las energías interiores de cada uno de los integrantes de la empresa para una mayor eficiencia, eficacia y competitividad.

El objetivo básico de la comunicación dentro de la organización, es el de conseguir la implicación de los distintos componentes de la empresa o institución en una filosofía global de la misma. Claro está que, el éxito de la dirección de la entidad depende de la capacidad de motivar a las personas, para lograr desarrollar actitudes y aptitudes como la creatividad, el compromiso y el talento en cada uno de ellos.

---

<sup>125</sup>Tomado de Slideshare. Potencial eléctrico. Disponible en internet. [http://www.slideshare.net/leon\\_lato/comunicacion-interna-y-externa-11919988](http://www.slideshare.net/leon_lato/comunicacion-interna-y-externa-11919988). Citado el 26 de abril de 2013.

Es así como empresas y/o fundaciones como es el ejemplo de Asoporen ponen en práctica las actividades comunicativas dentro y fuera de la organización pues, les ayuda a realizar de una mejor manera sus acciones de responsabilidad social y manejo empresarial. Dentro de las prácticas que realiza Asoporen internamente, se encuentran las capacitaciones y seminarios anuales y/o semestrales para que sus empleados tengan presente la carta de presentación de la fundación y así mismo pongan en práctica sus conocimientos para el beneficio de todos los actores sociales que rodean a la empresa (niños, padres, colaboradores y administrativos).

Por otro lado, el responsable de comunicación interna debe trabajar para poder lograr un acercamiento entre la dirección de la entidad y la periferia de la organización promoviendo contactos e intercambios de información en una doble dirección.

Después de haber realizado unas entrevistas con los empleados de la fundación Asoporen, pudimos observar que la empresa tiene como uno de sus objetivos principales capacitar a sus empleados para que ellos se desempeñen de la mejor manera en sus tareas y labores pues, ya que están en contacto constante con los niños, ellos merecen el mejor trato y comprensión para poder ayudarlos a su mismo desarrollo personal.

Gracias a esto, la fundación ayuda desde a dentro de su organización, con sus empleados, a que el imaginario social de los niños con discapacidad mental mejore, para que ellos desde su forma de verlos, percibirlos y tratarlos también, ayuden a que la sociedad en general los vean como personas con capacidades y opciones de desarrollo personal, social y cultural.

Por esto, es importante y bastante útil que cada una de las empresas tengan un órgano interno que ayude a establecer una conexión entre los integrantes de ella misma, fomentando el sentimiento de pertenencia en el grupo y no programar su contenido, permitiendo el flujo informativo que transmite éste fuera de sintonía con los objetivos y la política de la entidad<sup>126</sup>.

Así pues, las organizaciones dedicadas al progreso de los niños con discapacidad mental, dinamizan las actividades pertinentes que se deben realizar y canalizan las energías internas de éstos a través de técnicas establecidas como un factor estratégico que permite la formación de sus pacientes. Entonces, ejercer de manera planeada la comunicación permite tener claridad de las audiencias internas, establecer los canales y determinar los mensajes que se permearán. Pero además contribuye a mejorar el clima laboral, aumentar la productividad y la competitividad<sup>127</sup>.

Joan Costa considera que, el problema central en las relaciones dentro de una empresa es la comunicación, pues, es difícil ser escuchados por los colaboradores si éstos, a su vez, no están convencidos de que efectivamente se los escucha también a ellos. Esto también es válido para los públicos externos, en el sentido amplio de la sociedad en general. Entonces, las empresas están compuestas por personas, que son a la vez parte importante de la compañía y clientes. No puede existir una comunicación que plantee incoherencias entre los mensajes dirigidos a los públicos internos como externos, ya que en la configuración de las opiniones de las personas interviene tanto la comunicación interna como la externa, por esto, hay que tener claro que los empleados son el primer público de la empresa y, en consecuencia, ningún programa de comunicación externa puede prosperar de

---

<sup>126</sup>Caballero, Mercedes. Vendedores de imagen, los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. [Relaciones externas]. Páginas 106,107, 108.

<sup>127</sup>Tomado de Comunidad estratégica global, DirComMX. Potencial eléctrico. Disponible en internet.<http://www.dircommx.com/2012/02/la-importancia-de-la-comunicacion.html>. Citado el 26 de abril de 2013.

manera permanente a menos que comience por convencer a los que comparten el mismo techo<sup>128</sup>.

A partir de esto, podemos suponer una relación entre las labores que realizan las organizaciones involucradas y los niños que pertenecen a éstas puesto que, en este proceso también reconocemos la intención con la que el comunicarse con ellos y la forma cómo se hace y se desenvuelve cada rol, requiere una percepción por parte de cada responsable de la institución, para llegar a la confianza de cada niño.

Todas las organizaciones, sin importar su razón social, tienen objetivos planteados en su visión, los cuales se ven reflejados en el actuar de ella misma en la parte externa e interna. Por esto, los trabajadores de la empresa, en este caso, Asoporen, necesitan estar informados constantemente para ellos a su vez sentirse parte viva y activa de la empresa siendo la participación el mayor reconocimiento en las prácticas comunicativas. De este modo, la comunicación al incrementar las posibilidades de participación, favorece las iniciativas y moviliza la creatividad, convirtiéndose en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

Todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno, la organización no solo deberá competir en la calidad de los servicios o productos que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos. En la búsqueda de la calidad total, la comunicación aparece como un elemento fundamental de partida, haciéndose cada vez más necesaria la planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las estrategias

---

<sup>128</sup>Tomado de La Comunicación Interna, Herramienta estratégica de gestión para las empresas. Potencial eléctrico. Disponible en internet.<http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>. Citado el 26 de abril de 2013.

de comunicación, de tal modo que condicionen una óptima eficacia de los mensajes<sup>129</sup>.

En las entrevistas realizadas por el grupo de trabajo se pudo encontrar que existen varios medios de comunicación interna, pero, uno de los más importantes es la función que cumple la coordinadora de la IPS pues, ella está en comunicación directa con todos los médicos tratantes que mandan a los niños a la fundación, de la misma manera que les cuenta acerca de las nuevas tecnologías que tiene la fundación, los nuevos proyectos, los proyectos que hay de la fundación y con las IPS. Sin embargo, también existen medios de comunicación como: carteleras, capacitaciones, seminarios, reuniones semanales, comités de evaluación y las relaciones cotidianas como lo son el contacto entre los mismos trabajadores, con los niños y con sus familias.

Es necesario disponer a todas las organizaciones para que sean ellas mismas las gestoras de un medio favorable que posibilite la fusión entre los niños con discapacidad y sus familias como también con la sociedad en general. Y como el actuar es una forma de comunicar, la comunicación debe dejar de ser una moda para convertirse en una cultura, la cual será un medio propicio para motivar a los familiares de los niños a que participen también, como públicos internos, en el proceso de desarrollo de sus hijos y se comprometan con ellos para poder ver los resultados deseados.

Está claro que, los únicos públicos internos no solo son los trabajadores de la fundación sino que también las familias de cada uno de los niños. Entonces, uno de nuestros objetivos conduce a la orientación, información y motivación a los padres y madres, que éstos puedan incorporarse a los programas que ofrecen las organizaciones y a la vez participen de las capacitaciones que ofrecen las mismas.

---

<sup>129</sup>Ibíd. Puyal, E. (2001): "La comunicación interna y externa en la empresa", [en línea] *5campus.com, Sociología* <<http://www.5campus.com/leccion/comui>> consultado el 25 de octubre de 2011.

No obstante, debemos ser cuidadosos con cada uno de los puntos que requerimos para obtener nuestros resultados puesto que, debemos darle un uso adecuado al mensaje que se quiere transmitir a los actores internos. Por tanto es importante una capacitación sobre el tema, la cual se realizará a través de expertos y especialistas que puedan tener un poder de autoestima y de fortaleza sobre los familiares o personas cercanas.

Sin embargo, la práctica es la que demostrará que integrar a estas personas es una destreza eficaz tanto para la institución, como para los familiares y los niños que la conforman.

Hoy en día es primordial disponer de una estrategia de comunicación sólida, eficiente, bien investigada y muy recursiva en toda empresa o industria. Pero antes todo debemos pronunciar una advertencia: si se pretende el éxito de una estrategia de comunicación con el personal, es indispensable una consagración firme por parte de la gerencia para lograr los propósitos y demandas de esta estrategia<sup>130</sup>.

Es necesario dejar en claro el de la comunicación interna, la cual está relacionada con intervenir a todos los órganos de las instituciones no sólo en la tarea de la organización como tal sino, de las capacidades de cada empleado para poder realizar esta tarea. La comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Resulta ser, un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estas pautas pueden estar más o menos formalizadas y, cuando están planteadas hacia la mejora organizativa, tienden a

---

<sup>130</sup>Bland, Michael; Jackson Peter. "Comunicación Interna Eficiente". Página 7.

buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la entidad<sup>131</sup>.

A partir de lo anterior podemos concluir que la base de todas las organizaciones es la comunicación; una efectiva comunicación dentro del sistema empresarial se convierte en un factor que impulsa la integración del equipo, la incorporación de los valores institucionales, la aceptación de iniciativas, el cumplimiento de objetivos generales, la motivación y el desarrollo organizacional; logrando que sea determinada como el núcleo integrador de todas las labores y prácticas del ser humano.

*"En la comunicación, lo importante no es el que habla, sino el que escucha. La empresa debe adaptarse a sus públicos. Tiene que entender cuál es su lenguaje, sus códigos, sus expectativas, su cultura, sus motivaciones y sus deseos"<sup>132</sup>. Joan Costa.*

Otro de los puntos más importantes que hacen parte de una organización y contribuyen al desarrollo mismo de ella, es la comunicación externa, como factor integrador de la imagen y la percepción de una organización por dentro y por fuera de ella.

La comunicación externa, se define como un conjunto de operaciones y acciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, como lo es el caso de Asoporen, es decir, tanto al público externo como lo es la

---

<sup>131</sup>Ibíd. Equipo de autores: Arizcuren, Ana; Cabezas Elvira; Cañeque Natalia; Casado Maite; Fernández Pedro; Lacasta Juan José; Martín Teresa; Menchaca Maite; Nuñez Fermín; Sanchez Mercedes; Soria Lucía; Vicario Delma. "Guía de buenas prácticas de comunicación interna". Página 20. [citado en 02 de noviembre de 2011]. Disponible en internet.

[http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion\\_interna.pdf](http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf)

<sup>132</sup>Tomado de Comunidad estratégica global, DirComMX, Joan Costa. Potencial eléctrico. Disponible en internet. <http://www.dircommx.com/2012/02/la-importancia-de-la-comunicacion.html>. Citado el 26 de abril de 2013.

sociedad, los medios de comunicación, el Estado, accionistas, proveedores, administraciones locales y regionales, etc.

Ahora bien, la comunicación externa se enfatiza en tres instancias importantes: las relaciones con la sociedad, el marketing y la publicidad, las relaciones informativas y finalmente, las relaciones públicas.

Entonces, la comunicación externa es el proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa u organización empresarial hacia el conjunto de opinión pública a través de los medios de comunicación social. Así como también las relaciones con la comunidad exterior de la empresa en relación con el entorno, por medio de acciones que van encaminadas a superar las barreras que puedan existir entre la entidad y la sociedad, para lograr proyectar una buena imagen y un mensaje positivo acerca de ella misma.

Por consiguiente, la comunicación externa hace parte fundamental en una organización puesto que, es un proceso de transmisión y recepción de los datos que son esenciales para el buen funcionamiento de la empresa, principalmente con sus públicos directamente relacionados.

Gracias a la comunicación externa, las empresas se dan a conocer gracias a sus cualidades, su accionar y lo que reflejan, de esta comunicación es que depende la imagen tanto de la organización, o en el caso de Asoporen, también de los niños; ya que gracias a la comunicación interna; los clientes, donantes, accionistas como también los empleados y padres de los niños estarán dispuestos a adquirir los servicios de la fundación.

A partir de las entrevistas realizadas por el grupo de trabajo a los colaboradores de la fundación, se pudo deducir que uno de los factores externos más

importantes en el desarrollo de los niños es la tecnología y el avance que han tenido los medios de comunicación y su auge. Los computadores, las grabadoras, los televisores, son herramientas de comunicación que ayudan a que los niños puedan empezar a desarrollar mejor su capacidad mental y motriz a medida que avanza su proceso de desarrollo.

De la misma manera, uno de los tantos factores externos que ayudan a mejorar la percepción de la sociedad frente a los niños con discapacidad, es sin duda, son las diferentes actividades que se realizan en pro de las personas con discapacidad y sus familias, contando también con otros aspectos externos como lo son los centros comerciales, los paseos planeados, etc.

Lo importante de todas estas acciones comunicativas externas, es sin duda, mejorar el imaginario que tiene la sociedad con respecto a los niños con discapacidad. Asoporen, en su intento por mejorar esta percepción y desde la comunicación externa realiza labores de inclusión social e información a la sociedad en general como estrategias de comunicación para así poder ayudar al fortalecimiento de los niños.

Lo anterior nos indica que es importante empezar el diseño y el desarrollo de estrategias comunicativas externas en las fundaciones como Asoporen. Todo esto con el único propósito de desarrollar un plan de publicidad que permita la creación de otros medios de comunicación externa como una página web que refleje el accionar de la fundación y mejore la imagen de los niños tanto de la empresa.

En el caso de Asoporen, cuentan con unos medios de comunicación externa que son: una revista, que hasta el momento se está implementando, una página web, en donde todas las personas relacionadas sea externa o internamente con la fundación y sus niños puedan estar informadas acerca de sus actividades y programas y una escuela de padres “papitos siau”, un espacio para que los

padres, colaboradores y usuarios puedan enviar sus quejas, reclamos y sugerencias que tengan acerca de la fundación y su accionar.

Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera. A la vez, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados<sup>133</sup>.

Por consiguiente, las relaciones identifican la visión y misión de la organización, desempeñando estructuras externas que proponen estrategias positivas, ejecutando la imagen de la entidad y apoyando el tema de discapacidad mental para interés ya no interno, sino externo.

Entonces, ordenando el gabinete de comunicación de una organización, la comunicación externa se rige a partir de tres principios fundamentales:

1. *Las relaciones informativas:*

Tiene como único objetivo hacer que la organización ocupe un espacio positivo dentro del mundo de la comunicación. La importancia de una empresa no se mide por las veces que salga en los medios de comunicación sino por lo que la organización refleja y hace. Se debe cuidar la aparición, la imagen que es la que da credibilidad y también es importante no mentir pues, las mentiras acaban destruyendo hasta la imagen más sólida.

---

<sup>133</sup> Tomado de Comunicación organizacional, Blog. Potencial eléctrico. Disponible en internet. <http://anamoralesrosas.blogspot.com/2009/09/comunicacion-externa-y-sus-funciones.html>. Citado el 28 de abril de 2013.

## 2. *La publicidad:*

La importancia del espacio publicitario depende de cada empresa. Generalmente, las organizaciones para realizar este tipo de acciones recurren a sus públicos externos como proveedores, clientes, agencias de publicidad, etc. Es necesario tener un mensaje publicitario que se ajuste a los objetivos y necesidades de la empresa claro para que esta estrategia tenga éxito para la empresa.

## 3. *Relaciones públicas y con el entorno:*

Su objetivo principal es romper las barreras comunicativas que existan entre la empresa y la sociedad en general, proyectándose con un mensaje positivo.

De acuerdo a lo anterior, la comunicación externa o exterior de la empresa es el de las relaciones con el entorno, mediante actos encaminados a romper las barreras existentes entre la entidad y la sociedad, proyectando sobre ésta un mensaje positivo<sup>134</sup>. La comunicación externa, trata de integrar a todos los actores sociales de la fundación para crear estrategias de planeación y comunicación que estén dirigidas específicamente al beneficio de los niños que pertenecen a las fundaciones como Asoporen. Se trata de que haya un beneficio común entre la organización y el cliente.

Dicho lo anterior, la comunicación dentro y fuera de la empresa ha de lograrse con un sistema sinérgico, que complemente las actuaciones de la empresa para lograr una unidad de mensaje y una actuación planificada en el tiempo y el espacio<sup>135</sup>.

Para nadie es una mentira que, la mayoría de las empresas se concentran más en la parte de comunicación externa, pues se le da mucha importancia a lo que “se

---

<sup>134</sup> Álvarez, Tomás; Caballero, Mercedes. Vendedores de imagen. Los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. Página 117. Citado el 30 de abril de 2013.

<sup>135</sup> Álvarez, Tomás; Caballero, Mercedes. Vendedores de imagen. Los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. Página 118. Citado el 30 de abril de 2013.

ve” que es lo que las personas del exterior de ella pueden valorar, olvidando lo importante que también es preocuparse por el interior de la empresa pues, si las empresas se preocupan por su parte interna y que ella esté completamente articulada su parte externa se va a ver mucho mejor de lo que parece ser.

La comunicación se presenta entonces como el cemento que une a la organización permitiendo su coordinación en la toma de decisiones y el ajuste respecto a los cambios del entorno. La comunicación es la organización.

En el contexto actual de sobreabundancia de información, las organizaciones deben preocuparse ciertamente por llegar a todos sus públicos y coordinar el funcionamiento de sus departamentos en busca de las metas y fines estipulados<sup>136</sup>.

Cada organización debe idear sus propios sistemas de comunicación, los cuales varían de acuerdo a la dimensión de la organización, su estructura organizacional, la importancia atribuida a la difusión de la información, etc.<sup>137</sup>. En el caso de Asoporen, la fundación utiliza medios de comunicación externa como capacitaciones, publicidad de actividades, su página web y la implementación de una revista, los cuales reflejan la identidad y los objetivos que ellos como fundación tienen, entre los que están: hacer que la sociedad cambie el imaginario social o la percepción que tienen ellos frente a los niños.

Estos medios de comunicación logran transmitir la información que la fundación quiere para así garantizar su desarrollo y su adecuado funcionamiento.

*Las acciones emprendidas por la organización no podrían funcionar; las intenciones de los mensajes emitidos podrían ser malinterpretados, los canales*

---

<sup>136</sup> Rodríguez, Darío; Opazo B, María Pilar. Comunicaciones de la organización. Página 294. Citado el 30 de abril de 2013.

<sup>137</sup> *Ibíd.* Citado el 30 de abril de 2013.

*utilizados para la comunicarlos podrían resultar imprecisos y las expectativas referidas a su difusión podrían ser infundadas o simplemente no realistas*<sup>138</sup>, por esto es que las organizaciones deben tener claro cuál es el mensaje que quieren transmitir y de qué forma lo van a hacer para que el proceso de comunicar no se vea interrumpido o no se comunique adecuadamente lo que se desea.

Lo realmente importante al implementar la comunicación externa es que la comunicación tendrá otra concepción respecto a la imagen equivocada acerca de las personas con discapacidad mental y se podrá trabajar en el desarrollo de los niños, como es el caso de Asoporen, pues ellos son los directamente involucrados de acuerdo con la visión y la misión de la fundación.

Luego de haber incluido la comunicación interna y externa en este proyecto, estamos contribuyendo a la integración de todos los actores sociales por medio de estrategias de comunicación, las cuales son el paso a seguir. Entonces, hay que tener claro que las organizaciones primero deben realizar un proceso de comunicación interna en donde se articulen todos sus departamentos y funciones, y luego un proceso de comunicación externa para dar a conocer su visión, objetivos, valores y misión como instrumentos que ayuden a la integración de los niños y el cambio de imagen de ellos mismos en la sociedad.

Finalmente, la comunicación sigue siendo una de las más importantes herramientas que puede tener una institución para la adquisición de los resultados. El solo hecho de integrarla dentro de la organización se convierte indispensable para desempeñar todos los procesos comunicativos, que consisten en llevar un mensaje claro y efectivo a todos sus públicos determinados. El éxito de la comunicación consiste en gestionarla mediante un departamento o unidad de comunicación y/o un responsable que lleve a cabo la integración de los factores y

---

<sup>138</sup> Rodríguez, Darío; Opazo B, María Pilar. Comunicaciones de la organización. Página 294. Citado el 30 de abril de 2013.

las técnicas que conlleva su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la empresa<sup>139</sup>.

## **Conclusiones**

Cuando se habla de imaginario social se refiere a la imagen y/o percepción que tienen las personas tanto colectivo como individualmente acerca de algo o alguien, en este caso de los niños con discapacidad mental. Entonces, este imaginario depende complementemente de cada uno de los seres humanos según sus creencias, ideas, experiencias, etc.

Y si hablamos de imagen y percepción también podemos hablar de inclusión como uno de los factores más importantes para el proceso de construcción de imagen y aceptación de los niños con discapacidad mental por parte de la sociedad.

Una de las causas más comunes por las cuales estos niños no son incluidos en la sociedad como seres humanos comunes y corrientes, es la capacidad que tienen la mayoría de las personas de excluir a otras que no sean de su mismo grupo social. Todo esto empieza por la imagen que a través del tiempo se ha venido creando sobre las personas que padecen de discapacidad mental, desde los tiempos remotos de la historia, ellos han sido reflejados como seres sin capacidades de desarrollo, generando un rechazo por parte de la sociedad hacia todos ellos.

Por otra parte existen organizaciones dedicadas al cuidado y a la protección de estos niños, como es el caso de Asopormen. Una fundación sin ánimo de lucro que tiene como único objetivo lograr que estos niños logren su desarrollo

---

<sup>139</sup>Manuales prácticos de la PYME. "Cómo elaborar el plan de comunicación". Página 129. Citado el 30 de abril de 2013.

psicológico, motriz y social para que ellos puedan ser “aceptados” en una sociedad en donde parece ser que la imagen es lo que más cuenta.

Los procesos de comunicación interna y externa que realiza Asopormen, están direccionados hacia la mejora de la imagen e inclusión por parte de la sociedad hacia los niños pues, después de haber analizado algunas variables a lo largo de esta investigación está claro que, el problema para que los niños tengan una mejor calidad de vida parte de la “ignorancia” que se da por parte de la comunidad en general al no conocer las verdaderas causas de la discapacidad.

Por su parte, el Estado colombiano tiene establecidas unas normas sociales que se deben respetar pero, estas normas dentro de las que están los deberes y sobre todo los derechos que poseen estos niños, no están siendo respetadas ni aplicadas en función de ellos.

Por otro lado, Asopormen en su labor de inclusión realiza actividades de acción social que convoquen al público externo a tener contacto con los niños y la fundación para de esta manera conseguir mejorar el imaginario social de las personas hacia ellos como también brindarle a los niños un espacio de afecto y reconocimiento, aportando así al mejor ánimo de ellos mismos y a su desarrollo.

Finalmente, para lograr que el proceso de inclusión social se realice de la mejor manera y que el imaginario social de la sociedad frente a los niños se de de forma natural y positiva, debe estar dirigido por la comunicación como un elemento articulador entre todos los actores sociales y las relaciones entre ellos.

### **3. COMUNICACIÓN PARA PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA FUNDACIÓN ASOPORMEN**

El objetivo de este capítulo es analizar las distintas formas de comunicación interna y externa que usa la fundación para entrar en contacto con cada uno de los públicos que tiene la fundación Asopormen, así como determinar de qué manera la comunicación favorece a las estrategias vigentes y las propuestas, las cuales son muy importantes para la integración social de los discapacitados mentales, por ejemplo: la comunicación ayuda a fomentar el constante contacto con las familias de los niños discapacitados y/o el rechazo de los diferentes entornos externos.

Otro de los objetivos es analizar todas las estrategias de comunicación interna y externa, sobre todo las que tienen que ver con el rompimiento de barreras existentes entre la entidad y la sociedad, para proyectar un mensaje positivo. Para ello hay que comprender paso a paso los procesos comunicacionales que se emplean como soporte para llevar a cabo actividades y tareas de esta superación de barreras.

Las estrategias comunicativas parten desde el simple hecho de interactuar informalmente con los niños (de manera personal, niños/fundación, niños/familia, niños/sociedad, fundación/familia) hasta el trabajo arduo que se debe hacer con la sociedad de manera que se detecten hábitos, pensamientos, situaciones y sensaciones, los cuales son las herramientas para optimizar el posicionamiento de la organización en la sociedad bumanguesa.

Claramente el manejo del personal en la fundación representa uno de los aspectos fundamentales de la comunicación, puesto que hay que concluir si se mantiene un ambiente sostenido, mejorado o desmejorado, y/o adaptado a los cambios. Esto con el fin de que si hay errores de comunicación e información entre sus colaboradores, se establezca una estrategia la cual se encargue de construir un puente comunicacional dentro del clima laboral.

En el caso de la comunicación dirigida a los públicos internos, ésta debe definir un rol donde se puedan desarrollar distintas tácticas y estrategias en Pro de los discapacitados mentales. Así mismo en comunicación dirigida a públicos externos, su función es difundir una imagen de adentro hacia fuera, es decir, de acuerdo al sentido de pertenencia que se tenga al interior de la organización, proyectar una imagen de status y prestigio hacia la sociedad.

Durante el proceso de adaptación a las estrategias de comunicación y promoción de éstas, se pone en marcha las labores de aprendizaje y servicio teniendo como base nuestra tesis, y, de esta forma llenar las expectativas de las directivas de la organización.

La comunicación debe tratarse como materia importante para tratar distintos ítems como por ejemplo, la conducta asumida por los colaboradores, cómo ésta se ve reflejada en resultados productivos para los niños discapacitados. Y, la comunicación debe actuar en la sociedad como un sistema productivo donde se generen auto ayudas de conciencia y sensibilización como parte del éxito de las estrategias comunicativas.

Este capítulo debe hablar sobre cada uno de las variables que se trataron en las herramientas de estudio tales como el DOFA y la encuesta. Dichas variables son: inclusión social, hecho tecnológico, político y legal y recurso humano, las cuales tienen a su vez ciertos indicadores para establecer qué actores internos y externos existen para llevar a cabo las estrategias comunicativas. Entre los públicos internos tenemos: la familia y los colaboradores de la fundación. Por otro lado los públicos externos son: la sociedad, el gobierno o Estado y los entes de la salud.

Dicho lo anterior, el hilo conductor de este capítulo dispondrá de cuatro subcapítulos, los cuales son cada una de las variables nombradas. Allí se

describirá teóricamente cada subdivisión con el fin de darle un panorama utópico al lector, posteriormente, se presentarán las herramientas gráficas utilizadas y finalmente la conclusión de cada ítem.

### **3.1. Inclusión Social**

El primer sistema de comunicación interna contiene el primer aspecto fundamental que es la familia. La ley 7 de 1979 dice que El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tendrá por objeto fortalecer la familia y proteger al menor de edad. La familia definida por el Bienestar Familiar debe estar fortalecida e integrada y debe desarrollar un ambiente armónico de la misma, protegiendo al menor de edad y garantizándole sus derechos<sup>140</sup>.

Dicho lo anterior el tema de inclusión social dentro del patrón de la familia parte de observar la situación de desigualdad social debido a la falta de oportunidad de las personas de escasos recursos y que tienen hijos discapacitados. Algunos de estos niños son rechazados por sus propios familiares, muchas veces porque las madres no están dispuestas a enfrentar esta lucha, sin saber cómo actuar en las diferentes situaciones de discriminación, en especial las causadas por la sociedad. También por la falta de capacitación y entendimiento para confrontar la vida, dar afecto y admitir los retos y situaciones que se presentan en el diario vivir.

Por las anteriores razones nacen fundaciones como Asopormen para trabajar con las familias e integrarlas socialmente junto con los niños con discapacidad. Para ello se emplean estrategias de rehabilitación y comunicación basadas en la motivación, el respeto y la armonía que debe existir en un hogar<sup>141</sup>. En este tipo de estrategias comunicativas, se recurre a la mediación para recuperar una calidad

---

<sup>140</sup> Sentencias sobre la Ley 1098 de 2006. Código de la infancia y de la adolescencia. Corte Constitucional, relatoría. Citad el día 03 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/CODIGO%20DE%20LA%20INFANCIA%20Y%20LA%20ADOLESCENCIA.php>

<sup>141</sup> Carta de presentación Asopormen. Citado el día 03 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://www.asopormen.net>

de vida exitosa, así como también el uso de recursos propios y de la participación constante de padres en los diferentes proyectos, planes y programas que se realicen.

De ahí que el trabajo que realiza la fundación se encuentre activo, logrando la rehabilitación y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los niños y sus familias, quienes se han aventurado en el proceso, reduciendo así sus barreras físicas, actitudinales y sociales, y ampliando la funcionalidad de la comunicación en el entorno. Como tal se menciona en la misión de Asopormen, esta fundación contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, la integración social, la garantía y la atención oportuna de derechos de las personas discapacitadas a través de un abordaje integral e interdisciplinario<sup>142</sup>.

Esto ha generado en aquellas madres que antes sufrían de dichas barrears, hagan un mayor compromiso en la valoración y cuidado de sus hijos; igualmente, en Asopormen se genera una red de comunicación entre las diferentes familias que viven diferentes situaciones, constituyendo lazos de apoyo que han trascendido en la unificación social de los niños con discapacidad. Aquí la Comunicación interna se presenta como una fortaleza que tiene Asopormen la cual se establece en el DOFA: “el diálogo directo entre la fundación y los padres es permanente para la solución de distintos problemas”.

De hecho, uno de los efectos de las estrategias de comunicación implementadas por Asopormen, hicieron que la motivación por parte de los padres fuera el aspecto más importante a seguir. Así mismo, la intervención dada en la fundación hace un efecto esencial en el desarrollo del niño discapacitado. El fisioterapeuta Julián David Corredor Vargas afirmó que un aspecto importante es la motivación de los padres, “es importante que ellos estén continuamente en el proceso para que el niño no se estanque pues nosotros les damos las herramientas pero en la casa también los padres tienen que ayudarlos, se les dice a los papas trabájenle

---

<sup>142</sup> Ibíd. de presentación Asopormen. Citado el día 03 de marzo de 2013.

esto, que haga una posición de esta manera, se guía para que tenga un buen tratamiento en casa”.

Una acción comunicativa para la integración social de niños con necesidades especiales, consiste en la capacitación de las madres de los niños en implementar actividades desde sus hogares con la asistencia de personas voluntarias de la misma fundación.

También hemos propuesto contar con la participación de las familias de los niños con discapacidad en los diferentes eventos comunitarios o eventos realizados por entidades externas; esto con el fin de que la estrategia de comunicación funcione como un ente facilitador de la integración social.

La aceptación e integración de los niños con discapacidad a nivel social y los cambios de actitud de los padres dentro de tal contexto son de carácter importante para lidiar con el problema que se presenta frente a la inclusión social. “Las problemáticas que están directamente relacionadas con la familia colombiana, es más de manejo de autoridad, la permisividad...vienen una cantidad de problemas que se desligan de ahí como los vacíos afectivos, abandono, la situación económica que es crítica porque muchas son madres cabezas de hogar, y tienen que trabajar (...) Todo tiene que ver con la situación económica también”, mencionó la Subcoordinadora IPS – Programa A.B.A de Asopormen, Elizabeth Osorio García.

Superada las anteriores barreras a través de la participación continúa de la familia y la comunidad se estará desarrollando el mensaje comunicativo requerido hacia el público externo.

La presentación de esta tesis y las propuestas para llevar acciones de buena práctica puede lograr efectos propicios para las familias como es la educación, favoreciendo el desarrollo social de los niños. Esto tiene que ver con la

comunicación externa, por ejemplo Patricia Núñez, psicóloga de Asopormen afirma lo siguiente:

*“En nuestra política nosotros queremos, como único objetivo que los niños se integren a la sociedad, escolarmente, socialmente, ese es el objetivo del instituto. La familia, el colegio y la sociedad. En el colegio lo primordial es que, el grupo de trabajo analiza cómo es todo este ambiente en el que ellos están para después poder llegar a intervenir y a mirar qué cositas hay que cambiar para que el niño pueda estar incluido socialmente<sup>143</sup>”.*

Así pues Asopormen cumple con su Política de Calidad cuyo propósito es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, bajo el cumplimiento de sus requisitos, los requisitos legales y reglamentarios. De la misma manera esto se relaciona con las expectativas del objeto de estudio el cual pretende analizar los avances y propósitos de la fundación respecto a la integración y el acceso a los sistemas de educación, salud y trabajo.

A su vez, la participación activa de las familias con la fundación, hace que se identifiquen problemáticas familiares que tienen solución. La fonoaudióloga Heidi Niño habla de unos componentes que son primordiales al momento de descifrar lo que padece un niño con discapacidad mental:

*“Yo veía que un niño era irritable. El niño lloraba y mordía y tenía ciertos comportamientos agresivos, y yo pensaba que esto se daba por la lesión. Cuando empezaba a indagar y en la intervención hablando con la madre me daba cuenta que el niño tenía, una deprivación emocional permanente (carencia afectiva familiar), que se la pasaba solo en su casa, un niño que por la discapacidad lo habían tirado en una colchoneta en la casa sólo lo traían para su rehabilitación. Esos componentes afectivos, hacen que el niño manifieste ciertas conductas, entonces no es la patología, ni la hipopsia, la*

---

<sup>143</sup> Entrevista suministrada por proyecto de grado. Citado el día 03 de marzo de 2013.

*anoxia, la parálisis, la lisis, la convulsión o la epilepsia; fue lo que estaba viviendo”<sup>144</sup>.*

Con estas acciones solucionables se logra el posicionamiento de la Fundación, además, ésta se ha interesado por la capacitación y sostenibilidad de madres y padres, así como también de los colaboradores internos quienes, al conocer del tema, deben ejercer cada labor como líderes, encargados de mantener la comunicación de las familias. Este proyecto ha de ser el puente de unión entre las instituciones y las familias facilitando así la estructura de la institución y el conocimiento de ésta en la sociedad.

La comunicación interna es la base para una única comunicación externa. Las relaciones con los públicos internos deben estar englobadas dentro de una cultura corporativa en la que estén asentadas la comunicación bidireccional, la responsabilidad, la motivación o la participación de los empleados, haciéndoles sentir parte fundamental y pieza clave para el logro de las actividades y objetivos organizacionales<sup>145</sup>.

Más aún, la comunicación externa tiene como objetivo obtener respuestas de la opinión pública para conseguir un cambio de mentalidad y recibir apoyo y reconocimiento hacia las personas con discapacidad mental. Para ello existen elementos de comunicación influyentes como son los medios de comunicación y difusión. La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir

---

<sup>144</sup> *Ibíd.* Entrevista suministrada por proyecto de grado. Testimonio de Heidy Niño, Fonoaudióloga de Asopormen.

<sup>145</sup> CARRETÓN, Ballester Carmen. Las Relaciones públicas en la gestión de la Comunicación Interna. Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas. Año 2009 Página 10. Citado el día 03 de marzo de 2013. <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/15719/1/LIBRO%20Las%20relaciones%20p%C3%BAblicas%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna.pdf>

su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. Los interlocutores de esta información se les llaman la opinión pública<sup>146</sup>.

En lo anterior se tiene como base una de las fortalezas de la fundación Asopormen: “Algunas personas, pese al desconocimiento tratan amablemente a las personas con discapacidad”. Esto nos muestra una señal satisfactoria de un público que se puede trabajar disminuyendo la debilidad de que “todavía hay gente ignorante a través de este tema, y no se ve con buenos ojos a un niño especial”<sup>147</sup>.

En la siguiente gráfica se muestran las diferentes percepciones de la sociedad respecto a las personas discapacitadas. La pregunta es: ¿qué concepto tiene usted de las personas con discapacidad mental? Con un total de tres posibilidades de respuesta. La respuesta A: personas inteligentes; la respuesta B: personas discriminadas y la respuesta C: personas con necesidad de apoyo y calor humano.

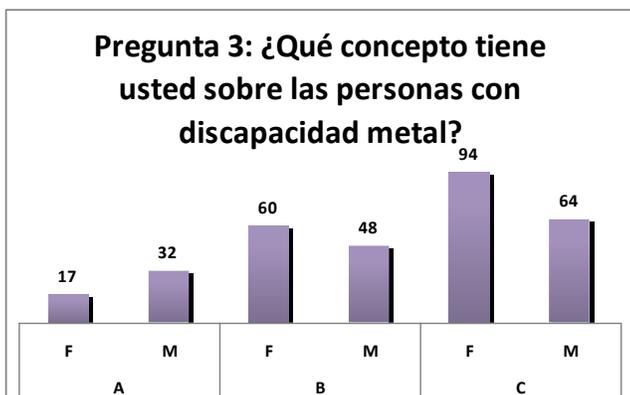
La encuesta fue realizada a 375 personas (hombres y mujeres) de todos los estratos y diferente nivel de educación.

### **Gráfica 15:**

---

<sup>146</sup> MORALES, Ana Isabel. Comunicación Externa y sus funciones. Citado el día 03 de marzo de 2013. <http://anamoralesrosas.blogspot.com/2009/09/comunicacion-externa-y-sus-funciones.html>

<sup>147</sup> Información suministrada del DOFA realizado por el proyecto de grado. Citado el día 03 de marzo de 2013.



Las estadísticas de esta pregunta, reflejan una mayor población femenina que describe a los discapacitados mentales como personas que necesitan afecto y calor humano, y, una población masculina que cree lo mismo. Por otra parte, el menor porcentaje entre ambos sexos, cree que son personas inteligentes.

Para concluir hemos visualizado un poco más los niveles de colaboración, sensibilidad y acompañamiento que alcanza la comunicación en cada uno de sus públicos, teniendo en cuenta que el trabajo de la Comunicación Interna para sobrellevar la inclusión social requiere mantener un flujo de información con el fin de incentivar la iniciativa y motivación por parte de los padres de familia y colaboradores de la fundación, así mismo aumentando estos canales de comunicación utilizando alternativas tales como reuniones periódicas dentro de la institución para reevaluar los objetivos, identificar el personal y hacer seguimiento al mismo, difusión de las estrategias comunicativas dirigidas al personal, a las familias y todas las personas implicadas.

De otro modo, la Comunicación Externa en este caso, debe lograr una mayor incidencia en la sociedad sobre sus funciones, sus líneas estratégicas y responsabilidades. Esto quiere decir que, como se plantea en el DOFA, se pongan en prácticas las actividades climatizadoras de las debilidades y amenazas como por ejemplo, las agendas de medios, las conferencias, los eventos comunitarios,

entre otras propuestas. De esta forma la comunicación podrá cooperar en ambos entornos, como fuente fiable de información y como corrector dinamizador.

### **3.2. Recurso Humano**

Las estrategias comunicativas establecen un subconjunto de planes de aprendizaje, estrategias cognitivas, y socio afectivas. Así pues consisten en todos los mecanismos de los que se valen los *aprendientes* (individuo en proceso de aprendizaje permanente), para comunicarse eficazmente, dominando las dificultades producidas de su insuficiencia:

*“Estas estrategias permiten al aprendiente mantener la comunicación en lugar de abandonarla ante dificultades imprevistas, proporcionándole así un mayor contacto y tener más ocasiones de práctica y aprendizaje. En las estrategias comunicativas, los autores distinguen entre las estrategias de evitación y las de compensación. Las primeras conducen a un empobrecimiento de la comunicación, puesto que el hablante, con el fin de evitarse problemas en el uso de la lengua o de cometer errores, renuncia a abordar determinados temas: o bien abandona total o parcialmente un tema iniciado, o bien reduce el contenido de su mensaje. Las segundas consisten en la búsqueda de procedimientos alternativos, que permitan al hablante conseguir su propósito comunicativo”<sup>148</sup>.*

Las estrategias comunicativas de Asopormen deben apuntarle a las estrategias de aprendizaje, estrategias cognitivas, y socio afectivas, las cuales irán de la mano estrechamente de los recursos humanos de la organización. Cada uno de los públicos (internos y externos) tiene una forma de visualizar cada una de estas estrategias comunicativas de una forma distinta. Por lo que aquí la idea es centrar

---

<sup>148</sup>Centro Virtual Cervantes © Instituto Cervantes, 1997-2013. Citado el día 11 de marzo de 2013. Disponible en Internet: [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/estratcom.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/estratcom.htm)

la función de la comunicación reflejando la manera en que se puede intervenir en los modelos que utilizan los actores para llevar a cabo estrategias personales.

Asopormen tendrá una manera distinta de ejercer estrategias comunicativas para el desarrollo de un niño discapacitado, y una madre de familia las empleará de otra forma para el bienestar de su hijo. Esto incrementa los motivos por el cual se debe analizar la comunicación desde la perspectiva funcional y estética, por ello, cada uno de los recursos utilizados por los actores se deben orientar en relación a las necesidades, a la enseñanza, aprendizaje y evaluación con niños(as) con necesidades educativas especiales.

Las estrategias de aprendizaje son un conjunto de operaciones, pasos, planes, rutinas que usan los estudiantes para facilitar la obtención, almacenamiento, recuperación, y uso de información al aprender una lengua extranjera. Las estrategias cognitivas son procesos por medio de los cuales se obtiene conocimiento y las estrategias socio-afectivas permiten al aprendiente exponerse a la lengua que estudian y practicarla<sup>149</sup>.

En la variable de Recurso humano se establece una fortaleza la cual tiene que ver con el trabajo de la fundación que va desde la prelingüística, adaptación social y en todo lo que es trabajo en el rol comunicativo. También se presenta una fortaleza donde se resalta la explicación en todas las actividades a través de acciones lúdicas en las que se manejan las frases simbólicas<sup>150</sup>.

De ello hay prueba que las acciones por parte de la organización han reflejado gran satisfacción por parte de los padres. La secretaria general de Asopormen, Yeni Rocío Rojas, afirma que muchos padres están agradecidos con la institución porque han visto evolución en los niños: “Ellos han evolucionado, hay niños que

---

<sup>149</sup> SERRANO, Dolores. Lenguas extranjeras. Guía de autoestudio. Citado el día 03 de marzo de 2013. Disponible en Internet:

<http://www.lapaginadelprofe.cl/UAconcaagua/formacionprofesional/estrategiasdeaprendizaje.pdf>

<sup>150</sup> Información suministrada del DOFA realizado por proyecto de grafo.

cuando entraron a la fundación no sabían caminar y al paso de los años y ya han podido hacerlo, además que también pronuncian más palabras que antes”<sup>151</sup>.

De acuerdo con el enfoque histórico-cultural de L.S Vigotsky, el aprendizaje es aquel proceso en el cual el individuo asimila determinada experiencia histórico-cultural al mismo tiempo que se apropia de ella. Esto, por supuesto, necesidad de un sujeto activo, que le dé sentido a esta experiencia, transformándola en su subjetividad; o sea que el aprendizaje es “un proceso que partiendo de lo externo, del medio como fuente proveedora, se realiza por y en el individuo atendiendo a sus necesidades y a través de la actividad y la comunicación propias y de los otros como portadores estos últimos, de toda la riqueza individual y social”.<sup>152</sup>. En la entrevista realizada a Heidi Niño, fonoaudióloga de la fundación, ella nos recordaba las palabras de Vigotsky citando el siguiente ejemplo:

*“Volvemos a Piaget, los pensamientos, la experiencia, lo que sufre, lo que él vive. Y Vygotsky habla de las manifestaciones a través del lenguaje: “si yo no hablo, tengo que buscar un medio para comunicarme”. Entonces si a mí vienen y me pegan y soy un niño que tiene una discapacidad y no hablo, yo pellizco, porque estoy defendiéndome; si alguien viene y me golpea, o alguien se burla porque yo convulsiono, entonces yo siento y soy consciente que se están burlando de mí, entonces la próxima vez que alguien se me acerque yo qué voy hacer. A defenderme, entonces son los niños que golpean, que muerden, los niños que son irritables y viven a la defensiva. La agresividad está dentro de un trastorno generalizado de comportamiento dentro de un cuadro específico, los niños por naturaleza no son agresivos, los que son más grandes de acuerdo a ciertas experiencias con el ambiente*

---

<sup>151</sup> Información suministrada de proyecto de grado. Entrevista realizada a Yeni Rocío Rojas, secretaria general de Asopormen.

<sup>152</sup> RODRÍGUEZ, Ruiz, Mayra; MERÁS, García, Emilio. Las estrategias de aprendizaje y sus particularidades en lenguas extranjeras. Página 1. Citado el día 03 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://www.rieoei.org/deloslectores/965Rodriguez.PDF>

*desarrollan conductas agresivas, la agresividad se aprende más no se nace con ella*<sup>153</sup>.

Lo anterior quiere decir que el aprendizaje tiene lugar en un sistema interpersonal. Por ello, en un ambiente escolar, mediante interacciones entre el docente o tutor y los estudiantes del aula, éste aprende las herramientas cognitivas y comunicativas de su cultura. El objetivo de los especialistas en Asopormen es aplicar la teoría de Vigotsky y descubrir la zona de desarrollo potencial del niño discapacitado, teniendo en cuenta la idea central de la teoría de que el individuo no se limita a responder a los estímulos sino que actúa sobre ellos.

En este sentido la comunicación interna es muy importante pues en ella se da el intercambio de mensajes entre los miembros de la organización y sus usuarios. Las técnicas y actividades realizadas por los especialistas están encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan al interior y exterior de la fundación, de tal manera que podría influir en las conductas, opiniones y actitudes no sólo de los públicos internos sino también de los externos.

María Inés, madre de familia de uno de los niños discapacitados que asiste a Asopormen apoya fundamentalmente las estrategias comunicativas en las que ella y su hijo participan, y al mismo tiempo intenta comunicarse con él por fuera de la fundación: “Yo le enseño a lavarse las manos, que coja el cepillo, se cepille los dientes, que se siente en la mesa, coja los cubiertos y que se cambie totalmente”, relató la madre<sup>154</sup>.

Para el caso de la comunicación externa se entiende como aquella red de relaciones interdependientes, que se establece entre la organización y sus públicos objetivo. En la forma de establecer la comunicación, cada organización diseña sus estrategias para llegar a su público y, al igual que la interna,

---

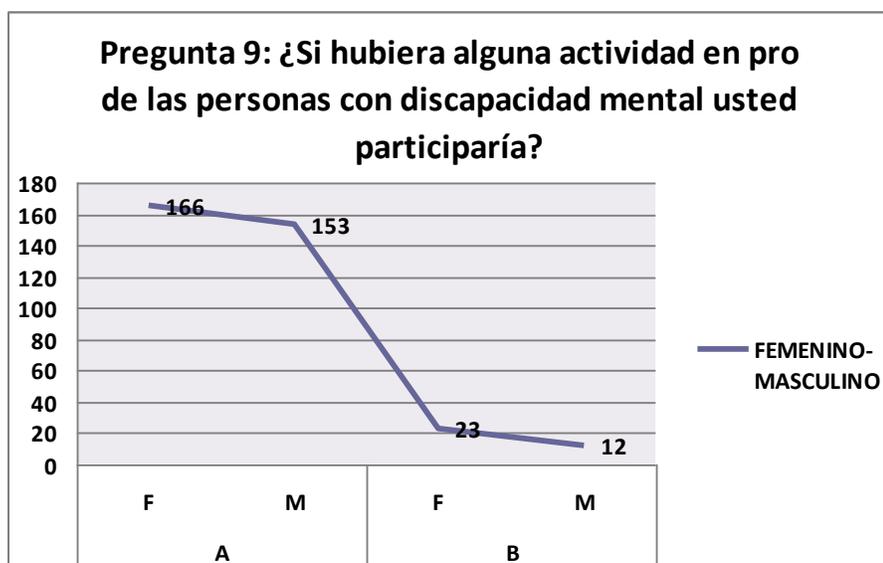
<sup>153</sup> Información suministrada de entrevista realizada a Heidy Niño, fonoaudióloga de Asopormen.

<sup>154</sup> Ibíd. Información suministrada de entrevista realizada a María Inés madre de familia de Asopormen.

seleccionan medios de comunicación dependiendo del mensaje que vaya a transmitirse<sup>155</sup>.

La siguiente figura es un ejemplo claro de lo anterior. La pregunta número 9 plantea que: ¿si hubiera alguna actividad en Pro de las personas con discapacidad mental usted participaría? La respuesta A) es positiva y la respuesta B) es negativa, con un total de 375 encuestados, los resultados están a continuación:

**Gráfica 16**



Las estadísticas de esta pregunta, reflejan una mayor población femenina que afirma que si se presentara una actividad lúdica para beneficio de personas discapacitadas, asistiría sin ningún problema. Por otra parte, el menor porcentaje entre ambos sexos, no asistiría a la actividad.

Esto evidencia que hay un nivel considerable de aceptación por parte de la sociedad que tiene en cuenta las actividades que ayudan al desarrollo intelectual de un niño discapacitado, y por ello, aportan directa o indirectamente a un evento

<sup>155</sup> Suministrado de archivo PDF: Importancia de la Comunicación Externa en las organizaciones. Página 12. Citado el día 04 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19398/Capitulo1.pdf>

social que beneficie a estos niños con necesidades especiales. Gracias a estos medios empleados por las organizaciones o entes independientes se interioriza dentro de las personas una conciencia sobre el tema de discapacidad mental.

En este orden de ideas los medios de comunicación que utilizan las organizaciones pretenden generar enseñanza colectiva en el enfoque socio-cultural y además de estas técnicas, también incluyen medios de comunicación internos con el mismo fin, pero dentro de la organización. Así mismo desarrolla estas prácticas que según la Subcoordinadora IPS, Elizabeth Osorio se usan para informar temáticas problemáticas y/o particulares: “Éstas son la cartelera, los cronogramas que se entregan a los padres, a veces los correos electrónicos, pero sobre todo hay *cara a cara*. Para nosotros cualquier tipo de problemas se resuelven particularmente”, profundizó Osorio García.

El pensamiento humano surge en el contexto de actividades que están presentes en escenarios sociales y culturales específicos. Aplicando este ideal, la mediación incluye los medios de enseñanza-aprendizaje; la misma puede ocurrir de manera escrita o hablada, pues ambas formas del lenguaje son importantes para construcción del conocimiento y el desarrollo cognitivo<sup>156</sup>.

La primera fortaleza de esta variable, escrita en el DOFA, indica que el diseño de nuevas estrategias comunicativas para ayudar al fortalecimiento de los niños especiales es elemental en la fundación. Por ello la siguiente figura apunta a varias opciones de contribución que puede hacer la sociedad para este tema de discapacidad mental.

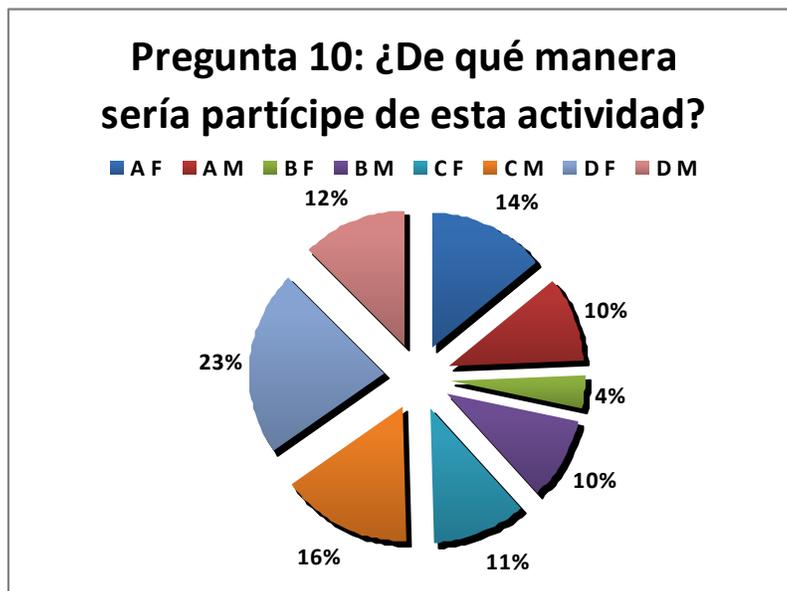
En la pregunta número 10 tenemos el enunciado sobre de qué manera participaría un ciudadano y ciudadana en una actividad lúdica. La letra F se refiere a la mujer y

---

<sup>156</sup> Ibíd. RODRÍGUEZ, Ruiz, Mayra; MERÁS, García, Emilio. Las estrategias de aprendizaje y sus particularidades en lenguas extranjeras. Página 2. Citado el día 03 de marzo de 2013.

el color indica la cantidad de mujeres que respondieron. La letra M se refiere al hombre y el color indica la cantidad de hombres que respondieron. Las respuestas van numeradas desde la A hasta la D, cada una con su respectivo contenido. A) Donación de dinero; B) miembro de comité; C) asistente y colaborados y D) donación de otros recursos.

**Gráfica 17:**



Las estadísticas de la anterior pregunta, evidencian una mayor población femenina que dice que en una actividad lúdica para beneficio de personas discapacitadas, participaría donando cualquier recurso que no fuese dinero. De otro modo el menor porcentaje nos manifiesta que el 4% de las mujeres participarían como miembro de un comité dirigido a personas con necesidades especiales.

Si bien en Bucaramanga la población se encuentra dispuesta a colaborar en alguna actividad lúdica en Pro de los niños con discapacidad mental, también se encuentra PRE-dispuesta y en cierto modo, es ajena a lo que realmente significa trabajar a favor de estas personas. Razón por la que deciden realizar donaciones

ya sea de ropa, alimentos, regalos etc., sin que esto signifique conocer a fondo la situación y pertenecer a algún comité.

Sin embargo, las labores que realizan los colaboradores de las organizaciones, de crear espacios para integrar a las personas y éstas participen libremente auxiliando a estos niños, son fundamentales en el ámbito de la comunicación interna y externa y en el desarrollo de las estrategias que conducen a cada función comunicativa.

Estas ideas referidas arriba van encaminadas a que se deben aplicar estrategias básicas de aprendizaje o cualquier otro tipo de estrategias a través de una secuencia de actividades y técnicas que apunten a la comunicación interna y externa, y, que estas estrategias de comunicación tienen una naturaleza intencionada en la que se incluyen procesos que determinan la estabilidad y crecimiento del paciente discapacitado.

Para Beltrán se resaltan dos aspectos importantes al establecer todo lo relacionado con las estrategias expuestas: actividades u operaciones mentales que se realizan al estudiante para mejorar el aprendizaje y el carácter intencional que implica un plan de acción<sup>157</sup>.

Para finalizar la comunicación interna y externa requiere de unos recursos humanos o herramientas como tabloneros de anuncio, entrevistas, periódicos internos, reuniones de información, cartas al personal y/o jornadas de puertas abiertas, para acercarse de la mejor manera posible al público objetivo. Para esto es muy importante el carácter informativo de los mensajes, así como el grado de formalidad o informalidad, dependiendo del contexto.

---

<sup>157</sup> *Ibíd.* RODRÍGUEZ, Ruiz, Mayra; MERÁS, García, Emilio. Las estrategias de aprendizaje y sus particularidades en lenguas extranjeras. Página 3. Citado el día 03 de marzo de 2013.

No obstante, de nada sirve implantar estos recursos, si no nacen de una legítima cultura empresarial atraída por la comunicación. Sí nacen de ello, las herramientas que se utilicen serán eficaces y el protagonismo de ellas se verá en resultados a corto plazo. Estos recursos, son los llamados soportes de la comunicación interna y externa.

### **3.3. Político y legal**

Desde el contexto internacional se plantean textos específicos en relación con los derechos de las personas con discapacidad, y relatan los deberes de los Estados y de la sociedad para con estas personas. De igual forma, proyectan lineamientos de acción para prevenir la discapacidad, ofrecer atención y producir condiciones de integración social y de progreso de cualquier modo de discriminación.

Las normas internacionales, no poseen carácter obligado, sin embargo, representan el acuerdo de los gobiernos de desarrollar y cumplir al interior y exterior dichas normas, por medio de sus principios, legislación y lineamientos considerados en aquellas.

Dentro de las normas internacionales más importantes se encuentran:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada en 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976)
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976).
- Declaración de Derechos de las personas con retardo mental (1971).
- Declaración de los Derechos de los Impedidos (1975)
- Declaración sobre las Personas Sordo-Ciegas (1979).

- Decenio de Acción Mundial para las personas con Discapacidad<sup>158</sup>
- Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad<sup>159</sup>: señala objetivos que tienden a una concepción integral para la comprensión y manejo de la discapacidad<sup>160</sup>.

Igualmente en el ámbito nacional se instauran unas leyes que promueven los derechos de los discapacitados mentales y el comportamiento que debe tener el Estado frente a ellos. Estas normas tienen el deber de proteger las personas con discapacidad, reconociendo los principios fundamentales del Estado colombiano:

- Ley 1306 2009: Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental<sup>161</sup>.
- Decreto 366 2009: Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o con talentos excepcionales<sup>162</sup>.
- Ley 1438 de 2011: Principio de enfoque diferencial, atención preferente, servicios y medicamentos para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y enfermedades catastróficas certificadas y atención integral en salud a discapacitados<sup>163</sup>.

---

<sup>158</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución 37/52 diciembre de 1982.

<sup>159</sup> Precedente importante para la concepción integral de la discapacidad. ONU "Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad". Literal A. Objetivos. Num 1.

<sup>160</sup> Recopilación Efectuada por la Vicepresidencia de la República. Marco Legal de la Discapacidad. Página 1. Citado el día 04 de marzo de 2013. [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/marco\\_legal.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/marco_legal.pdf)

<sup>161</sup> Tomado de Senado de la República de Colombia | Información legislativa [www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co). Casa Editorial Ltda. © ISSN 1657-6241. Citado el día 19 de marzo de 2013. Disponible en Internet: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)

<sup>162</sup> Tomado de La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. publicado en el Diario Oficial 47.258 de febrero 9 de 2009. Citado el día 19 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=35084>

<sup>163</sup> Tomado de Senado de la República de Colombia | Información legislativa [www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co). Casa Editorial Ltda. © ISSN 1657-6241. Citado el día 19 de marzo de 2013. Disponible en Internet: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley\\_1438\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1438_2011.html)

Desde la perspectiva ética de este capítulo hay que reconocer la opinión de los actores internos y externos de este proyecto. Los datos de las entrevistas realizadas, arrojan claramente un acuerdo en un 50% sobre la participación que tiene el Estado frente a este tema de discapacidad mental. Patricia Núñez, psicóloga de Asopormen, manifiesta que *apoyo* o *ayuda* como tal del gobierno no hay, sin embargo: “sí aplicamos a proyectos que ellos generan, es decir, el Estado no nos da recursos para que nosotros funcionemos pero ellos hacen convocatorias para programas, los cuales somos los primeros en asistir ya que tenemos buen reconocimiento a nivel departamental”<sup>164</sup>.

El gobierno tiene relevancia en los procesos de comunicación al fijar las condiciones en que se mueve una organización a largo plazo, éste debe ser tenido en cuenta, aún más en la medida en que la demanda del mercado advierte una estabilidad que sólo el Estado puede respaldar. Las organizaciones son interlocutores privados de gobiernos y de hecho, instituciones intergubernamentales también.

Dicho lo anterior, es imprescindible que las organizaciones introduzcan herramientas para el desarrollo del análisis estratégico de la comunicación en el Estado. Se espera que los actores reflexionen sobre la **I**imagen, la **I**dentidad, la construcción de mensajes, el diseño de canales de comunicación interno y externo, mapa de públicos y los recursos de las estrategias de las diversas organizaciones y que éstos logren configurar “lo público”<sup>165</sup>.

En el DOFA presentado en esta investigación, se expone que algunas familias tienen EPS, o pertenecen a algún programa de la alcaldía o de la gobernación, donde reciben alguna ayuda económica<sup>166</sup>. En este sentido las familias aplican en

---

<sup>164</sup> Información suministrada de entrevista realizada a Patricia Núñez, psicóloga de Asopormen. Citado el día 11 de marzo de 2013.

<sup>165</sup> Universidad de la República Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Cursos de Educación Permanente. Primer Semestre 2011. Comunicación en lo público. Página 2. Citado el día 11 de marzo de 2013. [http://www.comunicacion.edu.uy/sites/default/files/201103\\_comunicaci%C3%B3n\\_asuntos\\_p%C3%BAblicos.pdf](http://www.comunicacion.edu.uy/sites/default/files/201103_comunicaci%C3%B3n_asuntos_p%C3%BAblicos.pdf)

<sup>166</sup> Información suministrada del DOFA presentado en el proyecto de grado.

forma concreta a una herramienta de comunicación estratégica en el diagnóstico, diseño, difusión, negociación, ejecución y evaluación de determinadas acciones tácticas vinculadas al proceso de comunicación interna y/o externa<sup>167</sup>.

Asopormen se esfuerza por crear estrategias que erradiquen la discriminación, el rechazo y desconocimiento de la sociedad de los niños discapacitados, con base a las necesidades que la organización tenga. “Dentro de nuestra política de calidad está el cumplimiento de las normativas y de las leyes vigentes y hacemos absolutamente todo lo que esté a nuestro alcance para que se cumpla. Eso está dentro del mejoramiento de la calidad de vida de los niños”, señaló la psicóloga Núñez<sup>168</sup>. No obstante en el DOFA se expresa una debilidad muy importante: “autoridades y personas del común desconocen las normas y leyes para las personas con discapacidad”<sup>169</sup>.

Frente a este análisis la comunicación externa debe gestionar un entorno relevante, el cual sea favorable para una estrategia de desarrollo creada por Asopormen, donde se mejore la gestión del gobierno hacia el tema de discapacidad mental. También el papel de la comunicación deberá generar transparencia y espacios de integración de las comunicaciones de la institución. En la debilidad expuesta arriba se recalca directamente el afán de potenciar esas comunicaciones de la organización como una estrategia para crear más entendimiento por parte de la sociedad.

Ahora bien es necesario renombrar la función de la comunicación que juega un rol activo único para analizar cómo se realizan los procesos de comunicación interna en Asopormen, de qué manera se motiva a la organización a que entregue una atención a la población y cómo se gestiona la “cultura organizacional” de ésta. En el DOFA hay una fortaleza que se relaciona el interés de la institución para avanzar resultados con el gobierno: “Ministerio de Educación está trabajando de la

---

<sup>167</sup> *Ibíd.* Universidad de la República Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Cursos de Educación Permanente. Primer Semestre 2011. Comunicación en lo público. Página 2

<sup>168</sup> *Ibíd.* Información suministrada de entrevista realizada a Patricia Núñez, psicóloga de Asopormen.

<sup>169</sup> *Ibíd.* Información suministrada del DOFA presentado en el proyecto de grado.

mano de la fundación y le da credibilidad, hay mucho respaldo por parte de las personas del Ministerio”<sup>170</sup>.

Por otra parte pasaremos a mencionar los inconvenientes que existen respecto a otros servicios que si bien el gobierno debe prestarlos, se presenta gran inconformidad por parte de las familias vinculadas a Asopormen. Por ejemplo Marlene Mejía Bayona, madre de familia dice: “he recibido aporte por parte de la EPS pero en sí del gobierno no”. María Inés, madre de familia dice: “se escucha que hay muchas leyes que favorecen a estos niños pero en ningún momento se aplican”<sup>171</sup>.

Como se muestra en el DOFA otro ejemplo, se establecieron las siguientes debilidades: “el gobierno no da recursos para que las familias funcionen”, y “el gobierno no presta atención a tanta problemática con los niños especiales”<sup>172</sup>. El gobierno debe asumir su papel de liderazgo en las actividades de comunicación interna aportando al *quehacer* del Buen Gobierno y al bienestar social, para lo cual promoverán que estos:

- A. Aprovechen las herramientas, recursos y alternativas que están a su alcance para informar a sus colaboradores.
- B. Mejoren su capacidad de dirección, representación institucional y organizativa.
- C. Desarrollen sus habilidades de comunicación.
- D. Desarrollen sus aptitudes para ejercer un liderazgo participativo.
- E. Realicen reuniones eficaces conforme a un programa.
- F. Propicien a través de la Comunicación un clima laboral constructivo.

---

<sup>170</sup> Ibíd. Información suministrada del DOFA presentado en el proyecto de grado.

<sup>171</sup> Información suministrada de entrevistas realizadas a las madres de los niños discapacitados que asisten a la fundación Asopormen.

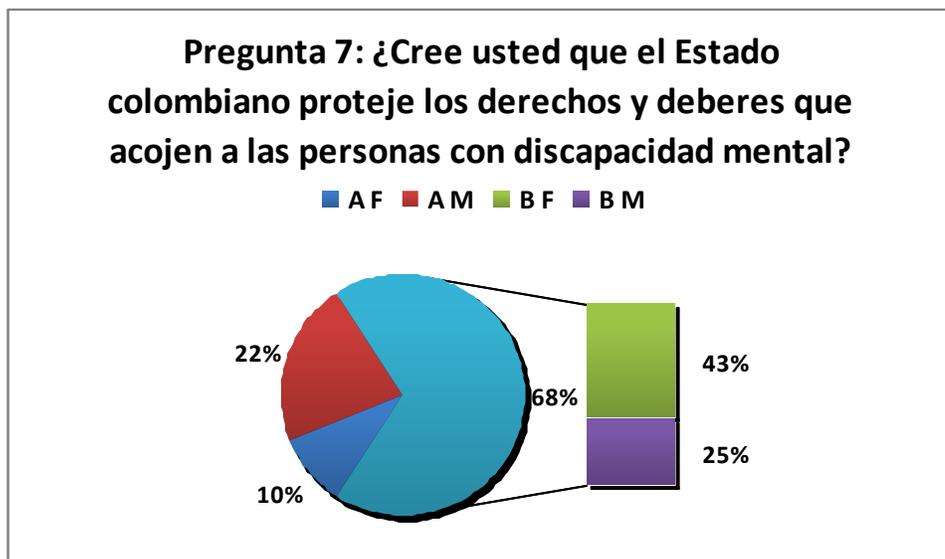
<sup>172</sup> Ibíd. Información suministrada del DOFA presentado en el proyecto de grado.

G. Utilicen las estrategias de comunicación para orientar su trabajo y el de sus colaboradores hacia el logro de resultados buscando ofrecer servicios de calidad<sup>173</sup>.

El establecimiento de estos fines y estrategias de comunicación deben instaurar las acciones orientadas a la satisfacción del niño con discapacidad mental; que aporten al éxito de los proyectos de la fundación. Lo anterior fue probado a través de una encuesta, la cual nos ayudó posteriormente a concluir si los objetivos planteados por el gobierno eran alcanzables y si aseguraban efectividad no sólo a nivel interno sino en la sociedad también.

La siguiente figura presenta la pregunta: ¿cree usted que el Estado colombiano protege los derechos y deberes que acogen a las personas con discapacidad mental? Realizada a 375 personas entre hombres (M) y mujeres (F), la opción de respuesta A corresponde a “SÍ” y la respuesta B se refiere a “NO”.

**Gráfica 19:**



<sup>173</sup> DELGADO, García, Jorge, Secretaría de Hacienda y Crédito Público. El titular de la Unidad de Servicio civil. Año 2005. Página 3. Citado el día 12 de marzo de 2013. Disponible en Internet: [http://portal.salud.gob.mx/sites/salud/descargas/pdf/sala\\_prensa/norma\\_comunicacion\\_interna.pdf](http://portal.salud.gob.mx/sites/salud/descargas/pdf/sala_prensa/norma_comunicacion_interna.pdf)

Las estadísticas de la pregunta número 9, manifiestan una mayor población femenina que niega que el Estado protege y acoge los derechos y deberes de las personas con discapacidad mental. Y, por otra parte, el 25% de los hombres afirman que el gobierno sí lo hace. Esto quiere decir que hay disconformidad por parte de la sociedad al declarar que el Estado no está realizando suficientes labores para que se acaten las leyes que existen en Pro de los discapacitados mentales.

En este mismo sentido, hay menciones escritas donde se recalcan las acciones del gobierno, las cuales no se pueden olvidar. Una de ellas está en el artículo 8º de la Convención consagra la Toma de conciencia, relativa al compromiso de los Estados de adelantar campañas de sensibilización y comunicación dirigidas a la superación de prejuicios, costumbres o estereotipos usualmente existentes en relación con las personas discapacitadas, al reconocimiento de sus méritos y habilidades, y a la viabilidad de su plena inclusión social. Esas acciones deberán adelantarse en diversos ámbitos, incluyendo el familiar, el educativo y el laboral<sup>174</sup>.

En el DOFA establecido en el proyecto de grado se presenta una oportunidad fundamental la cual subraya el reconocimiento por parte del Estado sobre los deberes y los derechos de las personas con discapacidad<sup>175</sup>. Lo anterior nos remite a la Ley 361 de 1997 que resalta el reconocimiento a la dignidad de las personas con limitación en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales. Esta ley establece preceptos referentes al acceso de esta población a la educación, al trabajo, las comunicaciones, el transporte y la accesibilidad a los

---

<sup>174</sup> DUQUE, Rodríguez, Sergio Andrés; PARDO, Roa, Silvia Consuelo. Mecanismos de integración social de las personas con limitaciones. Fundamento Constitucional. Citado el día 12 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2011/C-824-11.htm>

<sup>175</sup> Ibíd. Información suministrada del DOFA presentado en el proyecto de grado.

distintos lugares en donde tiene que actuar como parte del conglomerado social<sup>176</sup>.

En conclusión, los patrones de comunicación interna y externa de la organización deben ir de la mano con las estrategias comunicacionales del Estado para neutralizar las barreras que hay frente al tema de discapacidad mental. El gobierno debe velar por el cumplimiento de las normas existentes que resguardan a los niños discapacitados mentales y deben crear soluciones a corto plazo las distintas barreras.

Así mismo el Estado se debe encargar de los recursos necesarios para la enseñanza, desarrollo y crecimiento de estos niños, además de realizar en modo constante alianzas con empresas, gremios y otros entes para aportar ya sea económicamente a las familias de bajos recursos, o participar a conciencia en los espacios programados por las instituciones para promover la aceptación, integración y reconocimiento de los niños con necesidades especiales en la sociedad. De igual manera la comunicación interna y externa debe custodiar la necesidad estratégica de la organización frente a conocimiento de derechos y leyes tanto en los públicos internos como externos con el propósito de precipitar soluciones a las debilidades y amenazas.

#### **3.4. Hecho tecnológico**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ejecutan actualmente actividades elementales de nuestra vida. No podemos olvidar que vivimos en una sociedad central cada vez más en la información y la comunicación. La tecnología sin duda está cambiando el trabajo, la formación, la sociedad, la educación y la forma de percibir y procesar la información.

---

<sup>176</sup> Ibíd. DUQUE, Rodríguez, Sergio Andrés; PARDO, Roa, Silvia Consuelo. Mecanismos de integración social de las personas con limitaciones. Fundamento Constitucional. Citado el día 12 de marzo de 2013

Las personas con discapacidad se están viendo afectadas por esta revolución tecnológica, de la misma manera que cualquier otro ciudadano, y además necesitan en mayor medida beneficiarse del enorme potencial que ofrecen. Para ellas, las TIC no sólo sirven para potenciar sus capacidades, sino también para mitigar y compensar posibles limitaciones. Pero para que sus beneficios lleguen a todos es necesario hacerlas accesibles. Para que una persona con discapacidad pueda tener acceso a todas las posibilidades que proporciona el ordenador, es necesario que éste esté configurado y equipado con las AATT, programas y dispositivos adecuados, y adaptados en función de las capacidades funcionales y de las necesidades de cada usuario<sup>177</sup>.

En la actualidad, un mudo habla por teléfono, un ciego puede leer, una persona sin manos puede escribir en un ordenador o una persona en silla de ruedas puede controlar el televisor simultáneamente. Las fundaciones como Asopormen tienen como uno de sus primeros objetivos el desarrollar la autonomía de las personas discapacitadas por medio del adelanto de la tecnología para las actividades del diario vivir y la adecuación de los útiles y los lugares de trabajo.

El ordenador juega un papel fundamental para la integración escolar de niños que, por ejemplo, no pueden dibujar ni escribir (aunque pueden usar el equipo mediante un pulsador). También es de mucha utilidad para los logopedas, en el área de la comunicación y evolución. Las Tics proporcionan múltiples funcionalidades a las personas con discapacidad o que requieren una atención especial, facilitando: la comunicación, el acceso/proceso de la información, el desarrollo cognitivo, la realización de todo tipo de aprendizajes, la adaptación y autonomía ante el entorno<sup>178</sup>.

Favorablemente las Tics son un componente decisivo en el crecimiento personal, afectivo y socio-laboral de los actores estudiados en este proyecto. Sin embargo

---

<sup>177</sup> Iguales pero diferentes, TICs para los discapacitados. Tomado de Blogia. Citado el día 12 de marzo de 2013. Disponible en Internet: <http://necesidadeseducativas.blogia.com/2008/012802-tics-para-los-discapacitados.php>

<sup>178</sup> *Ibíd.* Blogia

aún hay labores pendientes en las que todas las organizaciones deben interesarse en complicidad con el uso de la tecnología, y las comentaremos más adelante. Si bien las organizaciones interesadas en la calidad de vida de las personas con limitaciones sensoriales, físicas o mentales, trabajan por alcanzar cambios verdaderamente significativos en los imaginarios sociales, es necesario reconocer el trascendente papel de la ciencia y de la tecnología en los procesos de transformación de esas concepciones, con lo cual la pedagogía se ha visto abocada a proponer formas de intervención más focalizadas en cada sujeto, en su condición particular, acordes con sus necesidades e intereses<sup>179</sup>.

Asopormen como organización debe adoptar dichas formas de intervención con el fin de que se realicen acciones directas dando utilidad a la tecnología y al mismo tiempo ofreciendo beneficio a los discapacitados mentales, en el DOFA analizado en el proyecto de grado, se destacan fortalezas que tiene la fundación como: a) la sociedad tiene conciencia que con los avances que tiene la tecnología se contribuye al desarrollo de las personas con discapacidad mental, b) las herramientas tales como computadores son las que más ayudan al desarrollo de los discapacitados según la sociedad, c) la fundación Asopormen posee bandas, caminadoras, y aparatos mecánicos que suplen la tecnología y d) el manejo de los computadores en casa ayuda a la estimulación de los niños<sup>180</sup>.

Esto quiere decir que la tecnología más que nunca se ha transformado en un facilitador del proceso natural de comunicación interna y externa. De lo mencionado arriba se puede resaltar que estas herramientas son eso, medios que se pueden implementar en una buena estrategia de comunicación y podrían ser una evolución o adaptación de otros medios internos los que ya tiene la fundación.

---

<sup>179</sup> DE SALAZAR, Nahir, FERRER, Yury, TORO, Irma. Comunicación aumentativa y alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad. Universidad Pedagógica Nacional. Página 3. Citado el día 17 de marzo de 2013. Disponible en Internet: [http://www.pedagogica.edu.co/storage/ted/articulos/ted13\\_13arti.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/ted/articulos/ted13_13arti.pdf)

<sup>180</sup> Información suministrada del DOFA realizado por proyecto IV.

Y también pueden ser una nueva forma de integración entre quienes conforman la organización.

Debido a lo anterior llama la atención llama la atención que dentro de Asopormen no se esté aprovechando el uso de la tecnología, sobre todo, por falta de recursos económicos. , “No utilizamos muchos medios tecnológicos, pero qué se utiliza, implementos como el videobeam o grabadoras”, mencionó Patricia Núñez<sup>181</sup>. Más aún en el DOFA se presentan dos debilidades concernientes al testimonio de Núñez que pueden detener el proceso de comunicación que se requiere para ayudar al desarrollo de los niños discapacitados: a) ausencia de algunas Tics dentro la fundación y b) no hay recursos económicos para adquirir la tecnología que ayuda en el desarrollo de los niños<sup>182</sup>.

Estas barreras son las que deben tenerse en cuenta dentro de un Plan de Comunicación interna y externa, en el cual se aprovechen las oportunidades que se tienen para incorporar en la sociedad, los colaboradores y familias, un mensaje enriquecedor, para integrar a cada uno de los públicos con los niños discapacitados mentales.

Dichas oportunidades nos permiten verificar y proyectar la visión de la fundación a través de procesos reales de comunicación que se logren hacer tanto a nivel interno como externo. Las oportunidades en el DOFA se plantean de la siguiente manera: a) incorporación de las Tics como un sistema productivo para personas con discapacidad mental, b) adquirir fondos y remuneración por entidades voluntarias con el fin de poder adquirir e implementar nuevas Tics y c) se implementa más que todo la técnica humana pero hay interés por incorporar nuevas tecnologías<sup>183</sup>. El conocimiento que Asopormen tiene sobre el uso de la tecnología, es importante pues permite un acercamiento a cada una de estas

---

<sup>181</sup> *Ibíd.* Información suministrada de entrevista realizada a Patricia Núñez, psicóloga de Asopormen.

<sup>182</sup> *Ibíd.* Información suministrada del DOFA realizado por proyecto IV.

<sup>183</sup> *Ibíd.* Información suministrada del DOFA realizado por proyecto IV.

oportunidades, y debe ser aprovechado permitiendo la interacción entre todos los nodos que hacen parte de una red de comunicación al interior de una institución.

No obstante existen diversas amenazas dentro del DOFA que se deben tener en cuenta: a) incapacidad de adaptación a los sistemas tecnológicos por parte de los discapacitados, b) la tecnología superior con la que cuentan otras instituciones como Asopormen y c) el estancamiento de la fundación a futuro por falta de recursos económicos<sup>184</sup>. De acuerdo a esto, el uso estratégico de las Tics, irá siempre constituido a una necesidad de comunicación, la cual influirá ciertamente en la conducta de la comunicación interna de las organizaciones y el fortalecimiento de su cultura organizacional, por tal razón, se debe hacer refuerzo en este aditamento para que dichas amenazas no se conviertan insalvables.

En el marco de esta visión optimista, la tecnología electrónica, informática y de comunicación, cumple un papel invaluable, puesto que ella puede proveerle al sujetos los soportes físicos necesarios para el desarrollo de sus potencialidades motoras, comunicativas, cognitivas y socio afectivas; a través de ella puede lograrse una aproximación a tres grandes objetivos: autonomía, independencia e inclusión, en cuanto facilita la movilidad y la intercomunicación con el mundo al sujeto con limitaciones, permitiéndole explorar los entornos, resolver problemas, desarrollar la curiosidad e inventiva y aprender a interactuar con otras personas, de manera que pueda poner a prueba sus capacidades y destrezas hasta lograr sentirse competente<sup>185</sup>.

A continuación veremos una gráfica donde se da a conocer en cifras la opinión de la sociedad respecto a este ítem. A la pregunta: ¿cree usted que con los avances que tiene la tecnología se contribuye al desarrollo de las personas con

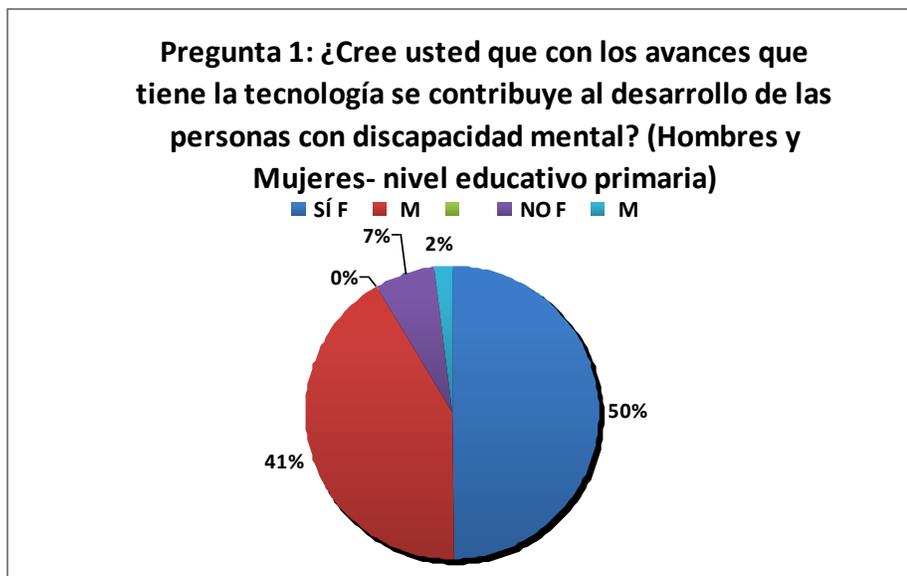
---

<sup>184</sup> *Ibíd.* Información suministrada del DOFA realizado por proyecto IV.

<sup>185</sup> *Ibíd.* DE SALAZAR, Nahir, FERRER, Yury, TORO, Irma. Comunicación aumentativa y alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad. Universidad Pedagógica Nacional. Página 4. Citado el día 17 de marzo de 2013

discapacidad mental? Respondieron 375 personas entre hombres (M) y mujeres (F), la opción de respuesta A corresponde a “SÍ” y la respuesta B se refiere a “NO”.

**Gráfica 20:**



En la pregunta número 1, se muestra una mayor población masculina que dice que con los avances que tiene la tecnología, sí se contribuye al desarrollo de las personas con discapacidad mental. De la misma manera, el 50% de las mujeres opina exactamente lo mismo, mientras que tan sólo el 7% de las mujeres y el 2% de los hombres creen que la evolución de las Tics no ayuda a complementar el desarrollo de los discapacitados mentales. De esto se reconoce un discernimiento por parte de la sociedad el cual marca un modelo de desarrollo humano que piensa en la necesidad de la tecnología como mediadora entre las peticiones de la sociedad y las competencias del niño con discapacidad.

Para profundizar aquí es donde la comunicación externa actúa acorde dichas peticiones del medio y se adecua accediendo al público en general o al público interno que es la fundación. Por ejemplo, Asopormen realiza una gestión muy importante en el área directiva haciendo convenios y/o buscando patrocinadores,

según Elizabeth Osorio García<sup>186</sup>. Esto con el fin de recoger fondos y poder adquirir herramientas tecnológicas que ayuden al avance intelectual de los niños discapacitados, ya que a pesar de que Asopormen se encuentra abierta a todo tipo de implementación tecnológica, pues no cuenta con toda la tecnología de punta: “La única herramienta para la terapia son las manos y el agua pero sí sería bueno implementar las Tics”, señaló Julián David Corredor, fisioterapeuta especialista<sup>187</sup>.

Para terminar, es sabido que en un mundo cada día más globalizado, donde los conocimientos y capacidades de las personas son clave para su futuro, es indispensable que se reconozca la función de la comunicación como un ente corregidor que siempre está al tanto de las necesidades que tienen los públicos. En este caso su labor es brindar resultados positivos para los niños con necesidades especiales educativas, descubriendo a su vez todo lo que se puede mejorar en los demás stakeholders (colaboradores de la institución y/o los padres de familia).

Es claro que uno de esos resultados positivos es el apoyo de la tecnología como una fuerza imparable en el curso de evolución de los niños discapacitados. No obstante debe haber una tarea muy exhaustiva a la hora de conseguir los recursos necesarios para cubrir las necesidades de incorporación de Tics, ya sea en colaboración con el gobierno o con la sociedad y que, sobre todo, esta tarea comience en el rol de la comunicación para integrar a todos los públicos y de esta manera cumplir las estrategias y fines propuestos.

Asopormen debe incluir dentro de un nuevo Plan de Comunicación la adhesión de herramientas tecnológicas, fundamentándose en el carácter estratégico de la comunicación interna, la cual debe emprender actividades que ayuden a la adquisición de estos implementos para la satisfacción de los pacientes, en este caso, los niños con necesidades educativas especiales.

---

<sup>186</sup> Entrevista realizada a **Elizabeth Osorio García**, Subcoordinadora IPS – Programa A.B.A de Asopormen.

<sup>187</sup> Entrevista realizada a Julián Corredor Vargas, Fisioterapeuta de terapia acuática e hidroterapia.

### **3.5. La comunicación: un camino viable de cultura organizacional**

La comunicación interna y externa es de vital importancia para el bienestar socio-afectivo, cultural y económico de los actores que rodean a una fundación, puesto que hemos visto que Asopormen se ha vinculado indirectamente con el rol de la comunicación. Por ejemplo, se despliegan medios de comunicación internos, que facilitan las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los usuarios, al mismo tiempo que la organización trabaja de la mano con entidades externas, las cuales estén interesadas en el crecimiento emocional e intelectual de los niños en condición de discapacidad.

De acuerdo con lo anterior, la inventiva de Asopormen ha permitido desarrollar aportes positivos hacia las políticas de mejora, en Pro de los niños y niñas en condición de discapacidad mental, gracias a las decisiones internas y externas de la organización, las cuales se basan en los procesos comunicacionales que se realizan entre padres y actores de la fundación (y viceversa), por ejemplo, las orientaciones personalizadas que brinda Asopormen a los padres de familia para promover ejercicios de desarrollo en el hogar.

Igualmente se tiene en cuenta uno de los propósitos más importantes, el cual es el aumento de la calidad de vida de los niños y niñas de la fundación Asopormen; por esto la importancia de mantener un movimiento de información con el fin de incentivar la iniciativa y motivación por parte de los padres de familia y colaboradores de la fundación.

Esto quiere decir que el ítem de inclusión social va orientado al patrón de la familia con el propósito de examinar las distintas situaciones de rechazo o indiferencia. Sin embargo, esta indagación también debe promoverse en el entorno social, pues

se encontraron falencias a nivel colectivo y posteriormente hallamos distintas oportunidades para modificar y resolver en gran medida el problema apartamiento.

Las estrategias comunicativas internas y externas deben estipular ciertas funciones que incidan en la sociedad, de manera que se origine una responsabilidad por parte del individuo hacia cada niño en condición de discapacidad mental. De ahí, que hayamos llegado a la conclusión que las relaciones interpersonales se deben tener en cuenta para crear sensibilización y conciencia en la sociedad sobre un problema que nos puede afectar a cualquiera, como es la discriminación.

En relación con el ítem de Recurso humano, podemos discernir que Asopormen cuenta con características acertadas para ejecutar las acciones de la comunicación interna y externa, ya que la fundación adapta estrategias comunicativas planteadas, acompañadas de varias herramientas proactivas para fortalecer su cultura organizacional. Algunas de estas herramientas son: los informes, boletines, comités y/o acciones lúdicas empleadas, etc.

Con respecto al indicador Político y Legal, es imprescindible observar el papel de la comunicación como una necesidad propia de la fundación para custodiar el desconocimiento de derechos y leyes que acogen y protegen a los niños con discapacidad mental, por parte de los públicos externos.

Se presentan manifestaciones de inconformidad en el área política puesto que la institución no ha hecho un esfuerzo completo en el entorno externo, fijándose solamente en su ambiente interno. Además que dichos públicos externos atraviesan un nivel de confusión frente al tema de discapacidad mental.

También nos dimos cuenta la forma en que las manifestaciones de los distintos públicos se interrelacionan con las causas de éstas, ya sea positiva o

negativamente. Por ejemplo, en el caso del ítem Hecho Tecnológico, se ha finiquitado que las Tics no están incluidas de manera decisiva dentro del Plan de Comunicación de la fundación.

Esto determina otras necesidades de comunicación y desarrollo por parte de los niños y niñas, pues la implementación de la tecnología en una organización y sobre todo una de este tipo, sirve como motor de crecimiento y permite el emprendimiento de actividades que satisfagan el proceso del paciente. Aquí, nuevamente la función de la comunicación, comprende tareas activas para ayudar a la institución en la adquisición de dichos implementos y finalmente obtener resultados positivos a corto plazo.

A partir de las conclusiones planteadas anteriormente, determinamos algunas recomendaciones finales del capítulo. El modelo de un Plan Comunicativo dentro de la fundación debe considerarse desde todas las perspectivas tratadas en la sección, porque éste sirve para recoger información importante respecto a las necesidades de los públicos y puede servir para el rediseño y creación de nuevas propuestas comunicativas.

Más aún, es preciso promover espacios de opinión basados en la comunicación interna y externa que inciten a los colaboradores a exponer sus ideas, inquietudes y sentimientos. Teniendo una comunicación interna y externa, adecuada y unificada se podrán fortalecer los puntos a favor que posee Asopormen actualmente, y también desarrollar labores para contrarrestar los puntos que dificultan el logro de los propósitos. Alguno de estos objetivos son: la difusión correcta de mensajes y recordación de los mismos, incorporación de recursos, entre otros.

#### **4. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN QUE CONTRIBUYEN CON EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD MENTAL**

En el presente capítulo se presentan las estrategias comunicativas que hemos determinado como elementos de mejora para el proceso de integración social de los niños con necesidades especiales de orden cognitivo. Antes de desarrollar las estrategias se hace necesario definir el concepto de estrategia comunicativa y así comprender el objetivo de nuestra investigación y propuesta de mejora.

Las estrategias comunicativas se componen de un grupo de acciones enfocadas en el aprendizaje, dicho aprendizaje se realiza a través de herramientas o medios que son utilizados para comunicarse de forma clara en el proceso de intercambio de ideas y experiencias, es decir que las estrategias de comunicación son ideas que se planifican para resolver cualquier tipo de problemática social, además las estrategias tienen por objetivo brindar apoyo y asesoría para saber cuál será su más eficiente resultado y cómo se deberá llevar a cabo. En este sentido “La estrategia de comunicación es el conjunto de decisiones y prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico que definen tanto la tarea como el modo de cumplirla por parte de las herramientas de comunicación disponibles. La estrategia de comunicación es a la vez una decisión, una intención y una estratagema. Prioriza objetivos y valora la información disponible tanto sobre el contenido o entidad objeto de comunicación, como sobre los sujetos receptores de esa comunicación, así como establece decisiones tanto en materia de contenidos como en la utilización de canales o herramientas de comunicación. La estrategia es un análisis, una ambición o intención y una decisión”<sup>188</sup>

Para esto realizamos un paralelo del pensamiento y la visión de cada una de las familias de estos niños, su estrato y posteriormente conocer las opiniones

---

<sup>188</sup> Conceptos estratégicos clave en menos de 100 palabras, Estrategia de Comunicación. <http://conceptos-estrategicos-clave.blogspot.com/2006/11/estrategia-de-comunicacin.html>

generales, particulares de cada persona y la influencia que estas familias tienen sobre ellos, (niños con discapacidad mental).

Se han planteado estrategias de comunicación enfocadas hacia la investigación, la acción y participación y desde diferentes aspectos como la responsabilidad social, la vinculación de las familias con el proceso de adaptación, su calidad de vida y la implementación de un medio de comunicación que permita conocer el desempeño de la fundación ASOPORMEN ante sus públicos y la comunidad en general.

La investigación se centró en los cuatro actores fundamentales del proceso, los cuales son; familia, sociedad, fundación y gobierno. Con los resultados obtenidos en la investigación identificamos las falencias y determinamos las acciones a seguir que podrán mejorar el desarrollo de las actividades de la fundación en relación con sus públicos. Por lo tanto se plantearon estrategias de tipo protector, intensivas y defensivas que sustituyen las acciones equívocas y promueven modelos de acción enfocados a enriquecer las condiciones de desarrollo y participación social de los niños y niñas con discapacidad mental para que logren crecer como personas comunes y corrientes.

Al realizar la investigación de los hábitos, necesidades, comportamiento de los actores y los procesos de interrelación de los actores en beneficio de los niños y niñas con discapacidad mental y al analizar los resultados del estudio, el cual se estructuró a raíz de métodos de investigación tales como la encuesta y entrevista; en las cuales pudimos medir los indicadores de opinión a los que se someten las personas que padecen de discapacidad mental. Midiendo principalmente variables como *hecho tecnológico*: adelantos en herramientas necesarias para las personas con discapacidad, *Inclusión social*: la exclusión a la que se someten a diario estas personas en los distintos lugares, lo *político y legal*: existen varias leyes que cobijan a estas personas con discapacidad, *recurso tangible*: el empleo de la estrategia comunicativa diseñada por el grupo de proyecto.

Finalmente, gracias a los resultados arrojados construimos varias estrategias comunicativas enmarcadas en la cuatro líneas de mayor relevancia identificadas en la investigación (Hecho tecnológico, Inclusión Social, Político legal y Recurso humano), por lo cual se espera que sean empleadas y contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades de la Fundación ASOPORMEN y el mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas con discapacidad mental, a continuación se describen las estrategias propuestas en cada línea de análisis de la investigación.

En primer lugar se hará una descripción de las variables de análisis presentadas en la matriz DOFA y se expondrán las estrategias acompañadas de las acciones a seguir, es decir, el orden será variable, estrategias y acciones. La primera variable que se presentará es la de Inclusión Social y tiene que ver con la idea de que todo ser humano se merece completo desarrollo y respeto en cada una de sus diferencias. Todas las personas que vivimos en este mundo somos diferentes, y cada una tiene diversas habilidades y capacidades distintas.

Uno de los factores más importantes de este proceso que realiza la sociedad y las mismas personas afectadas sobre la inclusión es la confianza que parte de aceptar al otro como es, con sus diferencias y discapacidades, si las tienen, y no como a nosotros nos gustaría que fueran sin pensar en que las personas que tienen diferentes habilidades pueden llegar a tener puntos de avances inimaginables, solo necesitan la ayuda de toda la sociedad y de las personas que los rodean para poder desempeñarse y desarrollar su potencial mostrándose sin miedo ante el mundo entero.

#### **4.1. Inclusión Social**

La Fundación ASOPORMEN, junto con los padres de familia, ha decidido salir al escenario bumangués a contar que hay una población que tiene necesidades y que necesita el apoyo de toda la sociedad, que está sedienta de conocimiento y

de oportunidades de participación, y sobre todo, de respeto y reconocimiento. Una comunidad de niños y niñas que buscan las herramientas que les permitan iniciar el proceso de inclusión social. En documentos institucionales la Fundación establece su función en la sociedad específicamente “en la atención de niños, niñas, jóvenes y adultos; en servicios de educación especializada, salud, terapias, talleres protegidos, asesoría y acompañamiento a familias en todas las etapas del desarrollo humano. Ésta es una institución que forma parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, garantizando el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”<sup>189</sup>.

Además, busca ofrecer, proporcionar y desarrollar servicios integrales que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y sus familias, brindando calidad y bienestar mediante la optimización de los recursos, con personal profesional altamente calificado. Su responsabilidad social y su compromiso son con las personas en situación de discapacidad cognitiva de estrato social 2, 3, 4, 5 y 6 para que éstos tengan la oportunidad de recibir educación especializada.

Debemos definir inclusión social para tener una idea más completa hacia dónde están dirigidas las estrategias de esta variable. La inclusión social es el proceso de aceptación de un grupo de individuos en un sistema de interrelaciones en el que no tenían espacio de participación por sus diferencias o limitaciones, es decir, la inclusión social es un proceso de reconocimiento social en el que dejan de lado los prejuicios o las condiciones diferenciadoras de los individuos, pero también debemos definir la exclusión para comprender enteramente el concepto de inclusión social, por ejemplo para Magdalena Jiménez en su ensayo La Complejidad e Imprecisión del Término (Exclusión Social) Consecuencias para el Ámbito Educativo afirma que “la exclusión social se puede analizar y entender

---

<sup>189</sup> Tomado de ASOPORMEN. Disponible en Internet. [citado en 02 de noviembre de 2011]. Disponible en Internet. [http://www.asopormen.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=59&Itemid=56](http://www.asopormen.net/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=56)

como un proceso multidimensional, que tiende a menudo a acumular, combinar y separar, tantos a individuos como a colectivos, de una serie de derechos sociales tales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute y que terminan por anular el concepto de ciudadanía.”<sup>190</sup> Lo que nos lleva a la comprensión de los elementos comportamentales de la sociedad que de una u otra forma clasifican a los individuos, es decir que al agrupar o clasificar, consciente o inconscientemente estamos excluyendo socialmente a otros

Según la Comisión de las Comunidades Europeas, dicho concepto alude “a la imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, en la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, en el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida y en la estigmatización que todo ello conlleva para las personas y, en las ciudades, para los barrios en que residen.”<sup>191</sup> En relación a esto exponemos la definición que Castells (2001: 98) realiza del término exclusión social. Este la define como “... el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado”<sup>192</sup>. En este sentido se infiere que el concepto de inclusión social es el opuesto a exclusión social y el paso de uno a otro está enmarcado por los procesos de participación y reconocimiento social en espacios compartidos regidos por la igualdad.

Durante el estudio, y el empleo de la matriz DOFA, se identificaron varios aspectos relacionados, principalmente, con la participación y el reconocimiento social en los

---

<sup>190</sup> Estudios Pedagógicos XXXIV, N° 1: 173-186, 2008. ENSAYOS APROXIMACION TEORICA DE LA EXCLUSION SOCIAL: COMPLEJIDAD E IMPRECISION DEL TÉRMINO. CONSECUENCIAS PARA EL AMBITO EDUCATIVO, Magdalena Jiménez Ramírez. <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art10.pdf>

<sup>191</sup> Comisión de las Comunidades Europeas (1992). Hacia una Europa de la Solidaridad. Intensificación de la lucha contra la exclusión social y la promoción de la integración. Bruselas. COM (92) 542 final.

<sup>192</sup> Castells, Manuel (2001). La era de la información. Fin de milenio. Vol. 3, Madrid: Alianza Editorial.

que los niños y niñas con deficiencias mentales han sido excluidos socialmente. En el proceso de clasificación y cruce de la información obtenida se desarrolló un análisis en cual el resultado fueron las siguientes propuestas de mejora:

Estrategias FO	Estrategias DO
<p><b>F1+F7*04.</b> Aprovechar los programas de ayuda para integrar social y escolarmente a los niños para que los distintos profesionales participen en cada uno de ellos.</p> <p><b>F2*02+01.</b> Adecuar las estrategias comunicativas en los diferentes públicos externos para confortar las habilidades y destrezas de los niños con discapacidad.</p> <p><b>F1-03.</b> Abrir campo de acción en la fundación para que toda clase de profesional pueda realizar prácticas con este tema y haya más conocimiento.</p>	<p><b>D3+D4*01+02.</b> Diseñar, producir y entregar gratuitamente fascículos en los cuales haya historias de vida fotografías, ilustraciones etc., de los niños con discapacidad mental.</p> <p><b>O5*D1+D2.</b> Buscar ayuda por parte del Estado donde éste pueda intervenir con mercado, dinero, ropa con el fin de que las familias tengan un mejor bienestar.</p>
Estrategias FA	Estrategias DA
<p><b>F7+F1*A3.</b> Ayudar a las instituciones para que implementen nuevas actividades lúdicas para el aprendizaje de los niños, una de ellas puede ser la incorporación de niños comunes como tutores de éstos.</p> <p><b>A1+A2*F2.</b> Realizar campañas de sensibilización en Bucaramanga y su área metropolitana.</p>	<p><b>D1+D3+D4*A1+A2</b> Promover campañas educativas e informativas en los públicos internos y externos para crear sensibilidad y apoyo a estas personas.</p> <p><b>D1-A3.</b> Realizar un concierto sin ánimo de lucro donde los invitados sean personas motivadoras con sus historias de vida que impacten en la sociedad.</p>

Del cruce DOFA han surgido deferentes acciones que tienen como objetivo fortalecer los cuatro aspectos que identificamos en la organización como de mayor importancia y que en el transcurso de la investigación establecimos como

variables de análisis que son: inclusión social, hecho tecnológico, político legal y el recurso humano, en cada variable se han propuesto entre 2 y 3 acciones en las que podemos encontrar propuestas como realizar campañas de sensibilización, promoción de campañas educativas e informativas, también se plantean alianzas estratégicas con otras organizaciones del mismo sector, además la producción de medios institucionales y la realización de eventos como conciertos y marchas, sumado a esto se propone el desarrollo de actividades de capacitación a algunos de sus públicos y por último se busca establecer una gestión continua ante las entidades del estado para la adquisición de distintas necesidades de la institución.

Es evidente que en el desarrollo de la variable de inclusión social el concepto predominante y que será el eje central en la definición de acciones estratégicas es la **participación**. Por este motivo debemos entender el concepto de participación como los espacios en los que la gente del común y la población estudiada podrán compartir actividades que permitirán comprender las condiciones de vida de los niños y niñas con deficiencias mentales, y éstos a su vez experimentarán las condiciones de vida de las personas del común, con el fin de establecer nuevas formas de aprendizaje que limiten en la sociedad el rechazo y la exclusión y hacer público los diferentes programas que hay para la inserción de las personas discapacitadas a la sociedad productiva. Es decir a la fuerza laboral, porque todos tenemos derecho a trabajar en cualquier lugar y a que no suframos ninguna discriminación por parte de nadie, porque todos somos iguales<sup>193</sup>. Sin importar las limitaciones.

### **Estrategia interna, “Fuerza Institucional”**

---

<sup>193</sup> Tomado de Artículos. Potencial eléctrico [en línea]. [citado en 27 de septiembre de 2011]. Disponible en Internet. < <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606330011A>>

La estrategia busca que se fortalezca la conceptualización y la percepción de las actividades que se desarrollan al interior de la Fundación con el fin de formar una cultura fuerte, configurada a partir de la utilización de un mismo lenguaje y un mismo comportamiento, básicamente lo que se busca en la alineación de las actividades de la fundación hacia el cumplimiento de objetivos. En palabras de Abraham Nosnik: “La capacidad de alineación corresponde a la habilidad de uno o más individuos e/o instituciones de definir para sí mismos y entre sí metas, objetivos y fines que permitan el uso de la información (mensajes organizados con base en las metas, objetivos y fines propios y compartidos) y los diálogos (los mecanismos de interpretación y retroalimentación que resultan tanto de aceptar comprenderse como de la aceptación de no lograr la mutua comprensión) para mejorar el mundo y todo lo que éste contiene, (...) Así el valor y la utilidad de uso de un lenguaje depende de la capacidad de interpretación de los interactuantes, en especial de quien tiene menor capacidad de abstracción y conceptualización.”<sup>194</sup> Lo que se pretende explícitamente es alinear la visión de todas las personas que conforman ASOPORMEN hacia un mismo sentir y creer en la necesidad de espacios de participación para los niños y niñas de la Fundación y fortalecer la idea de participar activamente en el contexto social de la ciudad. Para ellos se han determinado tres acciones:

### **Acciones**

1. Se desarrollarán 4 jornadas de capacitación bimensual es decir 2 por mes al personal y los padres de familia, las cuales serán dictadas por profesionales en Psicología, Derecho entre otros.

Los temas a tratar son:

- La exclusión y la inclusión social de discapacitados mentales
- Nuevos espacios de participación
- Necesidades actuales

---

<sup>194</sup> Comunicación productiva: un nuevo enfoque teórico, Razón y Palabra, Número 34. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:281wPo78mHAJ:www.razonypalabra.org.mx/antiores/n34/anosnik.html+nosnik+lenguaje+y+comunicacion&hl=es&gl=co&strip=0>

- Oportunidades de desarrollo y productividad

La actividad estará a cargo del área de recurso humano y el comunicador de la Fundación.

2. Desarrollo de un espacio (reunión) de debate y propuestas que se llevará a cabo cada dos meses. En este espacio se contará con la presencia de los colaboradores y padres de familia y se debatirán temas relacionados con las capacitaciones.

El encargado de esta actividad será el comunicador social de la fundación el cual deberá orientar y mediar en el proceso de socialización de las reuniones y también estará a cargo de estructurar las propuestas que allí se generen así como la difusión de las mismas a todos los colaboradores y padres de familia.

3. Se diseñará un medio institucional impreso en el que solamente los colaboradores publiquen información. La información que será publicada deberá ser estrictamente propuesta de mejoras en las actividades institucionales, las cuales serán llevadas a discusión en las reuniones de socialización de ideas. El nombre del medio aún está en discusión pero las primeras propuestas son “ASOPROPONGA y ASOPROPUESTAS”

La publicación, diseño y edición del medio estará bajo la responsabilidad del área de comunicaciones. El medio tendrá una publicación quincenal y el formato se ha establecido que sea inicialmente medio oficio a ocho caras.

### **Estrategia Externa, “Somos Parte de la Sociedad”**

En la Inclusión Social es fundamental el reconocimiento para que haya participación, por esta razón se desarrollará inicialmente una campaña de sensibilización en la ciudad Bucaramanga dirigida a la sociedad en general en la que se dé a conocer la Fundación y las actividades que ésta realiza en beneficio de los niños y niñas con discapacidad mental, además se dará a conocer las necesidades y las condiciones de vida, es decir las dificultades a las que se

enfrentan todos los días, dificultades que son alentadas por el rechazo y la exclusión social. La campaña se hará a través de medios BTL los cuales son más baratos y son más directos en el contacto con las personas, lo cual garantiza que el mensaje sea más efectivo, o en otras palabras sea más comunicativo. Para comprender un poco más el desarrollo de las actividades BTL debemos conocer cuál es el objetivo de estos medios o acciones, específicamente "el objetivo del BTL es generar experiencias de la marca con los consumidores, que les permitan tener una relación profunda y lo lleven a comprar el producto. Es un contacto más directo, no a través de medios masivos. Es una experiencia inmediata"<sup>195</sup>

Entendemos que para la óptima apropiación de las actividades enfocadas a la inclusión social ASOPORMEN deberá permitir que distintos profesionales y profesionales en formación puedan acceder a trabajar con la Fundación, como táctica para ser reconocidos en otros ámbitos de la sociedad, no sólo lo referente a la salud y la educación. Es una propuesta del proyecto de la Fundación ASOPORMEN para darse a conocer en otros ámbitos profesionales por lo tanto no hay un registro de una experiencia similar.

En este sentido, el eje de la inclusión social (la participación) está fundamentado en el desarrollo idóneo de la promoción de campañas educativas e informativas en los públicos internos y externos para generar sensibilidad y reconocimiento de unas condiciones de vida no tan favorables como el resto de la población. Ya que la sociedad ha desplazado a todo aquel que no llena los estándares mínimos de aceptación, lo que limita las oportunidades y excluye, porque las principales causas de los problemas de la población que padece de discapacidad mental no sólo se basan en la falta de oportunidades sociales sino también en las dificultades que tienen estas personas para acceder a las actividades productivas,

---

<sup>195</sup> Penguin books recurre a los medios digitales y a las alianzas para sus ventas. *NoticiasFinancieras*. May 12 2011. Available from: <http://search.proquest.com/docview/866094026?accountid=41597>.

impidiendo el desarrollo de su capacidad económica y de socialización<sup>196</sup>. Por esta razón en el desarrollo de las actividades de sensibilización juega un papel fundamental los medios de comunicación ya que por medio de estos se podrá difundir información importante, actividades, eventos y mensajes que inviten a la donación o apoyo, ya sea económico, con alimentos o de equipos tecnológicos, entre otros. Inicialmente se desarrollará un material impreso dirigido a todo público con la intención de dar a conocer las características y funciones de la organización, este material serán volantes y plegables en los que habrá historias de vida, fotografías, ilustraciones etc. de los niños con discapacidad mental.

“Para Roberto Ramírez, la comunicación corporativa no es otra cosa que la gestión integral de la comunicación de una empresa, caracterizada por su mirada estratégica y por incluir a todas las acciones de soporte comunicativo para lograr los objetivos institucionales. Todo ello con un propósito final: la reputación ideal de la empresa.”<sup>197</sup> En pocas palabras, lo que se busca con estas acciones es cimentar todas las actividades de la Fundación desde un enfoque mediático, es decir apoyar las actividades de ASOPORMEN a través de herramientas comunicacionales o medios de comunicación y que en el proceso configuren una imagen institucional fuerte y posicionada, entendiendo “el posicionamiento como el lugar que ocupa un producto, una marca o una empresa en la mente de las personas”<sup>198</sup>

Es fundamental tener claro que la participación y representatividad son el eje para la inclusión social de los niños y niñas con discapacidad mental de la Fundación ASOPORMEN. Por esta razón se plantea una actividad en la que varios artistas de la región den un concierto a manera de donación apoyando la actividad de la

---

<sup>196</sup> *Ibíd.* página 23. Citado el 8 de Noviembre de 2011.

<sup>197</sup> "La Comunicación Corporativa Es Fundamental En Las Empresas."2011. *NoticiasFinancieras*, Feb. 11, <http://search.proquest.com/docview/851254017?accountid=41597>).

<sup>198</sup> Esto es Marketing, Estrategias de Posicionamiento, Gabriel Olamendi. <http://www.estoesmarketing.com>

Fundación en Bucaramanga, este concierto será sin ánimo de lucro y en el que los invitados serán personas motivadoras que recalque la importancia el apoyo a las causas sociales, además se busca que las actividades sean apoyadas por difusión por los medios de comunicación, actividades que también se obtendrá en forma de donación por los principales medios de información y difusión de la ciudad. Ejemplo de esta actividad fue la desarrollada por la cantante “ADRIANA LUCÍA y otros artistas de Colombia que cantaron en el concierto Atención Corazón liderado por el Canal Caracol con el fin de recoger donaciones para los afectados por el invierno. El evento se llevó a cabo en el Nuevo Gran Salón de Corferias en Bogotá.”<sup>199</sup>

Otro evento exitoso lo lideró El cantante Andrés Cepeda confirma participación en el concierto Voces Solidarias, evento que organizó la empresa de telecomunicaciones Telefónica con el apoyo de Colombia Humanitaria. El evento se llevó a cabo el 7 de Mayo de 2012 en el Parque Simón Bolívar para recaudar fondos para la reconstrucción de las escuelas afectadas por el invierno en Santa Lucía al Sur del Atlántico. (...) El concierto buscaba despertar la solidaridad de todos los colombianos con los miles de niños damnificados por la ola invernal y cuyos centros educativos han sido afectados. Los recursos recaudados serán donados en su totalidad a Colombia Humanitaria.

La siguiente acción estratégica de la inclusión social está fundamentada en la apropiación de espacios de la ciudad y la premisa es: toma de espacios y conoce la ciudad para que la ciudad te conozca. Esta actividad consiste en que las diversas actividades lúdicas desarrolladas por los docentes de la Fundación puedan ser impartidas en distintos escenarios de la ciudad como la Plazoleta Luis Carlos Galán en el centro de la ciudad, el parque Santander, centros deportivos de algunas universidades de la ciudad entre otros lugares.

---

<sup>199</sup> El Heraldó, sección Gente Caribe. En concierto por una noble causa. <http://209-238-188-50.cloud.securesites.net/click/en-concierto-por-una-noble-causa>

Esta actividad cuenta con varios objetivos, inicialmente se pretende dar una nueva perspectiva de aprendizaje a los niños y niñas de la fundación llevándolos a espacios que no son comunes para ellos y así puedan estar en contacto con la sociedad. Además se concibe como una acción que busca hacer visible la comunidad de personas con discapacidad mental, en este caso los niños y niñas pertenecientes a la Fundación ASOPORMEN, para demostrar que son un grupo social activo que quiere superarse y ser productivos para la sociedad. En otras palabras, por medio de esta acción de toma de espacios de la ciudad se quiere alcanzar un reconocimiento de las necesidades y aspiraciones de las personas que tiene esta condición. Conocer y que los conozcan, conocer la ciudad y que la sociedad los conozca, esa es la estrategia enfocada en el reconocimiento social a la cual se le apunta desde la Fundación. Hay una actividad complementaria en la que se busca desarrollar alianzas con instituciones de educación para hacer la incorporación de niños de educación formal para que sean tutores de los niños y niñas con discapacidad mental de la Fundación ASOPORMEN, ya sea como actividades compensatorias de las horas de alfabetización o por simple compromiso institucional y se abre la puerta para las actividades de voluntariado en todas las áreas de las actividades de la fundación.

Acercamiento, eso justamente lo pretende la inclusión social, como lo hemos dicho anteriormente no se puede pretender que algunas personas deban “estar dentro” de uno u otro grupo de la sociedad y que se adapten, sino, que se deben respetar las diferencias para así promover la aceptación social de la diversidad de personas y capacidades que cada uno tiene. Si partimos de que todo ser humano se merece completo desarrollo y respeto en cada una de sus diferencias. Lo cual se manifiesta en el principio de igualdad expresado en la Constitución Política de Colombia en el artículo 13 que cita:

***“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.***

***El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El***

***Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”***

Todas las personas que viven en este mundo son diferentes, y cada una tiene diversas habilidades y capacidades distintas, por eso al acercarse a la sociedad e invitar a la sociedad a acercarse a la Fundación se logrará derribar prejuicios y toda supuesta discapacidad que no será más que el reconocimiento de que existen diferentes niveles de aprendizaje entre seres con igualdad de derechos, deberes y oportunidades.

La inclusión social depende de las oportunidades y el apoyo de la sociedad en general, por ello se necesita del respaldo de las instituciones del estado y el apoyo económico de las empresas privadas, por ello es necesario que las acciones de representatividad sean constantes, es decir que se debe establecer un plan de acciones estratégicas a seis meses controlado y evaluable para su reformulación y ajuste según los resultados. En dicho plan es fundamental estructurar de forma adecuada los mensajes que serán el refuerzo de las acciones a través de los medios de comunicación que han sido seleccionados para la puesta en marcha de la estrategia que está enfocada en el reconocimiento social.

Cuando se habla de un plan de acciones estratégicas lo que decimos es que cada acción debe estar conectada o relacionada con las demás lo cual implica que las estrategias de un plan también estén articuladas. Por lo tanto la siguiente variable estratégica a desarrollar tiene que ver con el soporte tecnológico, el cual identificamos por medio de la investigación y concluimos que es deficiente o básico en la Fundación e identificamos que es una herramienta importante para mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza de los públicos internos de ASOPORMEN.

#### **4.2. Hecho Tecnológico**

“Pues es una institución sin ánimo de lucro, los recursos como tal no los tiene pero sí hay una gestión muy importante en el área directiva haciendo convenios, buscando patrocinadores, entonces de esa manera es que se alcanzan los recursos.” Menciona Elizabeth Osorio García colaboradora de la Fundación quien

Estrategias FO	Estrategias DO
----------------	----------------

hace referencia a la necesidad de la adquisición de recursos para la compra de equipos tecnológicos.

“Para el proceso de capacitación de los trabajadores, no. la verdad no utilizamos muchos medios tecnológicos, ¿qué se utiliza? videobeam, grabadora, lo más importante entra a ser el conocimiento de la persona que los va a capacitar. ¿Sí? aquí se requiere mucho que las personas sean capaces de adquirir conocimientos, lo que más nos importa no es la tecnología sino el conocimiento que se le va a brindar a ellos.” comenta Patricia Núñez quien explica la necesidad de los procesos de capacitación en la Fundación

<p><b>F1*O2+O3.</b> Realizar actividades BTL para impulsar a las personas a donar para que la fundación pueda suplir las necesidades tecnológicas.</p> <p><b>F2*O2+O3.</b> Buscar patrocinadores que estén dispuestos contribuir a la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas.</p> <p><b>F4-O3.</b> Realizar capacitaciones a padres con el fin de que practique programas tecnológicos dentro de sus casas.</p>	<p><b>O1-D1.</b> Implementar nuevas tecnologías para el aprendizaje de los niños.</p> <p><b>D2-O2.</b> Realizar campañas de donación e los estratos altos para la creación de un aula de tecnología.</p>
<p><b>Estrategias FA</b></p>	<p><b>Estrategias DA</b></p>
<p><b>A1-F3.</b> Constante capacitación al personal de las institución acerca del manejo de las tecnologías para enseñar a los niños especiales a adapten a estas.</p> <p><b>A2-F3.</b> En las reuniones de área agregar temas de la importancia de la implementación de TIC y al igual se presenten propuestas para la adquisición de las mismas.</p> <p><b>A2+A3*F1.</b> Se puede realizar Benchmarking con otra fundación aprovechando el conocimiento de las personas ajena de la fundación acerca del adelanto de las tecnologías.</p>	<p><b>D1-A1.</b> Ingreso de tecnologías y sistemas de información con la mano de especialistas que ayuden en la adecuación de estas TIC.</p> <p><b>D2-A3.</b> Crear manuales o boletines dirigidos al Estado donde se plantee la importancia de ayudar monetariamente a las personas con discapacidad por medio de la implementación tecnológica.</p>

Por otro lado Yeni Rocío Rojas afirma “Acá se trabaja más la parte humana, la técnica humana que la tecnológica porque yo paso por los salones y no hay grabadoras, la única grabadora que hay es la que usan en las actividades de integración cuando se ponen a bailar, es el único equipo por que los otros no manejan grabadora, aquí se maneja más la técnica humana.” Rojas expresa la necesidad de equipos tecnológicos que faciliten los procesos en la Fundación.

En primer lugar hemos establecido las estrategias que promueven la implementación de recursos tecnológicos en la fundación para mejorar el aprendizaje de los niños y niñas de la Fundación, por medio del análisis DOFA identificamos cuales son las acciones que contribuyen al fortalecimiento del proceso de aprendizaje apoyado por herramientas tecnológicas o TIC. Las siguientes son las acciones propuestas.

El cruce que se desarrollo referente a la variable de hecho tecnológico generó las siguientes acciones de mejora; Inicialmente Buscar patrocinadores que estén dispuestos contribuir a la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas, apoyado en ejecución de actividades BTL para motivara a las personas y la empresa privada a donar equipos tecnológicos a la Fundación. También se propuso la continua capacitación de los empleados y padres de familia en los referente a las TIC, además surgió la propuesta de establecer alianzas estratégicas en las que se pueda compartir conocimiento y experiencias positivas con organizaciones que tengan las mismas características que ASOPORMEN y por último se plantea el diseño de manuales o boletines dirigidos a todo tipo de organizaciones donde se plantee la importancia de ayudar monetariamente a las personas con discapacidad mental por medio de la implementación tecnológica.

Lo que logramos identificar es que en primera medida es muy importante la adquisición de equipos tecnológicos, ya que sin estos sería muy difícil el desarrollo de actividades de aprendizaje y apropiación de competencias en manejo de TIC por parte de los públicos internos de la fundación ASOPORMEN. Inicialmente, planteamos que se deben buscar patrocinadores que estén dispuestos a contribuir en la adquisición de herramientas tecnológicas como computadores, tableros digitales (smart), entre otros. Estos patrocinadores no reciben ninguna clasificación en especial por parte de la Fundación pero la identificación de las falencias y óptima puesta en marcha de actividades promoción y divulgación de las necesidades de ASOPORMEN que se han determinado en el presente proyecto, los ubicaremos en tres grupos; Estado, Empresa privada y sociedad en general,

En primera instancia se hará un acercamiento a instituciones del Estado en busca de reconocimiento de las necesidades de la población de niños y niñas con discapacidad mental, presentando como uno de los principales puntos el empleo

de las TIC como medio de aprendizaje, estimulación y mejoramiento del desenvolvimiento social. Específicamente se tiene como objetivo el planteamiento del proyecto al Ministerio de Educación y al Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Colombia) en alianza con otras organizaciones que presentes dificultades similares u orientaciones de mejora paralelas a las de la Fundación ASOPORMEN, uno de los proyectos es Computadores para Educar “**El propósito de este Programa Presidencial es facilitar** a todos los niños, niñas y jóvenes el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicaciones. El programa consiste en la donación de equipos de cómputo por parte de empresas públicas y privadas a las escuelas y colegios públicos del país. Estos equipos, dados de baja por su obsolescencia tecnológica, aún tienen un valioso potencial de uso en la educación.”<sup>200</sup>

Según Patricia Núñez colaboradora de la fundación dice: “apoyo o ayuda no, nosotros somos una institución no gubernamental (...) Ósea el gobierno no nos da recursos para que nosotros funcionemos pero ellos hacen convocatorias en donde dicen: tenemos este programa de inclusión y nosotros participamos, los ganamos porque tenemos muy buen reconocimiento a nivel departamental y pues aquí la calidad de los servicios que se prestan es muy buena.

Este acercamiento debe estar apoyado por acciones complementarias de visualización a nivel social, es decir, que se desarrollaran acciones para el reconocimiento social de las necesidades de la población en estudio (niños y niñas con discapacidad mental pertenecientes a la Fundación ASOPORMEN.

Una de las acciones es realizar una movilización ciudadana por la calles de la ciudad en busca de representatividad en la comunidad bumanguesa, además,

---

<sup>200</sup> Ministerio de Educación Nacional, Computadores para Educar.  
<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87226.html>

esta actividad se hará con el objetivo de implementar una campaña de donación de implementos tecnológicos por parte de los ciudadanos.

Lo cual nos lleva al siguiente grupo que es la sociedad en general, sociedad que pretendemos sensibilizar a través de actividades BTL *“Below the line (traducido literalmente al castellano significa debajo de la línea) más conocido por su acrónimo BTL, es una técnica de Marketing consistente en el empleo de formas de comunicación no masivas dirigidas a segmentos específicos desarrollada para el impulso o promoción de productos o servicios mediante acciones cuya concepción se caracteriza por el empleo de altas dosis de creatividad, sorpresa y sentido de oportunidad, creándose novedosos canales para comunicar mensajes publicitarios, y corporativos internos.”*<sup>201</sup> Para motivar a las personas a donar elementos tecnológicos (computadores usados) con los cuales la fundación pueda suplir las necesidades tecnológicas. Unas de las actividades BTL son; la toma de barrios de estrato 5 y 6 (conjuntos residenciales) en la modalidad PaP (puerta a puerta) que consiste en acercarse de forma personal a las viviendas para vender un producto o entregar una información, una de las características de esta actividad es que se sostiene contacto directo con las personas.

Para acompañar esta actividad se designará un punto de información en un lugar estratégico del barrio que será fácil de ver para los habitantes. También se hará presencia en diferentes puntos de la ciudad en donde haya gran cantidad de afluencia de personas, allí se entregarán volantes informativos y en otros casos se dará información personalizada que resalte la actividad de la fundación, las necesidades que tiene y la forma en que las personas pueden ser parte activa del mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas con discapacidad mental.

Estas actividades estarán apoyadas por mensajes estructurados para diferentes medios de comunicación, los cuales ampliarán la difusión del mensaje que

---

<sup>201</sup>El marketing y el incremento de las ventas, Irene Fuentes. <http://incrementodeventas.blogspot.com/2008/04/atl-y-btl.html>

ASOPORMEN le quiere dar a la sociedad sobre las necesidades de herramientas para el aprendizaje y los espacios de participación y representatividad con los que no cuentan los niños y niñas que tiene esta deficiencia.

En este punto, se desarrollará la acción pilar para la adquisición de dispositivos tecnológicos que mejoren el aprendizaje en los niños y niñas que hacen parte de la Fundación ASOPORMEN. Se trata del acercamiento con la empresa privada, esta acción se considera un pilar ya que hablamos de todo tipo de empresas que tienen o han utilizado elementos tecnológicos como computadores y otros dispositivos que serán de utilidad para las actividades de formación y aprendizaje que se lleva a cabo en la Fundación.

Para este grupo en particular se llevarán a cabo visitas directamente a las empresas llevando la propuesta de colaboración al desarrollo del componente tecnológico de la Fundación a favor del proceso de aprendizaje de los niños y niñas de la misma. La propuesta se pasará enmarcada en la temática de responsabilidad social empresarial. Pero para una definición más exacta hay que decir que cuando “se habla de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como el conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. (...)”<sup>202</sup>

Para esta actividad se diseñarán manuales, boletines, correos electrónicos y mensajes por redes sociales como Facebook, Twitter, Youtube, entre otras, dirigidos las empresas potencialmente patrocinadoras donde se plantee la importancia de ayudar monetariamente, o por medio de donaciones en especie, a las personas con discapacidad mental y así contribuir a la implementación de equipos de tecnología que mejoren los procesos de aprendizaje. Actualmente hay

---

<sup>202</sup> Barroso Tanoira, Francisco Gerardo. Responsabilidad social empresarial y sugerencias para su aplicación en instituciones educativas. México: Universidad Simón Bolívar, 2009. p 2. <http://site.ebrary.com/lib/unabsp/Doc?id=10293133&ppg=2>

una organización que constantemente promueve campañas de donación y apoyo a su comunidad, se trata de la Asociación Niños de Papel la cual tiene un programa de patrocinaje y donaciones que promueven continuamente por distintos medios dos de estos son su página web (<http://ninosdepapel.org/a/>) y la revista digital (<http://www.ninosdepapel.org/revistas/03-mayo2012/>).

Al obtener el apoyo del Estado, la sociedad en general y la empresa privada para la adquisición de herramientas tecnológicas se empezarán a desarrollar debates, en las reuniones de área de la Fundación, relacionados con la implementación de TIC en los procesos pedagógicos de los niños y niñas de ASOPORMEN, en busca de modelos adecuados de enseñanza para el aprendizaje en el cual es fundamental la capacitación, en el manejo de las TIC, tanto a los padres de familia como al personal de la fundación que está en contacto con la población en estudio.

Estas capacitaciones serán el punto de partida de un proceso de adquisición tecnológica en el que se generarán beneficios constantes para todos los actores implicados en el proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas con deficiencias en la capacidad mental. “Como todo buen “invento” vinculado a la modernidad y el progreso, las tecnologías constituyen, en principio, un instrumento de tremendo valor para favorecer el desarrollo, inclusión y participación de colectivos tradicionalmente favorecer excluidos de diversos ámbitos de la vida sociocultural, entre ellos el educativo. Las personas con discapacidad, que históricamente han tenido que hacer frente a obstáculos de toda índole para acceder a espacios y procesos sociales e interaccionar y participar en la sociedad como sujetos activos en igualdad de condiciones, encuentran en las tecnologías y sus aplicaciones un nuevo medio capaz de superar todas estas barreras ofreciendo una puerta de acceso a la participación

real y efectiva.”<sup>203</sup> Para los padres de familia será también un proceso de aprendizaje en que se requerirá “exceso” de compromiso ya que estos son el bastión de la formación de los niños y niñas con mencionadas dificultades, por eso será necesario que los padres de familia encuentren espacios para prácticas con los diferentes programas que serán utilizados en la fundación para el proceso de enseñanza aprendizaje de sus hijos, con la intención de hacer actividades de refuerzo.

Según una madre de familia entrevistada (Azucena Galvis) dice que “la tecnología es muy importante para el desarrollo y la estimulación de los niños”, a lo que se hace énfasis Yeni Rocío Rojas colaboradora de la Fundación cuando dice “Acá se trabaja más la parte humana, la técnica humana que la tecnológica porque yo paso por los salones y no hay grabadoras, la única grabadora que hay es la que usan en las actividades de integración cuando se ponen a bailar, es el único equipo por que los otros no manejan grabadora, aquí se maneja más la técnica humana.”<sup>204</sup>

Es importante recalcar que sin los equipos necesarios y un proceso de capacitación adecuado no se podrá desarrollar un buen nivel aprendizaje, lo que implicará el aletargamiento de los intentos por mejorar las condiciones de vida de los niños y niñas con deficiencias mentales o cognitivas. Por ejemplo actualmente se han desarrollado diversas herramientas y modelos de enseñanza que permiten que el manejo del ordenador o del propio teclado con las letras y hasta el uso de distintos programas, ya no sea un problema para los alumnos discapacitados

---

<sup>203</sup> Zubillaga del Río, Ainara; Alba Pastor, Carmen (Contribution by). La accesibilidad como elemento del proceso educativo: análisis del modelo de accesibilidad de la universidad Complutense de Madrid para atender las necesidades educativas de los estudiantes con discapacidad. España: Universidad Complutense de Madrid, 2011. p 23. <http://site.ebrary.com/lib/unabsp/Doc?id=10444840&ppg=25>

<sup>204</sup> Tomado de la tabla de entrevistas desarrolladas en la investigación ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES: EL CASO DE LA FUNDACIÓN ASOPORMEN DE BUCARAMANGA.

mentales, claro, dependiendo del grado de discapacidad, sin embargo, para la interacción con el ordenador no es necesario utilizar ningún accesorio, Hay programas muy sencillos que se manejen con ratón, con un par de teclas del teclado marcadas con pegatinas de color y forma distinta (redondo, estrella), o incluso con pulsadores. Tablero de conceptos, superficie plana dividida en casillas, debajo de las cuales hay un sensor. Será preciso disponer del software específico para que funcionen dichos periféricos. Tableta gráfica la cual también necesitará un software específico. Es una superficie plana sobre la que se coloca una lámina y el alumno puede escribir o dibujar y todo lo que realice sobre la tableta se traza simultáneamente en la pantalla. Lector de tarjetas que interpreta como señales de entrada en el ordenador las acciones que aparecen dibujadas en unas tarjetas con un borde perforado que se introduce en la ranura lectora. Estas tarjetas van acompañadas de un software especial elaborado para ser manejado con ellas<sup>205</sup>.

Por otra parte, una estrategia que sirve para el desarrollo del componente tecnológico en la Fundación ASOPORMEN es la de realizar una alianza estratégica con otras fundaciones en la que se comparta conocimiento e intercambios de modelos de enseñanza y aprendizaje para aprovechar el conocimiento de otras organizaciones en temas de innovación tecnológica aplicada a la enseñanza en los que hayan tenido resultados positivos, los cuales puedan ser aplicados con la población de la Fundación. Estos modelos de enseñanza serán determinados cuando se establezca la alianza y se conozca a profundidad que tipo de conocimientos se pueden compartir, Inicialmente se ha pensado en un tipo de trabajo colaborativo y desarrollos de actividades culturales y deportivas como también capacitaciones conjuntas para reducir costos.

---

<sup>205</sup> NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, blog de acceso público con contenido de avances tecnológicos para discapacitados. [http://tecnologia-diversidad.blogspot.com/2010/02/hardware-y-software-para-discapacidad\\_6512.html](http://tecnologia-diversidad.blogspot.com/2010/02/hardware-y-software-para-discapacidad_6512.html)

En este punto es fundamental que ASOPORMEN y todo su equipo de colaboradores estén en constante capacitación y actualización en temas de desarrollo tecnológico y aplicación de la tecnología a los procesos pedagógicos de formación que se llevan a cabo en la fundación, a tal punto de ser un requisito tener conocimiento en el manejo de las TIC en procesos de enseñanza. En lo referente a las capacitaciones se hará convenios con instituciones de educación superior para capacitar al personal docente y padres de familia en todo lo referente a las TIC, inicialmente se hará la capacitación a docentes de la Fundación y posteriormente éstos desarrollarán jornadas de capacitación a padres de familia.

Actualmente el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional hace convocatorias de capacitación en TIC para docentes por su página Colombia Aprende (<http://www.colombiaprende.edu.co/html/home/1592/article-190347.html>) o por el CVNE Centro Virtual de Noticias de la Educación (<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-262906.html>). Estas opciones son pertinentes y gestionables, pero se ha pensado específicamente que un especialista en el tema visite la Fundación dos veces a la semana por espacios de dos horas y capacite al equipo docente, evitando así el desplazamiento y gastos de otra índole. Se debe aclarar que dicha capacitación sólo se desarrollará en el momento que la institución cuente con el soporte tecnológico requerido.

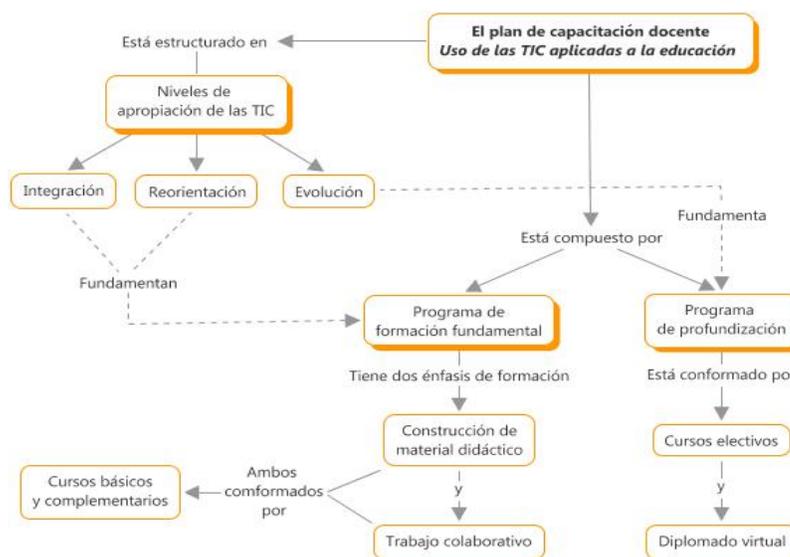
Actualmente la Universidad Pontificia Javeriana de Cali ha desarrollado un programa de capacitación docente el cual servirá de modelo en proceso de capacitación de los docentes de la Fundación ASOPORMEN. Este plan está estructurado en dos programas de formación: *programa de formación fundamental y programa de profundización*, ambos fundamentados en los niveles de apropiación de las TIC hallados en investigación<sup>206</sup>.

---

<sup>206</sup> Ochoa, S. y Montes, J. (2006). Apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación en cursos universitarios. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(2), 87-100.

El plan de capacitación docente tiene una metodología orientada a la construcción de diferentes tipos de material didáctico apoyado en las TIC. La participación en cada uno de los programas es certificada por la oficina de Consultorías y Educación continua de la Pontificia Universidad Javeriana Cali<sup>207</sup>.

Modelo de capacitación a seguir:



Por otra parte, en lo referente a la capacitación de los padres de familia se pensó desarrollarla los fines de semana, específicamente, dos horas los sábados en la mañana en compañía de los niños de la fundación con la intención de comenzar a establecer modelos de aprendizaje cooperativo que es entendido como una herramienta sumamente interesante -tanto desde la perspectiva de los resultados académicos como de la práctica en habilidades sociales: “Y hay que reconocer que la enseñanza debe individualizarse, en el sentido de permitir a cada alumno trabajar con independencia y a su propio ritmo. Pero es necesario promover la colaboración y el trabajo grupal, ya que éste establece mejores relaciones con los

<sup>207</sup> Javevirtual, Oficina para el fomento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. <http://javevirtual.javerianacali.edu.co/component/content/article/52-capacitaciones/136-plan-de-capacitacion-docente-uso-de-las-tic-aplicadas-a-la-educacion>

demás alumnos, aprenden más, les agrada la escuela, se sienten más motivados, aumenta su autoestima y aprenden habilidades sociales más efectivas al estudiar, aprender y trabajar en grupos cooperativos”<sup>208</sup>.

Dicho “aprendizaje colaborativo”<sup>209</sup> se desarrollará para establecer un espacio de confortable para los niños en el que ellos sientan seguridad frente a un nuevo elemento de aprendizaje, esa seguridad será dada por los padres de familia, además, para los padres de familia también será, para algunos, el primer acercamiento a las Tecnologías de Información y Comunicación por lo tanto será un proceso de capacitación enmarcado en el compromiso que tiene la Fundación y las familias en brindarles a los niños las mejores herramientas posibles que les permitan mejorar las condiciones de su calidad de vida y que de esta forma logren alcanzar unas competencias y habilidades para su inserción en la vida laboral y se rompa con el paradigma del rechazo y la exclusión social al que se han enfrentado la mayoría de personas que tienen discapacidad mental, pero hay que hacer una aclaración en lo que tiene que ver con el rechazo y la exclusión social, ya que en Colombia este no sólo se evidencia hacia las personas con discapacidad mental, sino que hay una amplia gama de discriminaciones y exclusiones sociales; por raza, por credo, por ideología, por género, por situación económica y por la temática que nos compete a nosotros por discapacidad de algún tipo.

Lo cual es irónico cuando se habla de un “Estado Social de Derecho” en el que se viola constantemente el principio de igualdad citado en la Constitución Nacional en el Artículo 13°:

*“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades*

---

<sup>208</sup>

Inteligencia Emocional,  
emocional.org/ie\_en\_la\_educacion/elaprendizajecooperativo.htm

[http://www.inteligencia-](http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/elaprendizajecooperativo.htm)

<sup>209</sup> Panitz, T., y Panitz, P., (1998). Encouraging the Use of Collaborative Learning in Higher Education. En J.J. Forest (ed.) Issues Facing International Education, Junio, 1998, NY, NY: Garland Publishing

*y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.*

*El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados*

*El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”<sup>210</sup>.*

El principio de igualdad citado anteriormente es una falencia del deber ser del Estado colombiano pero a la vez se ha convertido en el motor de los más débiles y marginados, los cuales buscan herramientas que les permita aprender y ser parte productiva de sociedad y para aquellos que ante las dificultades siempre encuentran organizaciones generosas que les apoyan con dinero o con implementos para el desarrollo.

Podemos encontrar que actualmente se han clasificado las características de la aplicación de las TIC en la educación de personas con discapacidad intelectual las cuales son:

- “El ordenador es una tecnología motivadora a priori porque facilita estímulos distintos al mismo tiempo, y porque presenta pequeños retos que son fácilmente superables por las PDI.
- El ordenador presenta refuerzo y resultados de las actividades, de modo inmediato.
- El ordenador es versátil y flexible, por lo que se adapta a las necesidades concretas de cada persona y respeta los ritmos de aprendizaje.
- El ordenador proporciona datos impresos de gran calidad, contribuyendo a la mejora de la autoestima y eliminando el sentimiento de fracaso.

---

<sup>210</sup> [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html)

- Posibilita la intervención interactiva, descubriendo, participando, tomando decisiones y realizando un aprendizaje activo, por lo que mejora el auto concepto y la auto eficacia como resultado de esta interacción.
- El ordenador tiene la capacidad de facilitar y responder a una amplia variedad de información interactiva, por lo que permite el desarrollo del pensamiento de orden superior.
- Favorece actitudes de ayuda y colaboración por el trabajo realizado en pequeño grupo.
- El aprendizaje mediante herramientas genéricas comunes, contribuye a la integración social y laboral.
- Los gráficos y sonidos son muy motivadores para las PDI
- El ordenador permite al PDI ejercer el control sobre su entorno, y ser parte activa del mismo, por lo que se incrementa la confianza en sí mismo.
- Ofrece al PDI la posibilidad de obtener éxito de forma repetida.
- Posibilita el aprendizaje a su ritmo, compitiendo con él mismo y no con otros.
- Las PDI pueden conseguir usar el ordenador sin ayuda, lo cual fomenta el desarrollo de su autonomía.
- El ordenador favorece la comunicación interpersonal entre alumnos, y de los alumnos con el profesor.”<sup>211</sup>

Lo cual sustenta la necesidad de la adquisición de los equipos tecnológicos como herramientas de formación en busca de mejorar las condiciones de vida de las personas con PDI, Personas con Discapacidad Intelectual. Y que en el caso de la Fundación ASOPORMEN se trata de niños y niñas. El análisis hecho nos lleva a la siguiente enunciado. ““Toda persona que no tenga igualdad de condiciones en el

---

<sup>211</sup> TICs Y NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. ACCESIBILIDAD, Santiago Ferrer Marqué  
<http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICS/T6%20TICS%20Y%20NEE/06%20TICS%20Y%20NECESIDADES%20EDUCATIVAS%20ESPECIALES.pdf>

acceso a la información quedará relegada en su desarrollo social y será víctima de una discriminación que se está construyendo ahora.” (ROMAÑACH, 2000)”<sup>212</sup>

Lo cual nos da paso a la variable de lo político legal en todo lo referente a los derechos de las comunidades con deficiencias o discapacidad, así como los compromisos del estado para preservar y hacer respetar los derechos de éstos ante el resto de la sociedad.

### **4.3. Político Legal**

El Estado colombiano está en el deber de reconocer y comprender la discapacidad que tienen estas personas y así mismo acogerlas a la sociedad de manera amable y cordial de tal modo que estas personas puedan mejorar sus condiciones de vida en el disfrute pleno de su dignidad.

La ley 812 de 2003, por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario”, donde se plantea que: *“Para atender la situación de Discapacidad en el país se desarrollará el Plan Nacional de intervención en Discapacidad, dentro del marco de la Política Pública, con el fin de garantizar los programas y estrategias intersectoriales que prevengan las situaciones de discapacidad. Propenderá por el respeto y el reconocimiento de las diferencias que de la condición de discapacidad se derivan, así como proveer las condiciones para lograr la mayor autonomía y participación de las personas con discapacidad en los espacios cotidianos y de vida ciudadana, con la participación, compromiso y solidaridad de la familia, la comunidad y el Estado”.* <sup>213</sup>

---

<sup>212</sup> TICs Y NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. ACCESIBILIDAD, Santiago Ferrer Marqué <http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICs/T6%20TICS%20Y%20NEE/06%20TICs%20Y%20NECESIDADES%20EDUCATIVAS%20ESPECIALES.pdf>

<sup>213</sup> Colciencias, Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario.

[http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley\\_812\\_de\\_2003.pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley_812_de_2003.pdf)[http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley\\_812\\_de\\_2003.pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley_812_de_2003.pdf)

Es decir que la propuesta del gobierno es el desarrollo de un trabajo comunitario que integre los distintos sectores de la sociedad hacia unas políticas incluyentes dirigidas a los grupos de personas que posean algún tipo de discapacidad. El objetivo es ampliar el acceso de las personas con discapacidad al uso de ayudas técnicas y tecnológicas que mejoren su desempeño autónomo. En este orden de ideas, el Programa de Apoyo a la Discapacidad prioriza la entrega de estas ayudas hacia aquellos municipios y departamentos en donde se trabaje en la organización de las acciones relacionadas con la discapacidad.

La República de Colombia, ha establecido varias leyes que acogen y benefician a las personas que padecen de discapacidad mental. “La Ley 1306 de 2009 establecida por el Congreso de La República dicta normas para la protección de personas con discapacidad mental y establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados. Por esto, el Congreso de La República decreta en el artículo 1o. contenido en esta ley que tiene por objeto la protección e inclusión social de toda persona natural con discapacidad mental o que adopte conductas que la inhabiliten para su normal desempeño en la sociedad.”<sup>214</sup>

El artículo 2o. resalta que una persona natural tiene discapacidad mental cuando padece de limitaciones psíquicas o de comportamiento, las cuales no le permiten comprender el alcance de sus actos ni asumen riesgos excesivos o innecesarios en el manejo de su patrimonio.

En relación a esto, el Artículo 3o. que habla de los principios de estas personas. Este artículo se basa en la protección y la garantía de los derechos que tienen las

---

<sup>214</sup> Senado de la Republica, **LEY 1306 DE 2009** (junio 5) Diario Oficial No. 47.371 de 5 de junio de 2009 CONGRESO DE LA REPÚBLICA Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)

personas con discapacidad mental y para esto tiene en cuenta varios principios fundamentales:

1. Respeto de su dignidad, autonomía individual, independencia, incluyendo la libertad de tomar sus propias decisiones y su independencia.
2. No a la discriminación por su discapacidad.
3. Inclusión y participación plena y efectiva en la sociedad.
4. Aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, el respeto por la diferencia.
5. Igualdad de oportunidades.
6. Accesibilidad.
7. Igualdad entre mujer y hombre con discapacidad mental.
8. Respeto a la evolución de las facultades de las personas con discapacidad mental y de su derecho a preservar su identidad<sup>215</sup>.

Un ejemplo claro de esta iniciativa es un que se está desarrollando en el municipio de Belén de Umbría en Antioquia el cual consiste en el trabajo para fortalecer los agentes comunitarios que contribuyan a la identificación de personas con discapacidad y a la concientización de la comunidad frente al tema, partir de la experiencia y la participación en el desarrollo del proyecto. Un ejemplo es la “conformación de Redes Sociales en Discapacidad adelantado por la Consejería Presidencial de Programas Especiales con el soporte técnico del Comité de Rehabilitación de Antioquia. El programa que se ha puesto en marcha durante este año busca identificar la población y sus necesidades para darlas a conocer a los especialistas del hospital del municipio, quienes a partir de la información

---

<sup>215</sup> Tomado de colaboradores de secretaria general del senado de la república [Citado en 02 de Noviembre de 2011 ] Disponible en Internet: <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)>

suministrada realizan la atención y el seguimiento a cada persona reportada con el apoyo del agente comunitario<sup>216</sup>.

Pero También existen las obligaciones respecto a las personas con discapacidad que están a cargo de la sociedad y del Estado colombiano en relación con las personas con discapacidad mental, éstas están contenidas en el Artículo 5o.

- Garantizar el disfrute pleno de todos los derechos a las personas con discapacidad mental.
- Prohibir, prevenir, investigar y sancionar toda forma de discriminación por razones de discapacidad.
- Protección especial a las personas con discapacidad mental.
- Crear medidas de acción que promuevan la igualdad real de las personas con discapacidad mental.
- Establecer medidas normativas y administrativas de acuerdo con las obligaciones derivadas de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos a favor de las personas en situación de discapacidad mental y las acciones necesarias para dar cumplimiento a programas nacionales.
- Promover que las dependencias y organismos de gobierno trabajen en beneficio de la integración social de las personas con discapacidad mental.
- Establecer y desarrollar las políticas y acciones necesarias para darle cumplimiento a los programas nacionales a favor de las personas

---

<sup>216</sup> ibíd. RED DE GESTORES SOCIALES. *Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con*

*Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá.* Página 9. Citado el día 07 de marzo de 2012.

discapacitadas que garanticen la igualdad y equidad de oportunidades en el ejercicio de sus derechos.<sup>217</sup>

El cruce de las variables DOFA generó como resultado las siguientes propuestas de mejora en las acciones que tienen injerencia con los aspectos normativos legales de las actividades educativas y de formación que se llevan a cabo en la Fundación ASOPORMEN, además han definido unas acciones puntuales que permitirán minimizar la brecha social que se ha abierto por los prejuicios y la discriminación a las personas discapacidad intelectual tiene que soportar.

### **Acciones resultado del análisis de la DOFA**

- Aprovechar la participación de los niños en los diferentes eventos sociales para que personajes del gobierno se integren y reconozcan los deberes y derechos de los niños.
- Afianzar programas especiales dentro de instituciones para alcanzar varios tipos de retribución por parte del Estado.
- Promover la participación de todas las familias en los programas realizados por la alcaldía.
- Crear una campaña de conciencia para que se respeten y conozcan las leyes que defienden a los discapacitados.
- Aprovechar las convocatorias realizadas por el gobierno para proponer ideas de retribución económica y solución a problemáticas sociales respecto al cumplimiento de leyes.

---

<sup>217</sup> Ibid. Tomado de colaboradores de secretaria general del senado de la república [Citado en 02 de Noviembre de 2011 ] Disponible en Internet: <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)>

- Aprovechar la disposición que tiene el Ministerio para agilizar los proyectos que propone el gobierno y evitar coyunturas.
- Recurrir al gobierno y buscar ayuda monetaria para el pago de cuñas radiales en distintas emisoras con mensajes de sensibilización sobre el tema.
- Realizar un boletín informativo donde se evidencien las distintas problemáticas debido a la vulneración de las leyes, el cual irá dirigido a los entes gubernamentales.

Se plantean dos estrategias una a nivel interno y otra con implicaciones externas.

#### Estrategia Interna **“Conozcamos la Ley”**

Esta estrategia está enfocada al desarrollo de jornadas de alfabetización para trabajadores y padres de familia sobre las disposiciones generales de la ley y la constitución colombiana frente a las personas que tienen discapacidad intelectual. Estas jornadas se llevaran a cabo en la institución y posteriormente por medio de visitas a los hogares de las familias que están vinculadas a la Fundación. Se desarrollará un medio impreso tipo comic en el que se presente los artículos de la constitución y las leyes más importantes que hablen sobre la protección restitución de los derechos de los niños y niñas con discapacidad mental.

#### **Artículos constitucionales que se trabajarán en las primeras publicaciones del comic**

- En la Constitución Política de 1991, se encuentran una serie de artículos que hacen mención expresa a la protección, atención, apoyo e integración social de las personas con discapacidad como los siguientes:

- Artículo 13: “...El Estado protegerá especialmente a las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.
- Artículo 47: “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.
- Artículo 54: “El Estado debe...garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”.
- Artículo 68: “...La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales,...son obligaciones especiales del Estado”.

La estrategia para los públicos externos está enmarcada en un proceso de sensibilización sobre la restitución de los derechos de la comunidad PDI de Bucaramanga, la estrategia lleva por nombre “**La Ley nos apoya, apóyanos tú**” y consistirá en dar a conocer a la sociedad Bumanguesa los derechos y deberes que ésta comunidad y la responsabilidad de la sociedad sobre éstos.

La primera acción será buscar apoyo legal y orientación conceptual en las instituciones del Estado para conocer a profundidad las disposiciones legales que respaldan las actividades sociales que permitan incluir activamente en la comunidad el grupo de personas con discapacidad intelectual, por ejemplo:

### **En la educación**

El marco general a nivel educativo lo establece la Ley 115 de 1994 “Ley General de Educación”. Que en su Capítulo 1 del Título III (Artículos 46 a 49), prevé la “Educación para personas con limitaciones o capacidades excepcionales”, la cual plantea que la educación para estos grupos “...es parte integrante del servicio público educativo”. (Art. 46), y que “...el Estado apoyará a las instituciones y fomentará programas y experiencias orientadas a la adecuada atención educativa...” (Art. 47).

La Resolución 2565 de 2003, establece los parámetros y criterios para la prestación del servicio educativo a las poblaciones con NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES otorgando la responsabilidad a las entidades territoriales.

### **En espacios para el ejercicio laboral**

El Ministerio de Trabajo expidió los Decretos: 970 de 1994 que promulga el Convenio sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas; 1295 de 1994; que establece las prestaciones económicas y asistenciales para los trabajadores que sufren accidentes de trabajo y/o se les diagnostica enfermedad profesional, 917 de 1999 sobre el “Manual Único de calificación de pérdida de capacidad laboral”; 1128 de 1999 reestructura el Ministerio y se incluye la asignación de funciones con respecto al tema de discapacidad; 1530 de 1996, en el artículo 6, numeral 3, se estipula que: “Las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán acreditar semestralmente ante la Dirección General de Riesgos Profesionales, infraestructura propia ó contratada, que garantice el cubrimiento para sus afiliados de los servicios de rehabilitación, de prevención y de asesoría que les compete.”

Continuando con lo anterior y mencionando la Carta Magna define una serie de derechos fundamentales, sociales, económicos y culturales, además de los ya

mencionados, los cuales son de carácter universal y por tanto cubren a quienes presenten algún tipo de limitación o discapacidad. El Artículo 25 hace mención al trabajo como derecho y obligación social, que se debe dar bajo condiciones dignas y justas; los Artículos 48 y 49, en los cuales se prescribe que la seguridad social es un servicio público, obligatorio y a la vez un derecho irrenunciable de todos los habitantes, además “Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud...”; el Artículo 52, fija el derecho de todas las personas a la recreación y al deporte; el Artículo 67, determina que la educación es un derecho de la persona; y el Artículo 70 se relaciona con el acceso de todos a la cultura.

Al definir la ley colombiana como el marco de referencia para el desarrollo y justificación de las acciones estratégicas se hace indispensable plantear una estrategia que refuerce las acciones presentadas anteriormente, es decir diseñar acciones que contribuyan a poner en común el plan estratégico con la totalidad de sus colaboradores y en especial con los padres de familia. Este enfoque se ha planteado desde la variable estratégica Recurso Humano.

#### **4.4. Recurso Humano**

Es fundamental hablar del recurso humano porque este es la base estructural de la organizaciones, el recurso humano es la fuente de ideas y acciones concretas que se traducen en la actividad empresarial por eso cuando se habla de recurso humano se hace referencia a las personas que conforman un grupo y que con la articulación de sus labores buscan alcanzar un objetivo común, en el contexto empresarial se le llama recurso humano a cada una de las personas que laboran allí, o en otras palabras se trata de “La existencia del **capital humano** que se materializa en la aplicación de conocimientos, fuerza de trabajo y capacidades técnicas y operativas requiere que dicho capital sea gestionado según los principios de la eficiencia y eficacia para poder cumplir con objetivos específicos.

Los gestores de ese capital son profesionales especializados que tienen grupos y/o equipos de trabajo a su cargo. Dentro de estos profesionales altamente capacitados para esta tarea, muchas veces se distinguen entre gestores (o managers) y líderes”.<sup>218</sup> Este grupo de personas deben ser reconocidas por su buen desempeño en sus actividades laborales, algunas empresas realizan dicho reconocimiento por medio del incremento salarial o la entrega de bonificaciones. “Sin embargo, hay otras maneras de ofrecer valor al recurso humano de tu empresa, entre ellas las compensaciones en especie o los programas para premiar conductas como puntualidad y eficiencia, explica Carlos Delgado, presidente de Compensa Capital Humano, una consultoría española especializada en este tipo de políticas”.<sup>219</sup> En este sentido al plantear acciones enfocadas al recurso humano de ASOPORMEN se debe tener en cuenta las necesidades, aciertos y falencias de este en el accionar empresarial por lo tanto hay que retomar el análisis DOFA que se desarrolló en este tema y determinar que acciones tiene mayor pertinencia y trascendencia en este público.

Los resultados del DOFA del cual surgieron las acciones referentes al tema de recursos humanos son las siguientes:

- Dictar charlas donde se evidencie cómo la comunicación ayuda a la evolución y fortalecimiento de estrategias que se llevan a cabo en la Fundación y cómo estas contribuyen al mejoramiento de las actividades de ASOPORMEN.

---

<sup>218</sup> LosRecursosHumanos.com, ¿A qué se denomina recursos humanos?, <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/5403-a-que-se-denomina-recursos-humanos.html>

<sup>219</sup> Noticias Financieras Busca nuevas maneras de ofrecer valor al recurso humano de tu empresa, Viridiana Mendoza Escamilla, México. Aug 11, 2011. <http://search.proquest.com.bases.unab.edu.co/docview/882847964?accountid=41597>

- Diseñar una herramienta comunicativa con la que se le dé la oportunidad de participar a padres hijos para integrarse a la sociedad.
- Realizar actividades didácticas para los niños orientándolos y facilitándoles el aprendizaje.
- Desarrollar actividades que motiven el trabajo de los colaboradores y mejoren el las actividades de enseñanza que llevan a cabo en la Fundación.

## Acciones

En primera instancia se desarrollará una estrategia que logre un conocimiento global y profundo acerca de las actividades de la Fundación en lo referente a la gestión comunicativa de su accionar social orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas con discapacidad mental, el cual por medio de estas estrategias pretende ser reconocido y apoyado por la sociedad Bumanguesa.

La primera acción lleva por nombre “**LO SÉ TODO**” y consiste en la socialización de las acciones estratégicas que se implementarán en la Fundación en los temas de inclusión social, desarrollo y apropiación tecnológica para el aprendizaje y el conocimiento de la ley como base del accionar de ASOPORMEN. El nombre de la acción se plantea en primera persona como una estrategia de apropiación de la información organizacional de la Fundación y empoderamiento de la información. Debemos entender la definición de empoderamiento el cual consiste en que “Las personas y/o grupos organizados cobran autonomía en la toma de decisiones y logran ejercer control sobre sus vidas basados en el libre acceso a la información, la participación inclusiva, la responsabilidad y el desarrollo de capacidades”.<sup>220</sup> Es decir que lo entendemos como la capacidad de análisis y decisión basada en la apropiación de información.

---

<sup>220</sup> igualdad y conciliación, una visión de la igualdad. Definición de conceptos: Empoderamiento. 05/10/2010. <http://brizas.wordpress.com/2010/10/05/definicion-de-conceptos-empoderamiento-i/>

Esta acción surge de la necesidad de unificar contenidos y conocimiento de sus colaboradores acerca de las actividades que desarrolla la Fundación, “LO SÉ TODO” se justifica en la experiencia de otras organizaciones las cuales constantemente desarrollan actividades en distintas áreas o dependencias pero ninguna área o dependencia conoce a profundidad qué están haciendo sus similares en la empresa por ello “LO SÉ TODO” busca que cada colaborador tenga total conocimiento de lo que se hace en la Fundación en términos de comunicación. Además se pretende por medio de esta acción articular las demás acciones, es decir mostrar a los colaboradores como están conectadas las acciones y cómo a través de su ejecución se lograrán los objetivos organizacionales.

“LO SÉ TODO” se fundamenta en la utilización de dos medios; el primero es el servicio de correo electrónico (personal y institucional) por el que se enviará información a cada colaborador sobre las actividades que desarrolla la Fundación, además de invitaciones a participar de estas. El segundo medio es el empleo de grupos focales de socialización, los grupos focales inicialmente fueron diseñados como “un método de investigación colectivista, más que individualista, y se *centra* en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto.”<sup>221</sup> Pero en la implementación de esta actividad se utilizará como espacios de socialización que contarán con mínimo 3 personas y máximo 5 y un líder o informante el cual estará encargado de reforzar y multiplicar la información referente a las actividades de la Fundación.

El grupo se reunirá cada dos días durante 10 minutos en tiempo de descanso laboral. Cada líder o informante será designado por área de comunicación y mensualmente presentará un informe de su gestión.

---

<sup>221</sup> Investigación para la Creación. La técnica de GRUPOS FOCALES: ¿en qué consiste; cómo se aplica; para qué sirve? 2008, <http://investigacionparalacreacion.espacioblog.com/post/2007/03/30/la-tecnica-grupos-focales-aen-consiste-como-se-aplica->

“LO SÉ TODO” es un complemento de cada acción presentada anteriormente y busca contribuir a lo planteado inicialmente en este capítulo La alineación organizacional hacia el cumplimiento de los objetivos.

Al tener cubierta la socialización de temas elementales para la Fundación lo siguiente será establecer beneficios para los colaboradores que aseguren su óptima gestión y desempeño laboral.

En este sentido se ha propuesto la siguiente acción “**SI ENSEÑAS DEBES APRENDER**” la cual consiste en programas de capacitación dirigidos para docentes en temas académicos y de interés general. Por ejemplo:

- Eficacia y eficiencia del proceso de enseñanza
- Propósitos y desafíos de la educación básica.
- Factores que influyen en la calidad educativa con equidad.
- Referentes y usos de las evaluaciones estandarizadas.
- Noción de competencias.
- Competencias profesionales docentes.
- Necesidades de formación

Se debe especificar que las temáticas de capacitación presentadas anteriormente no serán estrictamente las que se dicten puesto que se debe identificar las necesidades de los colaboradores.

Las capacitaciones se desarrollaran dos por mes en los horario que determinen las directivas y que no obstaculicen las actividades de la Fundación. Se plantea que las capacitaciones tendrán una duración de entre una hora y hora y media. Estas serán dictadas por profesionales externos y en otras ocasiones por profesionales de la institución. Se plantea que la actividad sea financiada con

recursos obtenidos por el apoyo de la empresa privada. La coordinación de esta actividad estará a cargo del área de recursos humanos y el área de comunicación.

Se ha propuesto integrar, alinear y capacitar al recurso humano para que cada persona y grupo se desempeñe mucho mejor en su trabajo, el paso a seguir es premiar las buenas prácticas de los colaboradores.

En ese sentido hay una característica que para todas las organizaciones se ha manifestado como un gran problema y es la impuntualidad laboral ya que “el valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.”<sup>222</sup> Por esta razón planteamos una acción con el nombre “**LA PUNTUALIDAD PAGA**” que está enfocada a la motivación laboral.

Esta acción consiste en establecer un mecanismo de control para el horario de entrada de los colaboradores de la institución en donde se les dé un puntaje por su llegada puntual.

Se puntuará de 1 a 3, 1 si llega 15 minutos después de la hora de entrada, 2 si llega 7 minutos después y 3 si llega a tiempo o antes. Se acumularán los puntos durante dos meses y al final de ese tiempo se premiará a los dos mejores puntuados. El premio será determinador por el área de recursos humanos el cual determinará si será en especie o por vinificación económica.

Es indispensable señalar que la acción no hará énfasis en los colaboradores que lleguen tarde sino que se centrará en aquellos que cumplen a cabalidad con el horario de entrada a la Fundación premiándolos y poniéndolos como ejemplo a seguir. La actividad se plantea para que se haga permanentemente hasta que se configure una cultura de la puntualidad en la Fundación que mejore el desarrollo del trabajo en la institución.

---

<sup>222</sup>Universia **España**: Desarrollo Profesional. La puntualidad: un factor básico de tu trabajo. <http://desarrollo-profesional.universia.es/recursos-y-consejos/guias-y-consejos/puntualidad/>

Para complementar y continuar en el marco de la representatividad y el reconocimiento que la Fundación quiere lograr en la sociedad es fundamental que se evidencie el reconocimiento también al interior de esta en donde se pueda premiar las buenas prácticas laborales e interpersonales. Para ello hemos planteado una acción estratégica de reconocimiento y premiación denominada “**EL EMPLEADO DE ORO**” que consiste en el ejercicio democrático del voto, en esta actividad los colaboradores de la Fundación votarán por los compañeros que reúnan ciertas características de excelencia laboral e interpersonal. Las características serán definidas por el área de recursos humanos y el ejercicio de votación se hará cada dos meses y el ganador recibirá una medalla dorada que represente su excelencia en los temas antes mencionados, además su foto estará expuesta en una cartelera hasta la siguiente elección.

Un reconocimiento público a las buenas prácticas es un incentivo al mejoramiento del desempeño laboral y a la vez es un paso fundamental para alcanzar las metas de la Fundación.

### **Conclusiones**

Las metas de una organización y en este caso las metas de ASOPORMEN están enmarcadas en el reconocimiento y la protección de los derechos de los niños y niñas con discapacidad mental que forman parte de la sociedad Bumanguesa y en especial de aquellos que forman parte de la Fundación. Y para ello se debe diseñar una propuesta estratégica que articule acciones en diferentes ámbitos como los Recursos Humanos, la Inclusión Social, el Desarrollo Tecnológico y los aspectos Político Legales. Dicha propuesta estratégica deberá ser controlada y evaluada constantemente para ajustarla y mejorar su efectividad.

En este capítulo hemos diseñado una serie de acciones estratégicas que de acuerdo al análisis de nuestra investigación hemos decidido que son las acciones de mayor pertinencia para lograr evidenciar en el mapa social de Santander y

Bucaramanga a la Fundación ASOPORMEN y su objetivo institucional. Cada variable y cada acción son la estructura una estrategia de comunicación que para una definición más clara “es el conjunto de decisiones y prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico que definen tanto la tarea como el modo de cumplirla por parte de las herramientas de comunicación disponibles.”<sup>223</sup> Lo cual hemos planteado desarrollado en las páginas anteriores.

## **Inclusión Social**

En cuanto a la Inclusión Social sabemos que la Fundación ASOPORMEN trabaja “en la atención de niños, niñas, jóvenes y adultos; en servicios de educación especializada, salud, terapias, talleres protegidos, asesoría y acompañamiento a familias en todas las etapas del desarrollo humano”.<sup>224</sup> Y que a su vez es un espacio de igualdad, de expresión y participación para los niños y niñas con discapacidad mental, espacio que desde la Fundación se quiere y se requiere que sea ampliado a distintos escenarios de la ciudad. Para ello se plantearon dos estrategias una interna y otra externa; la interna busca fortalecer la conceptualización y el lenguaje de la organización por medio del conocimiento de las acciones y objetivo que busca la Fundación para su público en atención (niños y niñas con discapacidad mental) el foco del desarrollo de las dos estrategias es el reconocimiento social de una población con características especiales pero con el deseo de tener la mismas oportunidades dentro de la sociedad en términos educativos y laborales.

## **Hecho Tecnológico**

---

<sup>223</sup> Conceptos estratégicos clave en menos de 100 palabras, Estrategia de Comunicación. <http://conceptos-estrategicos-clave.blogspot.com/2006/11/estrategia-de-comunicacin.html>

<sup>224</sup> Tomado de ASOPORMEN. Disponible en Internet. [citado en 02 de noviembre de 2011]. Disponible en Internet. [http://www.asopormen.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=59&Itemid=56](http://www.asopormen.net/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=56)

En lo referente a la variable de Hecho Tecnológico se ha concluido que “todo buen “invento” vinculado a la modernidad y el progreso, las tecnologías constituyen, en principio, un instrumento de tremendo valor para favorecer el desarrollo, inclusión y participación de colectivos tradicionalmente excluidos de diversos ámbitos de la vida sociocultural, entre ellos el educativo”.<sup>225</sup> Lo cual es evidente en la sociedad actual ya que por medio de la apropiación tecnológica se ha configurado un nuevo espacio de aprendizaje y vinculación social, para muchos grupos que han sido excluidos de la sociedad por sus condiciones físicas o mentales la tecnología es la ventana, la puerta y la oportunidad de estar en contacto virtual con el mundo real, además de establecer ese contacto las Tic son herramientas de enseñanza y aprendizaje para estos grupos excluidos y en lo que tiene que ver con niños y niñas de la Fundación ASOPORMEN las Tic son elementos fundamentales para el proceso de inclusión social en lo referente a las oportunidades educativas y laborales, las cuales solo se pueden lograr con el apoyo de las instituciones del estado, las empresas privadas y la sociedad en general es decir que lo que se busca es formar una red de apoyo para el mejoramiento de las condiciones físicas y equipamiento tecnológico de la Fundación. Las acciones de esta variable están direccionadas hacia los públicos internos y los externos, hacia los primeros con acciones dirigidas a la capacitación y fortalecimiento de herramientas tecnológicas y lo referente al segundo público se desarrollaron acciones de conciencia social en donde se pide colaboración a las entidades del Estado y a la sociedad en general.

### **Político Legal**

Concerniente a la variable que hace referencia al aspecto Político Legal se puede decir que dentro de la institución, lo cual incluye a colaboradores y padres de familia, se debe reforzar el conocimiento de la Ley como herramienta de respaldo

---

<sup>225</sup> Zubillaga del Río, Ainara; Alba Pastor, Carmen (Contribution by). La accesibilidad como elemento del proceso educativo: análisis del modelo de accesibilidad de la universidad Complutense de Madrid para atender las necesidades educativas de los estudiantes con discapacidad. España: Universidad Complutense de Madrid, 2011. p 23. <http://site.ebrary.com/lib/unabsp/Doc?id=10444840&ppg=25>

que garantiza los derechos de los niños y niñas con discapacidad mental, y que el objetivo de las instituciones del estado, frente al tema de la discapacidad, es ampliar el acceso de las personas con discapacidad al uso de ayudas técnicas y tecnológicas que mejoren su desempeño autónomo. Y en lo que tiene que ver con acciones externas dentro de esta variables se planteo desarrollar una estrategia de socialización de la ley con la sociedad en general con el fin de mostrarles a los ciudadanos de Bucaramanga que la Ley protege y apoya a la comunidad atendida por la Fundación ASOPORMEN, además se trata de hacer evidente la propuesta del gobierno que consiste en el desarrollo de un trabajo comunitario que integre los distintos sectores de la sociedad hacia unas políticas incluyentes dirigidas a los grupos de personas que posean algún tipo de discapacidad.

En conclusión el eje de esta variable es el conocimiento de la Ley por medio de la socialización de la misma, con la intención de concienciar a la sociedad acerca de la necesidad de proteger a esta comunidad por medio de la protección y la garantía de los derechos que tienen las personas con discapacidad mental y para esto tiene en cuenta varios principios fundamentales entre los que encontramos los siguientes:

9. Respeto de su dignidad, autonomía individual, independencia, incluyendo la libertad de tomar sus propias decisiones y su independencia.
10. No a la discriminación por su discapacidad.
11. Inclusión y participación plena y efectiva en la sociedad.
12. Aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, el respeto por la diferencia.
13. Igualdad de oportunidades.
14. Accesibilidad.
15. Igualdad entre mujer y hombre con discapacidad mental.

16. Respeto a la evolución de las facultades de las personas con discapacidad mental y de su derecho a preservar su identidad<sup>226</sup>.

El objetivo es preservar y restituir los derechos de los niños y niñas con discapacidad mental que han sido violados, obviados, omitidos o en el peor de los casos olvidados.

### **Recurso Humano**

Se ha identificado que el capital humano de ASOPORMEN se constituye en el motor de las actividades de la Fundación y en un elemento de diferenciación organizacional que eleva el nivel de competitividad de las empresas en oras palabras este nivel “depende de su capacidad para configurar un conjunto único de recursos difícilmente imitables por los competidores que, movilizadas con la ayuda de los sistemas de organización y gestión que desarrolle la empresa, le aportará una serie de capacidades distintivas que le permitan generar una renta sostenible a largo plazo”.<sup>227</sup> Es decir que con la apropiada gestión el recurso humano de ASOPORMEN se puede constituir en una ventaja competitiva que añade valor al ejercicio organizacional y por ende distinción y reconocimiento en sus públicos.

Durante el proceso de investigación y el cumplimiento desarrollo de las propuestas estratégicas para la Fundación se ha identificado que el recurso humano o colaboradores de ASOPORMEN son la acción, la mano de obra para el cumplimiento del objetivo organizacional y su vez son la voz de la experiencia del día a día en cuanto al ejercicio laboral por ende son el recurso fundamental para la construcción y mejoramiento del accionar de la empresa en la relación con sus públicos. Por lo tanto invertir en el recurso humano incrementa el valor de la organización en todas sus áreas y niveles.

---

<sup>226</sup> Tomado de colaboradores de secretaria general del senado de la república [Citado en 02 de Noviembre de 2011 ]

Disponible en Internet: <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\\_1306\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1306_2009.html)>

<sup>227</sup> FERNÁNDEZ. Rodríguez, Z. Las Bases Internas de la Competitividad en la Empresa.

*Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 4, nº 2, 1995, p. 11-20.

Cuando se dice todas sus áreas y nivel a lo que se hace referencia es que por medio de un proceso articulado e integrado es que se puede lograr un efecto dominó que es aquel que afecta en cadena, positiva o negativamente, una serie de elementos. Dentro de un plan estratégico estos elementos son previamente seleccionados y analizados para determinar unas acciones puntuales que posteriormente los afectaran dependiendo del objetivo planteado por las personas que han diseñado el plan.

Por esta razón al vincular las cuatro variables de análisis de nuestra investigación se hizo manifiesto que los pilares de la estrategia eran el reconocimiento, la participación, el conocimiento y la socialización los cuales están enmarcados en el desarrollos de medios y espacios de expresión donde tanto la Fundación como su población de niños y niñas con discapacidad mental junto a sus padres de familia logren ser escuchados y visibilizados por el resto de la sociedad que no tiene condición de discapacidad. Por lo cual concluimos que para La Fundación ASOPORMEN y el cumplimiento de sus objetivos, y el reconocimiento social de su población en atención, es fundamental iniciar un proceso de gestión comunicacional para el que el primer paso es la implementación de la propuesta estratégica que ha sido desarrollada en el presente capítulo como respuesta a las necesidades identificadas en la investigación.

## **5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES: EL CASO DE LA FUNDACIÓN ASOPORMEN DE BUCARAMANGA**

La investigación tuvo como objetivo general nuestro objetivo general identificar y analizar las estrategias comunicativas de esta institución, con el fin de mejorar los procesos comunicativos que se llevan a cabo en la Fundación y cambiar la percepción social hacia los niños con discapacidad mental.

Para desarrollar de forma exitosa el objetivo general se plantearon tres objetivos específicos; el primero fue determinar y analizar las estrategias comunicativas dirigidas para públicos internos y externos que se llevan a cabo en la Fundación ASOPORMEN. Posteriormente, se planteó estudiar las estrategias comunicativas exitosas de instituciones públicas o privadas en el país, que trabajan con una población de niños con discapacidad mental. También se planteó analizar las representaciones sociales de la población de Bucaramanga en torno al grupo social de niños con discapacidad mental para conocer el comportamiento y la aceptación de la sociedad frente a los niños con discapacidad mental y desarrollar una estrategia de comunicación que mejore la percepción de la sociedad hacia ellos. Por último se planteó promover la integración social, adaptando las estrategias comunicativas existentes y a partir de un análisis previo diseñar nuevas, logrando un continuo proceso comunicativo para así, efectuar a cabalidad la misión de la organización.

Para empezar, obtenemos como resultado la percepción del concepto de discapacidad mental, la cual posee un funcionamiento intelectual general notablemente por debajo del promedio, el cual existe junto con deficiencias en el comportamiento adaptativo y que se manifiesta durante el período del desarrollo. La discapacidad mental está situada en un entorno caracterizado por factores socio-económicos y culturales que aumentan problemas sociales como la discriminación, el abandono y el desconocimiento.

Resultó importante asociar la temática, sobre la alteración del lenguaje puesto que éste fue estudiado como el vehículo para la manifestación de las emociones, como se pudo comprobar en las entrevistas realizadas a los especialistas de Asopormen, donde el lenguaje ofrece distintas formas de interrelación entre madre e hijo etc. Desde las perspectivas de Piaget: los pensamientos y la experiencia y Vygotsky: las expresiones a través del lenguaje, mencionadas por la fonoaudióloga Heidy Niño, pudimos observar lo que implica la escucha de una palabra en un contexto comunicacional, en el cual puede dominar por ejemplo, la agresión por parte del paciente (provocada por la burla de otra persona), en contraste con un entorno de afecto y entendimiento, donde el comportamiento del paciente puede ser tranquilo y emotivo (de acuerdo con una experiencia afectiva creada por la otra persona).

A estos factores de discapacidad intelectual y trastornos del lenguaje, se le agrega el indicador socio-familiar, que da como resultado vulnerabilidad psicológica y corporal, es decir enfermedades que relacionan la salud mental y física. Aquí podemos inferir lo que la psicóloga Sara Rocío Mayorga Ortiz llamó una alteración a nivel cognitivo y/o condición humana vulnerable a su entorno social, el cual hace que las personas se aíslen y se acentúe su proceso cognitivo.

También encontramos entonces a los niños abandonados, faltos de afecto y de cuidados, provocando hiperactividad, la cual aparece siempre como respuesta ante una amenaza, sea esta interna o externa y puede incrementar el surgimiento de enfermedades, en este caso el retardo mental.

Además se pudo observar que la integración social dentro de las políticas de la fundación, se presenta como uno de los objetivos fundamentales para integrar al niño no solamente socialmente sino escolarmente, por ello vemos esencial la participación de la familia, el colegio y la sociedad.

Por otra parte en el colegio lo primordial es que, el grupo de trabajo analice cómo es el ambiente en el que los niños están, para que después entidades puedan

intervenir y observar qué cosas hay que cambiar para que el niño esté incluido socialmente. A esto, podemos citar el ejemplo de la Institución Educativa La Medalla Milagrosa, la cual está vinculada con Asopormen desde hace dos años, para ejercer este objetivo. Aquí los estudiantes con necesidades especiales educativas, se integran en dicho entorno como cualquier otro estudiante, añadiendo los tratamientos practicados en Asopormen para ayudar con su desarrollo y crecimiento cerebral.

Además, por medio de la investigación se pudo identificar que la educación tiene gran importancia en el fenómeno de la exclusión, ya que es allí en donde los niños comienzan a relacionarse con otras personas y las diferencias entre unos y otros, se hacen notorias. Por ejemplo, un sistema educativo, con falta de herramientas especializadas en capacitación e individualización de la enseñanza para personas con discapacidades, es el comienzo para que desde las aulas inicien los problemas de de desigualdad y de no aceptación a la diferencia.

Más aún la actuación de la comunicación interna y externa, tiene el papel en varios factores que abarcan el tema de discapacidad mental, pues ésta interviene en los procesos mencionados anteriormente. Observamos estrategias de control por parte de la fundación, por ejemplo: el control sobre cómo se debe efectuar el ambiente familiar para beneficio de los niños; evaluación en los rendimientos ya que se efectúan actividades (cada vez que se puede).

Se evidenció que la comunicación externa de Asopormen, básicamente está direccionada a la inclusión social de los niños de la fundación, y para esto realiza actividades de integración con la comunidad como conciertos, recaudación de recursos, caminatas, fiestas infantiles y paseos. Igualmente, la fundación integra a todos sus públicos dentro de sus acciones (padres de familia, niños, sociedad, colaboradores y directivos).

De esta forma, Asopormen como fundación desarrolla patrones comunicacionales para el bienestar de estos niños aportando a su desarrollo e inclusión en la

sociedad. Esta institución, cada día está en disposición de mejorar la calidad de vida de sus pacientes para brindar un mejor apoyo a los mismos.

ASOPORMEN tiene claro la importancia de la comunicación interna y externa aplicándola en varios medios de comunicación internos entre los que se encuentran: la cartelera, circulares, actas, reuniones, comités de evaluación, conferencias, capacitaciones, etc. De otro modo, el imaginario social de los niños con discapacidad mental está relacionado con la historia y las experiencias de cada persona. Con el tiempo, la imagen de los niños discapacitados mentales, ha venido mejorando ya que las personas que están cerca de ellos, aportan a su reconocimiento como personas con capacidades y habilidades en desarrollo.

Entre lo mas importante de proceso de investigación fue diseñar acciones dirigidas a los diferentes públicos, partiendo del reconocimiento transmitido al público interno por medio de buenas prácticas, como un incentivo al mejoramiento del desempeño laboral y a la vez como un paso fundamental para alcanzar las metas de Asopormen.

Además cuando se habla de un plan de acciones estratégicas lo que queremos decir es que cada acción debe estar conectada o relacionada con las demás, lo cual implica que las estrategias de un plan también estén articuladas. Ahora bien, esta investigación se centró en los cuatro actores fundamentales del proceso, los cuales son: familia, sociedad, fundación y gobierno. Con los resultados obtenidos en la investigación identificamos las falencias y determinamos las acciones a seguir que pudieron mejorar el desarrollo de las actividades de la fundación en relación con sus públicos.

Se identificó que la participación y representatividad son el eje para la inclusión social de los niños y niñas con discapacidad mental de Asopormen. Y es importante recalcar que sin el debido proceso de integración no se puede desarrollar un buen nivel aprendizaje, lo que implica el alargamiento de los

intentos por mejorar las condiciones de vida de los niños y niñas con deficiencias mentales o cognitivas.

También se hizo evidente que la sociedad posee, en gran medida, un desconocimiento sobre la importancia que tienen las personas en condición de discapacidad mental. Los discapacitados mentales requieren apoyo de las personas con quienes conviven, como también por parte de la comunidad. Esto que afirmamos se debe también a que el Estado colombiano muchas veces no hace un buen reconocimiento de las normas que protegen a las personas discapacitadas, frente a la sociedad.

Actualmente, el cambio más evidente en la aceptación de la discapacidad se ha visto manifestado en las normativas legales. Existen estatutos como la Ley 361 de la Constitución Política colombiana que establece mecanismos de integración social de las personas con limitaciones y además los derechos universales que promocionan la libertad e igualdad social y jurídica.

Es imprescindible un interés colectivo que inicie con una aprobación de las diferencias y de igual manera una modificación en la mentalidad de cada individuo para dejar el rechazo a las desigualdades, creando un tejido social que logre la unión ciudadana. Vale la pena pensar si somos una sociedad y un país verdaderamente incluyente cuando las evidencias demuestran lo contrario.

De acuerdo con esto se hace necesario que la sociedad comprenda y conozca las leyes y normas con el fin de que haya un cambio en su pensamiento y su comportamiento hacia las personas con discapacidad mental tenga una mirada distinta. De esto se encarga la comunicación, pues ésta tiene el deber de actuar en las estrategias realizadas por la fundación y las propuestas en la investigación, como lo hemos explicado anteriormente. Desde esta perspectiva, las metas de Asopormen deben estar enmarcadas en el reconocimiento y la protección de los derechos de los niños y niñas con discapacidad mental que forman parte de la sociedad bumanguesa.

Para el grupo de investigación fue esencial diseñar una propuesta estratégica, la cual articulara acciones en los diferentes ámbitos a continuación: recurso humano, inclusión social, hecho tecnológico y político y legal. Al vincular estas cuatro variables al análisis de nuestra investigación, se hicieron manifiestos distintos pilares de nuestra estrategia como el reconocimiento, la participación y la socialización, los cuales estuvieran encaminados al incremento de medios y espacios de expresión, donde los niños con discapacidad mental lograran ser escuchados y visibilizados por toda la sociedad.

Como se mencionó anteriormente, Asopormen es una entidad que protege los derechos de los niños discapacitados mentales. Así mismo, los cuatro ámbitos fueron trabajados e investigados teniendo en cuenta estrategias que deben ayudaran en la mejora de los diferentes factores sociales, económicos y culturales, los cuales son determinantes para el mejoramiento de la calidad de vida de los niños. Por ejemplo, respecto al indicador de hecho tecnológico encontramos que es la herramienta menos utilizada por la fundación y los demás actores.

Se comprendió que la modernidad y los recursos tecnológicos, ayudan al desarrollo y progreso de una sociedad, en este caso, ayudaría a las personas con discapacidad a un mejor desarrollo intelectual, ya que actualmente por medio de la tecnología se ha configurado un nuevo espacio de aprendizaje y vinculación social. Muchas de estas personas han sido excluidas por sus condiciones físicas o mentales, por esta razón, la tecnología es una ventaja y una oportunidad para estar en contacto con el mundo real.

La puesta en marcha de la implementación de las Tic, es fundamental puesto que son herramientas fundamentales para el proceso de inclusión social en lo referente a las oportunidades educativas y laborales, las cuales sólo se pueden lograr con el apoyo de las instituciones del Estado, empresas privadas y la sociedad en general, es decir, lo que se busca es formar una red de apoyo para el mejoramiento de las condiciones físicas y equipamiento tecnológico de la

Fundación. Las nuevas formas de comunicación y de interacción entre los actores sociales, también están ligadas al hecho tecnológico y a las herramientas con las que día a día estamos conectados.

Además los implementos como computadores, grabadoras, televisores, entre otros, aportan a la capacidad de entendimiento y la motricidad de los niños con el fin de que ellos puedan lograr cosas por sí mismos, haciendo que la tecnología en vez de ser un factor económico inalcanzable o difícil de adquirir, resulte ser uno de los factores más favorables para los niños. El uso de los computadores por parte de los niños en sus casas, es considerado un factor importante para mejorar su desarrollo.

La comunidad y la fundación, son consientes de que con los avances que tiene la tecnología hoy en día, se contribuye al crecimiento de las personas con discapacidad mental. La fundación también cuenta con bandas, caminadoras y aparatos mecánicos de que ayudan a que los niños desarrollen su capacidad motora, y los incentiva a mejorar en su habla, su escucha, su comunicación y su vida diaria.

No obstante, es importante que la fundación tenga en cuenta que no todas las empresas tienen la capacidad de donación y que existen componentes que pueden interrumpir el proceso de implementación de las Tic en el desarrollo de los niños. Igualmente se puede presentar que los niños no adopten de la mejor manera los sistemas tecnológicos, y por otro lado, que la tecnología implementada no sea la más adecuada o actualizada, y otras instituciones sí cuenten con una mejor. Esta situación produce un estancamiento para Asopormen debido a la falta de recursos económicos.

Por el momento la fundación no cuenta con los recursos económicos estables para adquirir tecnología de alta gama, por esto, se realizan actividades de recaudación de dinero y materiales tecnológicos para así, poder alcanzar el objetivo propuesto. De otro modo, es de vital importancia que el personal

administrativo y los padres de familia, sean capacitados para manejar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la organización.

Para esto, Asopormen debió incorporar estrategias de comunicación como el benchmarking y promoción de las actividades que se realizaran con el propósito de lograr encontrar patrocinadores, empresas y/o personas que entregaran donaciones para equilibrar la carga económica de la fundación. Lo más importante dentro del curso de desarrollo de los niños, es el calor humano con el que las personas tratan a los niños discapacitados, pues el comportamiento de la comunidad, es lo que hace que los niños en condición de discapacidad se incluyan en la sociedad y sean aceptados.

Estas estrategias son nuestro recurso humano en el avance de nuestra investigación ya que estas constituyen el capital humano de Asopormen, el cual es el motor fundamental para llevar a cabo las actividades de la fundación. Igualmente es un elemento diferenciador organizacional que eleva el nivel de competitividad entre las fundaciones que ejercen la misma actividad de Asopormen. Es decir, con una apropiada gestión del recurso humano se puede añadir un valor agregado, logrando una distinción en sus públicos.

Durante este proceso de investigación hemos identificado que los colaboradores de Asopormen complementan los recursos humano; y a su vez, la experiencia obtenida en el ejercicio laboral es fundamental para la construcción y la continuidad de las acciones positivas de la organización. Por tanto, invertir en el recurso humano ha permitido incrementar el valor de la organización en todas sus áreas internas y externas ya que se logró obtener una mirada comunicacional de la realidad en la que adoptar modelos comunicativos más adecuados y coherentes a los fines propuestos, crea una mayor efectividad cultural en la discapacidad y el entendimiento de la variedad de nuestro mundo.

Se identificó una transversalidad de la comunicación en Asopormen porque es interior y exterior, coincidiendo en muchas causas, es decir, estas comunicaciones

están inmersas en los mismos actores que vendrían a ser los protagonistas y receptores de su función, Por consiguiente, elaboraremos una pregunta comunicativa, la cual integra el enfoque de la investigación ***¿Cuál es el papel de la comunicación entre los distintos públicos y de qué manera se emplea para eliminar las barreras de los imaginarios y representaciones sociales?*** La pregunta nos planteó un horizonte de respuestas que a medida que se desarrolló la investigación se fueron consolidando en propuestas estratégicas de mejora.

Creemos que han sido de gran provecho para nuestra investigación las interrelaciones que hemos establecido con los estudios de conflictos internos y externos y desarrollo. Sobre todo con los paradigmas sociales mencionados. Estos estudios, al mismo tiempo, han sido el enlace con las estrategias propuestas en la investigación, las cuales provienen de los análisis hechos en las diferentes etapas, además, dicha visión considera un nivel alto de comunicación, el cual niega la posibilidad de formas de exclusión, estereotipos impuestos y generalidades absurdas sobre el tema. Esta observación nos ha permitido profundizar en los lazos que se crean entre la discapacidad mental y la cultura acentuada en la humanidad. Más que una conclusión, se supone un nuevo ámbito de estudio en el que se pueda ahondar hasta qué punto los ítems vinculados a la discapacidad, proveen nuevas formas de comprensión y disposición social para cooperar a las personas con necesidades especiales educativas.

Por tanto, esta investigación puede ser un buen ejemplo para desarrollar trabajos a futuros sobre entidades que trabajan con personas en condición de discapacidad mental, de tal manera que resulte propicio obtener de la mirada retrospectiva hacia atrás, pautando las consideraciones necesarias para examinar el tema.

## BILIOGRAFÍA

- ABRIC, Jean Claude. Prácticas sociales, representaciones sociales. En: Abric, Jean Claude (comp.). Prácticas Sociales y representaciones. México D.F., Ediciones Coyoacán, 2001. (versión digital).
- ADLER, M. and ZIGLIO, E., "Gazing into the Oracle. The Delphi Method and its Application to Social Policy and Public Health", Jessica Kingsley/London and Bristol, 1996.
- ANGULO, A., Blanco, J.L. y Mateos, F. Audioprótesis: teoría y práctica. Barcelona: Masson. (2004).
- ÁLVAREZ, Tomás. Caballero, Mercedes: Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. Barcelona: Paidós, 1997.
- BARTON, Len (Comp.). Superar las barreras de la discapacidad. Libro: Universidad Autónoma de Bucaramanga. ISBN: 362.4/S959
- BANCHS, María Auxiliadora. Concepto de representaciones sociales. Análisis comparativo. Caracas, Editorial Universidad Central de Venezuela, 1984.
- BIALYSTOK, Ellen: Communication strategies: A psychological analysis of second-language use, Cambridge, MA: Basil Blackwell, 1990.
- Biblioteca virtual Luis Ángel Arango Título: Título I: De los principios fundamentales. Fecha de publicación: 2011-09-27
- CALDERÓN, Beatriz – Directora Gestión del Conocimiento, Acción RSE. Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad.
- DYBWAD, G., "From feeble-mindedness to self-advocacy: a half century of growth and self-fulfillment", p. 3-18, in: European Journal on Mental Disability, vol. 3, nº 11, 1996.
- Equipo de autores: Ana Arizcuren,; Elvira Cabezas; Natalia Cañequé; Maite Casado; Pedro Fernández; Juan José Lacasta; Teresa Martín; Maite Menchaca; Fermín Nuñez; Mercedes Sanchez ; Lucía Soria ; Delma Vicario.. "Guía de buenas prácticas de comunicación interna".

- GALLARDO, J.R. y Gallego, J.L. (2003). Manual de logopedia escolar: un enfoque práctico. Málaga: Aljibe
- HELLER, T., Pederson, E., MILLER, A., "Guidelines from the consumer: improving consumer involvement in research and training for persons with mental retardation", p. 141-148, in: Mental Retardation, vol. 34, nº 3, 1996.
- HOOVER, José Vanegas; Fabiana Marín Mejía. "Comunicación Gestual y Discapacidad". Septiembre 12 de 2010.
- LAURENT Lise Saint, "A educacao de alunos com necessidades especiais". A integracao de pessoas com deficiencia. Sao Paulo, Memnon, 1997
- LIPSCHITZ, Aarón. KIPEN, Esteban. "Demasiado Cuerpo". Programa "La Producción Social de la Discapacidad", FTS-UNER.
- La Universidad de Chile, Proyecto de investigación. Cartilla de Investigación de niños con deficiencia.
- NAHIR DE SALAZAR; Yury Ferrer; Irma Toro. "Comunicación aumentativa y alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad". Universidad Pedagógica Nacional. 1992.
- NOVAK Amado, A., "Friendships and Community Connections between people with and without Developmental Disabilities", Paul Brookes/Baltimore, 1993.
- MATIKKA, L., MOLSA, P., NIMMINEN, H., PATJA, K., PELTONEN, M., RUSANEN, T., SAASTAMOINEN, J., VESALA, H., "Life Course of Persons with Intellectual Disabilities: a follow-up study 1962-1999", Lecture of FAMR to the Conference of Nordic Disability Research, 1997.
- MACARULLA, Isabel (coords.). Saiz, Margarida. Buenas prácticas de escuela inclusiva: la inclusión de alumnado con discapacidad: un reto, una necesidad -- Barcelona: Graó, 2009.
- M.I. Celdrán Clares y F. Zamorano Buitrago. "Trastornos de la Comunicación y el Lenguaje". Logopedas en los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica de Murcia, España

- OLIVARES, R.M., Simón, J., Esteva, M.J. y Gómez, M. Pautas básicas y sistemas alternativos de comunicación. Barcelona: Altamar. (2004).
- ONU, Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Igualdad, dignidad tolerancia: Un desafío para el siglo XXI/ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Universidad Industrial de Santander.
- OXFORD, R. (1990). Language Learning Strategies. What Every Teacher Should Know. Nueva York: Newbury House.
- PESET, José Luis. Ciencia y marginación—Barcelona: Crítica, c1983.
- Precedente importante para la concepción integrable la discapacidad. ONU “Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad”.
- RANICHARAM, P., "Empowerment in everyday life", Jessica Kingsley/London and Bristol, 1997.
- RUBIO, Fernando. El uso de estrategias comunicativas. ASELE ACTAS XVI (2005).
- SAMOY, E. and MOLLEMAN, C., "Gelijke kansen voor personen met en handicap in Vlaanderen in het licht van de VN-standaardregels", HIVA/Leuven, 1996.
- SAMPLE, P., "Beginnings: participatory action-research and adults with developmental disabilities", p. 317-332, in: Disability and Society, vol. 11, n' 3, 1996.
- SCHUURMAN, M., "Redaction eel", p. 70, in: Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan verstandelijk gehandicapten, jg. 23, n° 2, 1997.
- STORCH de gracia y asensio, J.G. (2008), "Las lenguas de señas ante el Derecho civil (Apuntamientos jurídico-civiles sobre la Ley 27/2007, de 23 de octubre -Ley LLSS-MACO-, y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad -CIDPD-)", en Revista General de Legislación y Jurisprudencia [Madrid-España]

- TAYLOR, S., BOGDAN, R., LUTFIYYA, Z., "The Variety of Community Experience. Qualitative Studies of family and community life", Paul Brookes/Baltimore, 1995
- TORRES, S., Urquiza, R., y Santana, Deficiencia auditiva: guía para profesionales y padres. Málaga: Aljibe. 1999.
- VAN HOVE, G (ed.), "We Ask Permission To Speak. Conference book of the first conference for persons with mental retardation in Flanders", V.M.G./Gent, 1996.
- WILLIAMS, M. y Burden. Psicología para profesores de idiomas. Cambridge: Cambridge University Press. Madrid: Cambridge University Press, 1999.
- WENDEN, A. y Rubin, J. (eds.) (1987). Learner Strategies in Language Learning. Nueva Jersey: Prentice Hall..
- Lic. Ana Mitoire - María Alejandra Arcardini - Stella Maris Sosa y María Angélica Fernández - Equipo de apoyo de la Escuela de Educación Especial N° 9. Experiencia en el uso de tecnologías de la Información y Comunicación para la integración escolar de un alumno con necesidades educativas especiales con origen en una discapacidad motriz
- Red de Gestores Sociales. Programa de apoyo a la discapacidad- Disnnet Prest - Política Nacional de Discapacidad - Comité de Rehabilitación de Antioquia - Arquitectura Accesibles para personas con Discapacidad Freddy Villa, gestión y decisión para ir más allá.
- María Clara Rodríguez Díaz; Alejandra Alvarado García; María Elisa Moreno. Construcción participativa de un modelo socioecológico de inclusión social para personas en situación de discapacidad. Universidad de la Sabana de Bogotá, Colombia.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución 37/52 diciembre de 1982.

## ANEXOS

### Anexo 01 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO	
Autor(es)	Carolina Colmenares Castellanos  Sofía Carías Jaimes  Lina Ramírez Gamboa  Tatiana Moncada Gómez
Título del trabajo	Encuesta de opinión; proyecto de grado
Tema central	Proceso investigativo que permita la identificación de los problemas comunicativos con personas con discapacidad mental
Anónima	La encuesta será anónima para conservar la identidad de los encuestados y de esta manera evitar problemas e inconvenientes con las respuestas.
Campo profesional	Organizacional
Asesor del trabajo	Sancho Larranga
Estratos sociales	La encuesta será aplicada a personas que se encuentren dentro de los estratos 2, 3, 4, 5 y 6.
Número de páginas	1 página

**Anexo 02 FORMATO ENCUESTA**

ENCUESTA DE OPINIÓN									
Esta encuesta esta dirigida hacia las personas entre los 25 y 50 años de edad, estratos 2,3 y 5; con el propósito de obtener datos específicos sobre el tema de discapacidad mental en la ciudad de Bucaramanga, para de esta manera diseñar y aplicar estrategias comunicativas que ayuden al desarrollo integral de estas personas. Se analizarán las variables de hecho tecnológico, inclusión social, político legal y recurso tangible. Esta encuesta hace parte de un trabajo de investigación como requisito para el desarrollo del Proyecto de Grado de estudiantes de la Facultad de									
Sexo:	M	F					Edad:		Estrato:
<b>Hecho tecnológico</b>									
1. ¿Cree usted que con los avances que tiene la tecnología se contribuye al desarrollo de las personas con discapacidad?									
	a.	Sí							
	b.	No							
2. ¿Qué herramienta tecnológica cree usted que ayudaría al desarrollo mental y social de las personas con discapacidad mental?									
	a.	Programas en cómputo							
	b.	Videojuegos interactivos							
	c.	Programa de estímulos							
<b>Inclusión social</b>									
3. ¿Qué tipo de seres humanos considera usted que son las personas con discapacidad mental?									
	a.	Inteligentes pero en desventaja							
	b.	En desvenjata, sin solución							
	c.	Con solución, sin oportunidad de desarrollo							
4. ¿Tiene usted algún tipo de relación con una persona con discapacidad mental? (Si su respuesta es Sí, responda la pregunta número 5 y si es No, pase a la siguiente pregunta.)									
	a.	Sí							
	b.	No							
5. ¿Qué tipo de relación es?									
	a.	Familiar							
	b.	Conyugal							
	c.	Amistad							
	d.	Conocido de un conocido							
6. Si usted se encontrará en una actividad y/o reunión social y a esta misma asiste una persona con discapacidad mental usted: ¿de qué forma lo trataría?									
	a.	Amablemente							
	b.	Indiferente							
	c.	Lo rechaza							
	d.	Lo incorpora a la actividad							
<b>Político y legal</b>									
7. ¿Cree usted que el Estado colombiano protege los derechos y deberes que acojen a las personas con discapacidad mental?									
	a.	Sí							
	b.	No							
8. ¿Conoce y/o ha escuchado usted alguna de las siguientes normas establecidas por el Estado a favor de las personas con discapacidad?									
	a.	Ley 1306 2009: Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación de las personas con discapacidad mental absoluta.							
	b.	Decreto 366 2009: Por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o con talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva.							
	c.	Ley 1438 de 2011: Principio de enfoque diferencial, atención preferente, servicios y medicamentos para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y enfermedades catastróficas certificadas y atención integral en salud a discapacitados.							
<b>Recurso tangible</b>									
9. ¿Si hubiera alguna actividad en pro de las personas con discapacidad mental usted participaría? (Si su respuesta es Sí, responda la pregunta número 5 y si es No, pase a la siguiente pregunta.)									
	a.	Sí							
	b.	No							
10. ¿De qué manera sería participe de esta actividad?									
	a.	Donación de dinero							
	b.	Miembro del comité							
	c.	Asistente y colaborador							
	d.	Donación de recursos							

**Anexo 03 ANÁLISIS DOFA**

<b>HECHO TECNOLÓGICO</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
------------------------------	-------------------	--------------------

	<p><b>F.1</b> La sociedad tiene conciencia de que con los avances que tiene la tecnología contribuye al desarrollo de las personas con discapacidad mental.</p> <p><b>F2.</b> Las herramientas tales como computadores son las que más ayudan al desarrollo de los discapacitados según la sociedad.</p> <p><b>F3.</b> La fundación tiene bandas, caminadoras,y aparatos mecánicos que suplen la tecnología.</p> <p><b>F4.</b> El manejo de los computadores en casa ayuda a la estimulación de los niños.</p>	<p><b>D1.</b> Ausencia de algunas TIC dentro la fundación.</p> <p><b>D2.</b> No hay recursos económicos para adquirir la tecnología que ayuda en el desarrollo de los niños.</p>
--	--	--

<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<p><b>O1.</b> Incorporación de las TICs como un sistema productivo para personas con discapacidad mental.</p> <p><b>O2.</b> Adquirir fondos y remuneración por de entidades voluntarias con el fin de poder adquirir e implementar nuevas TIC.</p> <p><b>O3.</b> Se implementa más que todo la técnica humana pero hay interés por incorporar nuevas tecnologías</p>	<p><b>F1*O2+O3.</b> Realizar actividades BTL para impulsar a las personas a donar para que la fundación pueda suplir las necesidades tecnológicas.</p> <p><b>F2*O2+O3.</b> Buscar patrocinadores que estén dispuestos contribuir a la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas.</p> <p><b>F4-03.</b> Realizar capacitaciones a padres con el fin de que practique programas tecnológicos dentro de sus casas.</p>	<p><b>O1-D1.</b> Implementar nuevas tecnologías para el aprendizaje de los niños.</p> <p><b>D2-O2.</b> Realizar campañas de donación e los estratos altos para la creación de un aula de tecnología.</p>
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>A1.</b> Incapacidad de adaptación a los sistemas tecnológicos por parte de los discapacitados.</p>	<p><b>A1-F3.</b> Constante capacitación al personal de las institución acerca del</p>	<p><b>D1-A1.</b> Ingreso de tecnologías y sistemas de información con la mano de especialistas</p>

<p><b>A2.</b> La tecnología superior con la que cuentan otras instituciones como Asopormen.</p> <p><b>A3.</b> El estancamiento de la fundación a futuro por falta de recursos económicos.</p>	<p>manejo de las tecnologías para enseñar a los niños especiales a adapten a estas.</p> <p><b>A2-F3.</b> En las reuniones de área agregar temas de la importancia de la implementación de TIC y al igual se presenten propuestas para la adquisición de las mismas.</p> <p><b>A2+A3*F1.</b> Se puede realizar Benchmarking con otra fundación aprovechando el conocimiento de las personas ajena de la fundación acerca del adelanto de las tecnologías.</p>	<p>que ayuden en la adecuación de estas TIC.</p> <p><b>D2-A3.</b> Crear manuales o boletines dirigidos al Estado donde se plantee la importancia de ayudar monetariamente a las personas con discapacidad por medio de la implementación tecnológica.</p>
---	--	---

<b>INCLUSIÓN SOCIAL</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<p><b>F1.</b> Existencia de instituciones con programas de ayuda para fortalecer la educación</p>	<p><b>D1.</b> Rechazo de parte de la familia y discriminación o exclusión por su aspecto físico y discapacidad</p>

	<p>básica de niños especiales.</p> <p><b>F2.</b> Algunas personas, pese al desconocimiento tratan amablemente a las personas con discapacidad.</p> <p><b>F3.</b> Existe la motivación hacia los padres para seguir los tratamientos en casa y que haya un mejor desarrollo.</p> <p><b>F4.</b> El diálogo directo entre la fundación y los padres es permanente para la solución de distintos problemas.</p> <p><b>F5.</b> Iniciativa por parte de los padres para integrar a los niños socialmente.</p> <p><b>F6.</b> Se citan constantemente a los papás, para que se esten capacitando.</p> <p><b>F7.</b> La fundación tiene como único objetivo que los niños se integren a la sociedad, escolarmente y socialmente.</p>	<p>mental.</p> <p><b>D2.</b> Debido a la falta de recursos económicos se presentan problemas familiares como vacíos afectivos y abandono.</p> <p>D3. Todavía hay gente ignorante a través de este tema, y no se ve con buenos ojos a un niño especial.</p> <p><b>D4.</b> No hay una Buena comunicación entre los niños, la familia y la sociedad debido al desconocimiento.</p>
--	---	---

Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
<p><b>O1.</b> La integración de toda la comunidad para colaborar en proyectos lúdicos y/o educativos con el fin de crear un convencimiento acerca de las habilidades y destrezas que son capaces de desarrollar estas personas.</p> <p><b>O2.</b> La sociedad cree que los niños discapacitados necesitan apoyo y calor humano.</p> <p><b>O3.</b> Se da la oportunidad a jóvenes de que empiecen a trabajar, y a explorar su campo profesional con los niños especiales y así le cojen un cariño a trabajar en este medio.</p> <p><b>O4.</b> Se promuevan charlas a los diferentes especialistas de las fundaciones sobre el tema de inclusión social.</p> <p><b>O5.</b> El Estado puede intervenir con ayuda económica a las familias de bajos recursos.</p>	<p><b>F1+F7*04.</b> Aprovechar los programas de ayuda para integrar social y escolarmente a los niños para que los distintos profesionales participen en cada uno de ellos.</p> <p><b>F2*02+O1.</b> Adecuar las estrategias comunicativas en los diferentes públicos externos para confortar las habilidades y destrezas de los niños con discapacidad.</p> <p><b>F1-O3.</b> Abrir campo de acción de acción en la fundación para que toda clase de profesional pueda realizar prácticas con este tema y haya más conocimiento.</p>	<p><b>D3+D4*O1+O2.</b> Diseñar, producir y entregar gratuitamente fascículos en los cuales haya historias de vida fotografías, ilustraciones etc., de los niños con discapacidad mental.</p> <p><b>O5*D1+D2.</b> Buscar ayuda por parte del Estado donde éste pueda intervenir con mercado, dinero, ropa con el fin de que las familias tengan un mejor bienestar.</p>

Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<p><b>A1.</b> El abandono absoluto a estas personas por parte de la sociedad, debido a causas diferentes.</p> <p><b>A2.</b> Hay desconocimiento por parte de la sociedad, por lo que la mantiene al margen de lo que es una persona discapacitada.</p> <p><b>A3.</b> El rechazo sea mayor a las personas que sí aceptan y se adaptan a los discapacitados.</p>	<p><b>F7+F1*A3.</b> Ayudar a las instituciones para que implementen nuevas actividades lúdicas para el aprendizaje de los niños, una de ellas puede ser la incorporación de niños comunes como tutores de éstos.</p> <p><b>A1+A2*F2.</b> Realizar campañas de sensibilización en Bucaramanga y su área metropolitana.</p>	<p><b>D1+D3+D4*A1+A2</b> Promover campañas educativas e informativas en los públicos internos y externos para crear sensibilidad y apoyo a estas personas.</p> <p><b>D1-A3.</b> Realizar un concierto sin ánimo de lucro donde los invitados sean personas motivadoras con sus historias de vida que impacten en la sociedad.</p>

POLÍTICO Y LEGAL	Fortalezas	Debilidades
	<p><b>F1.</b> Algunas familias tienen EPS, o pertenecen a algún programa de la alcaldía o de la gobernación, donde reciben alguna intervención económica.</p> <p><b>F2.</b> Ministerio de Educación está trabajando</p>	<p><b>D1.</b> Autoridades y personas del común desconocen las normas y leyes para las personas con discapacidad.</p> <p><b>D2.</b> El Estado no reconoce los deberes y derechos que tienen las personas con discapacidad mental.</p>

	<p>de la mano de la fundación y le da credibilidad, hay mucho respaldo por parte de las personas del Ministerio.</p> <p><b>F3.</b> Los niños participan en FIDES, en eventos deportivos que hacen otras instituciones, en eventos de la alcaldía, en eventos sociales.</p>	<p><b>D3.</b> El gobierno no da recursos para que las familias funcionen.</p> <p><b>D4.</b> El gobierno no presta atención a tanta problemática con los niños especiales.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<p><b>O1.</b> Reconocimiento por parte del Estado sobre los deberes y los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p><b>O2.</b> El gobierno hace convocatorias en donde dice: tenemos este programa de inclusión y las familias participan.</p> <p><b>O3.</b> El Estado puede retribuir a distintos programas especiales que realice la fundación.</p>	<p><b>F3-O1</b> Aprovechar la participación de los niños en los diferentes eventos sociales para que personajes del gobierno se integren y reconozcan los deberes y derechos de los niños</p> <p><b>F1+O3.</b> Afianzar programas especiales dentro de instituciones para alcanzar varios tipos de retribución por parte del Estado.</p> <p><b>F1-O2.</b> Promover la participación de todas las familias en los programas realizados por la alcaldía.</p>	<p><b>O1-D2.</b> Crear una campaña de conciencia para que se respeten y conozcan las leyes que defienden a los discapacitados.</p> <p><b>O2+O3*D3+D4.</b> Aprovechar las convocatorias realizadas por el gobierno para proponer ideas de retribución económica y solución a problemáticas sociales respecto al cumplimiento de leyes.</p>

<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>A1.</b> Retardo en los aportes políticos que facilitan ejercer planes, programas y actividades.</p> <p><b>A2.</b> Las conyunturas, cambios de gobierno, implicaciones administrativas pueden estancar los proyectos.</p> <p><b>A3.</b> Que los estratos</p>	<p><b>F3*A3+A4.</b> Aprovechar la participación de los niños en los diferentes eventos sociales en los barrios de los estratos 5 y 6 y así reducir la vulnerabilidad de las leyes que acogen a los niños especiales.</p> <p><b>F2-A1*A2.</b> Aprovechar la disposición que tiene el Ministerio para agilizar los proyectos que propone</p>	<p><b>D1*A3+A4.</b> Recurrir al gobierno y buscar ayuda monetaria para el pago de cuñas radiales en distintas emisoras con mensajes de sensibilización sobre el tema.</p> <p><b>D2+D3+D4*A2+A3.</b> Realizar un boletín informativo donde se evidencien las distintas problemáticas debido a la vulneración de las leyes, el cual irá dirigido a los entes gubernamentales.</p>

<p>altos no se interesen en lo absoluto en conocer las leyes de la discapacidad mental.</p> <p><b>A4.</b> Vulneración de las leyes correspondientes a los discapacitados mentales.</p>	<p>el gobierno y evitar coyunturas.</p>	
--	---	--

<p><b>RECURSO HUMANO</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p>	<p><b>Debilidades</b></p>
	<p><b>F1.</b> Diseño de nuevas estrategias comunicativas para ayudar al fortalecimiento de los niños especiales.</p> <p><b>F2.</b> En un tipo de actividad en pro de las personas con discapacidad, las personas participarían.</p> <p><b>F3.</b> Se les da a entender a los padres de familia y también a los niños por medio del juego las cosas que hay que hacer.</p> <p><b>F4.</b> Los padres de familia integran a los niños, llevándolos al centro comercial, a paseos, a piscinas, etc.</p> <p><b>F5.</b> La fundación habla con los papás, le dan guías de manejo, les</p>	<p><b>D1.</b> No hay una estrategia comunicativa que ayude al desarrollo y capacidad de aprendizaje para toda la información que se reciba.</p> <p><b>D2.</b> Algunos padres no realizan actividades comunicativas con sus hijos por falta de tiempo.</p>

	<p>informa lo que trabajan en la intervención terapéutica”.</p> <p><b>F6.</b> El trabajo de la fundación va en la pre lingüística, adaptación social y en todo lo que es trabajo en el rol comunicativo.</p> <p><b>F7.</b> Hay explicación en todas las actividades a través de acciones lúdicas donde se manejan las frases simbólicas.</p> <p><b>F8.</b> Se implementa la revista, página Web, escuela de padres: “papitos”, siau, que es el departamento en donde se recogen las quejas, los reclamos, las sugerencias”.</p>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>

<p><b>O1.</b> Ejercicio de estrategias comunicativas para la orientación y el apoyo de personas externas al tema.</p> <p><b>O2.</b> Realización de reuniones entre los grupos de apoyo, para diferentes áreas de acción.</p>	<p><b>F1+F2*02.</b> Adecuar las estrategias comunicativas en los diferentes públicos externos para confortarlas habilidades y destrezas de los niños con discapacidad.</p> <p><b>F3+F4*04.</b> Aprovechar las estrategias comunicativas e introducir las en los padres, para introducir las en la sociedad con el fin de integrarla con el tema.</p>	<p><b>O1-D1.</b> Crear una serie de estrategias comunicativas que ayuden a las personas ajenas del tema a comprender y ayudar al aprendizaje de los niños con discapacidad.</p> <p><b>O1-D2.</b> Realizar una estrategia de orientación y apoyo familiar en la que los padres puedan compartir con sus hijos.</p>
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>A1.</b> Fracaso de estrategias comunicativas para la integración social en pro de discapacitados.</p>	<p><b>F1+F2+F4+F5+F8*A1.</b> Dictar charlas donde se vea cómo la comunicación ayuda a la evolución y fortalecimiento de estrategias creadas en las entidades para que con el apoyo de las entidades salgan adelante.</p>	<p><b>A1-D2.</b> A través de una herramienta comunicativa darle la oportunidad de participar a padres e hijos para integrar a la sociedad.</p> <p><b>D1-A1.</b> Realizar actividades didácticas para los niños orientándolos y facilitándoles el aprendizaje.</p>



				29		dad													
TOTAL								104		94		13		5					
VARIABLES	INDICADOR	NÚMERO DE PREGUNTA	GÉNERO		EDAD	ESTRATOSOCIAL	NIVEL EDUCATIVO	A		B		C							
			F	M				F	M	F	M	F	M						
HECHO TECNOLÓGICO	FUNDACIÓN	2	19	22	15/29	2 y 3	Primaria	1	5	17	7	1	1						
			19	22	15/29	4 y 5	Primaria	0	3	0	3	0	1						
			19	22	15/29	6.	Primaria	0	0	0	0	0	0						
			41	37	15/29	2 y 3	Secundaria	4	12	16	9	4	4						
			41	37	15/29	4 y 5	Secundaria	7	8	4	11	1	5						
			41	37	15/29	6.	Secundaria	1	2	0	2	0	1						
			58	30	15/29	2 y 3	Universidad	4	3	6	8	2	1						
			58	30	15/29	4 y 5	Universidad	8	3	16	0	5	9						
			5	3	1	6.	Univ	3	3	5	2	1	1						



VARIABLES	INDICADOR	NÚMERO DE PREGUNTA	GÉNERO		EDAD	ESTRATOSOCIAL	NIVEL EDUCATIVO	RESPUESTAS																
			F	M				A		B														
								F	M	F	M													
			58	30	15/29	6.	Univ ersi dad	0	1	6	2	3	3											
<b>TOTAL</b>								<b>14</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>63</b>	<b>49</b>											
<b>INCLUSIÓN SOCIAL</b>	<b>SOCIEDAD</b>	<b>4</b>																						

			8	0	5/29	5	Universidad	1	0	3												
			58	30	15/29	6.	Universidad	1	5	8	1											
<b>TOTAL</b>								<b>31</b>	<b>39</b>	<b>87</b>	<b>70</b>											
VARIABLES	INDICADOR	NÚMERO DE PREGUNTA	GÉNERO		EDAD	ESTRATOSOCIAL	NIVEL EDUCATIVO	RESPUESTAS														
			F	M				A		B		C		D								
								F	M	F	M	F	M	F	M							
INCLUSIÓN SOCIAL	SOCIEDAD	<b>5</b>	19	22	15/29	2 y 3	Primaria	1	2	0	0	1	1	6	1							
			19	22	15/29	4 y 5	Primaria	0	2	0	0	0	0	0	0	1						
			19	22	15/29	6.	Primaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
			41	37	15/29	2 y 3	Secundaria	1	3	1	0	0	1	6	3							
			41	37	15/29	4 y 5	Secundaria	0	1	0	0	0	0	0	0							
			41	37	15/29	6.	Secundaria	0	0	0	0	0	1	1	2							
			58	30	15/29	2 y 3	Universidad	1	1	1	0	0	0	1	1							











		41	37	15/29	4 y 5	Secundaria	1	4	1	6	4	3	5	9		
		41	37	15/29	6.	Secundaria	0	3	0	1	0	1	1	0		
		58	30	15/29	2 y 3	Universidad	3	1	1	1	1	9	8	1		
		58	30	15/29	4 y 5	Universidad	9	1	1	3	6	5	12	1		
		58	30	15/29	6.	Universidad	5	3	0	0	0	1	4	1		
<b>TOTAL</b>							<b>27</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>27</b>		

--	--	--	--	--

## **Anexo 05 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS**

Entrevista N°. 1

Nombre: Julián David Corredor Vargas

Profesión: Fisioterapeuta, terapia acuática e hidroterapia.

Fecha: miércoles 17 de octubre de 2012

---

### **Cuestionario:**

**1. ¿Cuál es su responsabilidad como terapeuta para con los niños discapacitados?**

La responsabilidad es vincularlos a sus actividades de la vida diaria, mejorarles sus condiciones físicas, motoras

**2. ¿Cuál es la diferencia entre terapia acuática e hidroterapia y cuál es más empleada?**

La hidroterapia es toda la que se maneja con el agua, desde que se entra a una piscina o agua ya se está haciendo hidroterapia, pero la terapia acuática ya son técnicas específicas que se utilizan dentro del medio acuático que se implementan para puede ser la relajación, el fortalecimiento muscular, bueno muchísimos campos de aplicación en el agua y ahorita se emplea más la acuaterapia

**3. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar la terapia acuática y/o hidroterapia?**

El paciente, en este caso que los niños tengan la disponibilidad porque no es una terapia muy común que se pueda adquirir; otro aspecto importante es la motivación de los padres, es importante que ellos estén continuamente en el proceso para que el niño no se estanque pues nosotros les damos las herramientas pero en la casa también los padres tienen que ayudarlos, se les dice a los papas trabájenle esto, que haga una posición de esta manera, se guía para que tenga un buen tratamiento en casa

**4. ¿Cuándo se recurre a la terapia acuática y cuáles son los beneficios que ésta?**

Se recurre cuando hay cualquier patología, cualquier paciente con alguna alteración muscular o neurológica puede ir a este tipo de terapia, los beneficios son muchos pues se ve que con una sola terapia el paciente se nota más relajado, ósea en dos semanas se ve un paciente con mejor fuerza muscular, los niños con discapacidad se ve que pueden adherirse con más facilidad a las actividades de la vida diaria, son más activos en la sociedad.

**5. ¿Qué repercusiones puede traer el mal empleo de alguna terapia?**

Son muchas las repercusiones que pueden haber si no se actúa con ética profesional, porque están dejando el niño en sus manos y si se actúa mal o se hace algo mal claramente lo vas a lastimar entonces hay que tener mucho cuidado cuando se toma un niño con discapacidad específicamente, pueden haber contracturas musculares en un niño si se forzó mucho, se puede generar una lesión entonces hay que tener mucho cuidado en ese sentido

**6. ¿En qué caso un niño no debe tomar la terapia acuática?**

Que tengan heridas abiertas o que sean alérgicos al cloro de resto cualquier niño puede tomar esta terapia acuática

**7. ¿De qué manera se vincula la terapia acuática entre padres e hijos?**

Ya dicho anteriormente

**8. ¿Se presenta alguna diferencia en el modo de aprendizaje entre niño y niña? (sexos) Sí, sí, ¿por qué?**

No, pues en mi campo profesional tanto niñas como niños me responden de igual manera, no hay diferencia en el sexo

**9. ¿Qué tipo de estrategias comunicativas se deben utilizar en la fisioterapia?**

Bueno yo piense que es campo le compete más a un fonoaudiólogo que es el encargado, pero nosotros por ejemplo tratamos de cuando tienen trastornos mentales y no nos entienden se intenta hablar con el padre y preguntarle como lo maneja, como hace para que el niño le responda entonces ahí la comunicación con el padre es importante, de pronto por señas o estímulos táctiles responde

**10. ¿Se necesita de la implementación tecnológica para esta terapia?**

No, pues en el caso mío como es una terapia acuática la única herramienta son mis manos y el agua entonces pues no se necesita ningún equipo para el desarrollo de esta terapia, de pronto para otro tipo de terapia puede que física sí sería bueno implementarlas

**11. ¿Recibe algún tipo de formación y/o capacitación para llevar a cabo procesos de inclusión con los niños?**

Pues lo básico que le explican a uno en la universidad que se necesita para la inclusión de los niños con discapacidad, pero como tal un curso o seminario que especifique no he hecho ningún curso de inclusión

El proceso de inclusión se da con el tratamiento y como el niño evoluciona haciendo alguna acción que antes no podía realizar entonces por ejemplo si no utilizaba la mano tu como fisioterapeuta te encargas de ayudar y ya otro profesional se encarga de desarrollarle las habilidades motoras finas que le puedan ayudar a la inclusión

**12. ¿Alguna vez ha trabajado en algún centro de rehabilitación programado por el gobierno? ¿Ha escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno para ayudar a estos niños?**

Por el gobierno no. Sí he escuchado de unas fundaciones, pocas la mayoría sin ánimo de lucro que ayudan a estos niños con discapacidad. Son muchas las barreras que estos pacientes tienen y es poca la ayuda que se ve motivada de gobierno.

Entrevista N°. 2

Nombre: Yeny Juliana Guarín Flores

Profesión: Fisioterapeuta

Fecha: 16 de octubre de 2012

---

**Cuestionario**

**13. ¿Cuál es su responsabilidad como terapeuta para con los niños discapacitados?**

Respuesta: mi responsabilidad es entregarme a lo niños, atendiéndolos, rehabilitarlos hasta dónde ellos más me lo permitan y hasta dónde yo pueda llegar con ellos para mejorar lo que son sus condiciones físicas.

**14. ¿Cuál es la diferencia entre terapia acuática e hidroterapia y cuál es más empleada?**

Respuesta: la terapia acuática es el implemento de ejercicios dentro del agua y la hidroterapia es el implemento de aparatos para trabajar con la persona o sea me refiero a un *tanque de jugas*, un *tanque a chorro*, o sea es el agua haciendo el efecto en el paciente, y la otra es el paciente haciendo ejercicios dentro del agua.

**-¿Cuál es la más empleada?**

Respuesta: aquí se utiliza más la terapia acuática porque no se cuenta con los implementos de una hidroterapia como el *tanque de jugas*, el *tanque a chorro*, *las duchas suecas*, que obviamente necesitaríamos otro espacio y son mucho más costosos.

**-¿Quién se encarga de proveer esos implementos?**

Respuesta: el mismo instituto por ejemplo hace como cuatro años el gobierno nos dio la piscina de terapia acuática.

**15. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar la terapia acuática y/o hidroterapia?**

Respuesta: el terapeuta debe tener una capacitación en cuanto las técnicas que se manejan en el medio, técnicas como jaleos, ejercicios u preferiblemente que el terapeuta sea fisio porque conoce los elementos del cuerpo y conoce los ejercicios que se le deben realizar a los pacientes.

**16. ¿Cuándo se recurre a la terapia acuática y cuáles son los beneficios que ésta?**

**Y ¿En qué caso un niño no debe tomar la terapia acuática?**

Respuesta: la terapia acuática se puede utilizar en todas las personas, no se puede discriminar, hay por ejemplo que no se puedan meter al agua, es por ejemplo cuando tienen sarpullido, brote, o el paciente tiene problemas urinarios pero no es porque no lo podamos meter sino porque significa infecciones para los otros pacientes entonces prevemos de no entrarlos, o cuando no controlan los esfínteres, entonces estos pacientes pueden contaminar la piscina y obviamente hay que evacuar toda la piscina y eso genera un alto costo, entonces preferiblemente se abstiene uno de meter a ese tipo de pacientes. Pero sirve para todo tipo de paciente tanto ortopédico, como neurológico, como para relajación, para mujeres embarazadas, o sea no hay una contra indicación.

**17. ¿Qué repercusiones puede traer el mal empleo de alguna terapia?**

Respuesta: si se hace un ejercicio de pronto fuerte, podría generar una lesión en el paciente pero generalmente la terapia acuática no tiene algún efecto adverso. Hay casos en que a veces ingresan pacientes que son agresivos en el medio entonces obviamente nos pueden lesionar a nosotros los terapeutas o se podría ahogar algún paciente en el forcejeo, entonces a veces también tenemos en cuenta que el paciente se deje realizar la actividad física.

Hay tres terapeutas en el agua, a veces entramos de a dos porque la piscina no es muy grande, y atendemos un paciente cada 45 minutos.

**18. ¿Se presenta alguna diferencia en el modo de aprendizaje entre niño y niña? (sexos) Sí, sí, ¿por qué?**

Respuesta: no. El género no tiene ningún problema. Más que todo la capacidad intelectual de ellos sí se presenta: hay unos down que son más inteligentes podría decirse que otros, como hay otros de parálisis cerebral, que son más inteligentes que otros como hay otros que no le entienden a uno el comando, la orden entonces uno debe llevar la actividad.

**19. ¿Qué tipo de estrategias comunicativas se deben utilizar en la fisioterapia?**

**Y ¿De qué manera se vincula la terapia acuática entre padres e hijos?**

Respuesta: nosotros manejamos los conceptos de la fisioterapeuta en otro contexto para las personas, por ejemplo, si para nosotros es flexión de hombro entonces nosotros debemos decirles a los niños: "lleva el hombro hacia arriba, lleva el hombro hacia abajo". O sea es como darles a entender a los padres de familia y también a los niños; o también por medio del juego nosotros les decimos cómo hacer.

**20. ¿Se necesita de la implementación tecnológica para la fisioterapia?**

Respuesta: sí, ojala todos los sitios donde hacemos terapias físicas tengan esta implementación, aquí no hay mucho. Lo que pasa es que los implementos de tecnología en el área física son muy costosos, por ejemplo, caminadores, las ciclas tecnológicas, aparatos para poner a caminar a los pacientes son de millones y generan costos.

**-¿Qué implementos tiene Asopormen?**

Respuesta: nosotros tenemos bandas, tenemos la caminadora, tenemos aparatos mecánicos que suplen la tecnología, últimamente lo que reemplaza los aparatos mecánicos es la última tecnología y nosotros tenemos los aparatos mecánicos, el bipedestador, hoy en día sólo espichándole un botón se levanta al paciente al ángulo que uno quiere, y nosotros lo tenemos manual. Por eso son implementos que le facilitan a uno el trabajo y también el del paciente.

**-¿Se tiene pensado a futuro implementar tecnología de punta?**

Respuesta: aquí siempre la jefe ha estado muy abierta al cambio, a lo que nosotros le pedimos, a veces hemos dicho que las cositas que pueden porque obviamente tienen un alto costo, las bandas tienen un costo de 7, 8, 9 millones de pesos, y fuera de eso a veces no se pueden suplir otras cosas...

**21. ¿Alguna vez ha trabajado en algún centro de rehabilitación programado por el gobierno? ¿Ha escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno para ayudar a estos niños?**

Respuesta: el gobierno le ayudó al instituto con la piscina porque es de temperatura. A parte de eso no ha aportado nada más y no he escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno. La piscina está ubicada en el área de terapia física.

Entrevista N°. 3

Nombre: Beatriz Vergara

Profesión: madre de familia

Fecha: 16 de octubre de 2012

---

**Cuestionario**

**1. ¿De qué manera usted lleva el proceso de desarrollo intelectual de su hijo?**

Respuesta: dándole una mejor calidad de vida...Ayudándole a sus terapias, trayéndolo a sus terapias, al médico, dándole su medicamento, haciendo que él tenga su vida normal.

**2. ¿Hace cuánto tiempo está con Asopormen?**

Respuesta: un año

**3. ¿De qué manera Asopormen ha ayudado a este proceso?**

Respuesta: en mucho porque mi hijo apenas hace cinco años es un niño especial porque él era un niño especial. A él lo picó un sancudo en Aguachica y le dio una encefalitis equina través de esta picadura el niño quedó especial y convulsiona. Acá me están ayudando a hacer muchas actividades y él ha mejorado muchísimo, él no caminaba, no comía.

**4. ¿Realiza algún tipo de actividad aparte en su casa?**

Respuesta: claro, antes de que estuviéramos acá en Asopormen, pues en la casa se le tenía un gimnasio especial, igual en la casa se le hace, estando acá o no estando, pues es una rutina de las terapias que es necesario que cada padre de familia lo haga no? Para que el niño avance más, porque no se pueda esperar que el terapeuta trabaje con él y uno no lo haga, porque la mayoría del desarrollo de los niños, es el trabajo que uno haga con él.

**5. ¿Usted cree que la tecnología hace parte de la estimulación y del desarrollo de los niños con discapacidad mental?**

Respuesta: Sí, claro hay muchas terapias con equipos y ejemplo, también la musicoterapia.

**6. ¿Se presenta rechazo por parte de la sociedad?**

Respuesta: Mucho, porque todavía somos gente muy ignorante a través de este tema, no vemos con buenos ojos un niño especial sino que criticamos mucho en vez de ayudar a veces no tanto a los niños especiales sino a las familias de ellos... Hay ese inconveniente también por parte del gobierno de apoyar a las familias; igual es una familia que se ve muy afectada por que no va a ser lo mismo una familia con un niño normal que una con un niño especial.

Yo tenía un niño normal, y pasar a un niño especial, yo a veces salía a la calle y me veían con él y lo primero que hacían era reírse, o a veces gente que se queda mirándolo asombrada...

**7. ¿Cómo ha hecho para manejar ese rechazo?**

Respuesta: terrible, yo me enfermé, psicológicamente me traumicé yo no salía. Ahora estoy volviendo otra vez a esa rutina de ir a un centro comercial o que ir a un restaurante o que sacarlo a pasear, pero antes era traumático, porque la gente era pendiente no de sus cosas sino de lo que hacía mi hijo. Si regaba la comía, si comía con la mano, todo eso...Ahora lo manejo más tranquila más relajada, igual tengo que aceptar que mi hijo ahora es un niño especial.

**8. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?**

Respuesta: la mejor

**9. ¿Cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la familia?**

Respuesta: lo mejor, nosotros tratamos al niño, como un niño normal, igual es un niño normal... Tratamos que lleve la mejor calidad de vida, lo sacamos al centro comercial, a paseos, a piscina, a todo.

**10. ¿Alguna vez ha recibido algún aporte por parte del gobierno?**

Respuesta: para nada, en este momento el gobierno no presta atención a tanta dificultad que ahora existe, porque hay una problemática muy grande de los niños especiales, muchísimo niño, por eso es que la salud está como está, está bajando y la calidad de la salud está desmejorando muchísimo porque el gobierno no está prestando atención a prevenir.

**11. ¿Se ha enterado de algún tipo de actividades realizadas por el gobierno?**

Respuesta: no, inclusive nosotros estamos trabajando con la nueva EPS y mi hijo duró prácticamente tres meses porque la nueva EPS le continuó las terapias a mi hijo pero por la negligencia del gobierno y de esas entidades y lo que es la salud estamos muy mal, y es la parte que deben de tener en primer lugar. Prevención porque primero, la juventud, quince, dieciséis años están quedando embarazadas y la mayoría de los niños salen con problemas de autismo, de síndrome de Down, muchas cosas... Entonces no se está haciendo nada para prevenir y ayudar a aquellas personas que realmente necesitan recursos para tratar estos niños.

**12. Sin embargo, hay unas leyes que son aprobadas por el estado, ¿usted cree que estas leyes son respetadas? ¿por qué?**

Respuesta: no, porque me he dado cuenta que uno a veces tiene que demandar hasta el mismo juez, que está llevando el proceso del hijo. En este momento hay un caso de una señora de Barranca que la empresa donde trabaja, rechazaron la tutela, la niña necesita de las terapias, necesita sus medicamentos. La juez premió a la entidad y no a ella. Entonces quitaron todo y eso es lo que yo digo por qué la salud está desmejorando, en vez que nosotros mejoremos en tantas cosas y tenemos la facilidad de mejorar mucho, hay fundaciones que pueden aportar para estos niños porque hay padres de familia que realmente no tienen la facilidad de tener un niño especial, que medicamentos, pañales, porque esos niños gastan muchísimo, la alimentación, hay niños que se manejan a través de sondas porque no comen entonces se mantienen las sondas, aparte de eso el transporte para las terapias, todo eso. Entonces no alcanza.

**13. ¿Usted cree que la sociedad conoce las distintas leyes que defienden a los niños con discapacidad mental?**

Respuesta: si somos tan ignorantes, no tomamos en serio la salud y la gente de la alta sociedad, vemos que no les interesan estos casos, pues menos les va a interesar las leyes.

**14. ¿Por qué cree que es importante que la sociedad conozca de estas leyes?**

Respuesta: porque estamos en un mundo difícil por toda la contaminación, por todo lo que estamos viviendo, hay muchos casos de estos niños especiales que no se conocen, que están ocultos, que de pronto hay veces padres de familia que les da pena sacar a sus

hijos a la calle o de pronto no tienen los recursos para sacarlos de las fincas, de las veredas... Desconocen y no les interesa porque va a ver más gastos para el gobierno, entre más se oculte pues mucho mejor para ellos. A veces le da a uno hasta tristeza ver gente que está en las veredas y hay niños que están postrados en el piso en una habitación, tirados en una colchoneta. En este momento yo tengo un caso terrible que son dos hermanitos, viven atrás en unos galpones, como si fueran animales y fueran de eso los patrones no los dejan ni salir a un pueblo ni a ningún lado. El hermanito en este momento se está muriendo y la niña tiene cáncer, el niño es especial, la comida lo intoxica, lo envenena. Yo tengo unos medicamentos traídos de San Cristóbal, para llevárselos. Ellos están por los lados de Girón. Tú ves esos niños y te da mucha tristeza y al gobierno no le interesa eso.

Entrevista N°. 4

Nombre: Marlene Mejía Bayona

Profesión: madre de familia

Fecha: 16 de octubre de 2012

---

### **Cuestionario**

**1. ¿De qué manera usted lleva el proceso de desarrollo intelectual de su hijo?**

Respuesta: él es autista leve, y ahí vamos luchando con él porque él antes no hablaba, y llevo tres años con Asopormen, me he dedicado todo el tiempo a él.

**2. ¿De qué manera Asopormen ha ayudado a este proceso?**

Respuesta: con muchas terapias, con capacitaciones para nosotros los padres, con psicólogas...

**3. ¿Realiza algún tipo de actividad aparte en su casa?**

Respuesta: nosotros realizamos, digamos lo que ellos nos digan que colaboremos en la casa, nos capacitan...

**4. ¿Cuáles son esas actividades?**

Respuesta: por ejemplo él está aprendiendo a leer, que vaya al baño, que coma él solo...

**5. ¿Usted cree que la tecnología hace parte de la estimulación y del desarrollo de los niños con discapacidad mental?**

Respuesta: sí, porque por ejemplo mi esposo me decía que lo dejara en la casa y yo le dije no porque acá va a salir más adelante que en la casa conmigo, él acá ya aprende más cosas...

**6. ¿Se presenta rechazo por parte de la sociedad?**

Respuesta: sí, a veces sí, cuando ellos se comportan mal y hacen una pataleta dicen “péguele”, pero la gente no cae en cuenta que ellos son autistas. Entonces la gente le pregunta a uno: ¿eso qué es? La gente no sabe qué es el autismo.

**7. ¿Cómo ha hecho para manejar ese rechazo?**

Respuesta: pues a uno a veces le da duro, entonces hacer de cuenta que ellos no existen. Al principio cuando me dijeron que mi hijo era autista fue difícil y uno se pregunta por qué a uno le pasa esto. Es duro, pero uno lo asimila.

**8. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?**

Respuesta: buena, ya mi hijo entiende bastante, ya yo le hablo y me hace caso, pero tengo que hablarle duro para que él reaccione.

**9. ¿Cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la familia?**

Respuesta: hay parte de mi familia que dice que él no tiene nada, que él es normal que él se parece al papá y que él no tiene nada y yo les digo que el doctor dice que él es autista y él es autista yo no voy a decir lo contrario. Pero me dicen que lo saque de las terapias, yo les digo no, yo prefiero dejar de trabajar, porque yo dejé de trabajar por él y me dedico de lleno a él. Mi esposo al principio tampoco aceptaba que él sea autista, decía que él era normal...

**10. ¿Alguna vez ha recibido algún aporte por parte del gobierno?**

Respuesta: no, solo la eps, pero el gobierno en sí no, porque yo voy a sacar el sisben y me dicen que no me lo dan tampoco... no entiendo por qué y hay mamás que sí lo tienen...

**11. ¿Se ha enterado de algún tipo de actividades realizadas por el gobierno?**

Respuesta: no.

**12. Sin embargo, hay unas leyes que son aprobadas por el estado, ¿usted cree que estas leyes son respetadas? ¿Por qué?**

Respuesta: no, porque no le avisan a las personas.

**13. ¿Usted cree que la sociedad conoce las distintas leyes que defienden a los niños con discapacidad mental?**

Respuesta: yo creo que la mayoría no sabe nada.

**14. ¿Por qué cree que es importante que la sociedad conozca de estas leyes?**

Respuesta: porque los niños van a salir adelante, necesitamos que capaciten a más gente, porque hay bastante gente que discrimina a los niños, entonces es bueno que ellos sepan que los niños son especiales...

Nombre: Azucena Galvis

Profesión: madre de familia

Fecha: 16 de octubre

---

### **Cuestionario**

**1. ¿De qué manera llevas el proceso, desarrollo intelectual de su hijo?**

pues la verdad en Asopormen llevo apenas 2 semanas, pero pues yo tengo un niño con síndrome de Down.

**2. ¿Y cómo lleva ese proceso en casa?**

pues el proceso en casa es mucho más difícil porque uno no es perfecto en la educación adecuada para ellos, pero se trata de trabajar en casa.

**3. ¿De qué manera la apoya Asopormen en este momento?**

En la 27 terapia de lenguaje y aquí con estipulación y manejar la conducta de él.

**4. ¿Qué actividades realiza para estimularlo?**

salir a jugar, llevarlo a un centro comercial, a piscina a caminar.

**5. ¿Cree que la tecnología hace parte del desarrollo y la estimulación para los niños?**

pues creo que si

**6. ¿De qué manera cree usted que lo puede ayudar?**

de pronto los terapeutas usan estas herramienta para mejorar su estimulación.

**7. ¿Se presenta rechazo de parte de la sociedad para con los niños?**

si demasiado.

**8. ¿Cómo lo ve usted como percibe ese rechazo?**

como si ellos fueran lo más malo de este mundo no los tienen en cuenta para nada.

**9. ¿De qué manera maneja usted ese rechazo?**

no les presto atención es mi hijo y ya.

Entrevista N°. 6

Nombre: maría Inés

Profesión: madre de familia

## **Cuestionario**

### **1. ¿De qué manera lleva el desarrollo intelectual de su hijo en casa?**

trato de tenerlo como un niño norma

### **2. ¿De qué manera la apoya Asopormen con este trabajo, con este desarrollo intelectual?**

en las terapias que le hacen pienso que lo están guiando para que él se desarrolle normalmente y haga sus funciones, obediente, que el niño sea comportamiento normal, que este en sus actividades como cualquier niño.

### **3. ¿Qué actividades le realiza Asopormen y que actividades realiza usted para estimular al niño?**

las que le realizo yo, enseñándole a lavarse las manos, que coja el cepillo, se cepille los dientes, se siente en la mesa, que coja sus cubiertos que como el mismo, que se cambie totalmente, que aprenda a limpiarse, en el baño de regadera pues que coja el jabón solo, que sea totalmente independiente que se maneje como un niño normal y que aprenda a hacerlo porque todavía no lo hace aunque tenga 14 años.

### **4. ¿Y qué actividades realiza Asopormen con él?**

sinceramente no tengo conocimiento de estas actividades por qué no he visto no he entrado la primer vez a observar que es lo que hacen aunque sí quiero que me dejen entrar.

### **5. ¿Cree que la tecnología hace parte del desarrollo y la estimulación para el niño?**

pues si eso le ayuda a él, porque en el caso de computadores y el ya quiere intentar prenderlo el equipo lo prende lo apaga cambiar música, y eso lo estimula a él y le gusta

### **6. ¿Se muestra rechazo de parte de la sociedad para con los niños?**

Si los aíslan, sienten temor, miedo, no lo saben manejar, si el niño le va a dar la manita siente es que el niño va a agredirlo, un abrazo y se retiran, pero no todos hay gente que ya conoce esta clase de niños y los cogen los acarician hay personas que los rechazan y otros que no.

### **7. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?**

Es muy cariño el por ser especial se trata como un bebe se siente como un bebe donde quieren que lo alcé que lo acaricien, y es como el eje central de todos, el amor hacia él es especial.

### **8. ¿Recibe algún tipo de ayuda de parte del gobierno?**

La ayuda que estoy recibiendo es que él pertenece a la policía, entonces por parte de la policía le están dando este servicio aquí en Asopormen.

**9. ¿Recibe otro tipo de ayuda?**

No

**10. ¿Hay actividades que realizan la entidades del gobierno, de que manera se entera de ellas o no se entera?**

No me entero, para nada

**11. ¿Cree que las leyes aprobadas por el estado son respetadas?**

Se escucha que hay muchas leyes que favorecen a los niños pero en ningún momento se aplican, no para nada.

**12. ¿Cree que la sociedad tiene conocimiento de estas o no?**

No lo tenemos lo primero y lo segundo tampoco han acudido a hacerlas saber y para que sean útiles y las empleen, ósea es un cuento que hay como yo no sé para llevar espacio y gastar algunos dineros pero en otras cosas no en lo que les corresponde.

Entrevista N°. 7

Nombre: Arelis Quintero

Profesión: madre de familia

Fecha: 16 de octubre

---

**Cuestionario**

**1. ¿De qué manera lleva el proceso intelectual de su hijo?**

Con Asopormen con las terapias

**3. ¿Hace cuánto esta con Asopormen?**

Ya llevo 2 años

**4. ¿Y cómo ha ayudado Asopormen al desarrollo intelectual de su hijo?**

Bastante la verdad que tiene un programa muy bueno, en el cual avanza mucho el niño

**5. ¿Usted realiza actividades aparte de las que le realizan aquí a su hijo para aportarle al desarrollo de su hijo?**

Aparte pues no, como no hay así como tanto tiempo pues lo que le trabaja uno lo que se hace en familia, de por si lo único que tienen el disponible es el fin de semana y hay trabaja con nosotros pero así otra actividad pues no.

**6. ¿Usted cree que la tecnología hace parte de la estimulación y desarrollo para con los niños con discapacidad mental?**

Pues hay algunas que sí creo que sí.

**7. ¿Cuáles?**

De pronto lo del equipo somatis que están ahorita implementado que es algo bueno en el programa, pues no lo han empleado en el niño pero si e escuchado que es una buena alternativa.

**8. ¿Usted ha detectado rechazo de parte de la sociedad?**

Pues en algunos, de por si a mi hijo casi no se le nota, pero si se ve mucha gente que ve a los niños como haciendo cosas raras.

**9. ¿Y usted como maneja ese tipo de rechazo?**

Pues lo normal

**10. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?**

Pues muy buena la verdad es que él es muy cariñoso entonces siempre estamos los dos juntos

**11. ¿Y cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la familia?**

Pues como casi no tenemos familia aquí cerca, solo somos el papá el niño y yo.

**12. ¿Cómo es la relación entre el niño y el papa?**

También es buena, igual

**13. ¿Alguna vez ha recibido apoyo o ayuda por parte del gobierno?**

No la verdad no.

**14. ¿Usted se ha enterado de alguna actividad que realice alguna entidad gubernamental que realice en pro de estos niños?**

No la verdad no.

**15. ¿Bueno sin embargo hay unas leyes que protege el estado para los niños con discapacidad mental, usted cree que esas leyes que existen son respetadas?**

No la verdad no, yo creo que hay muchas veces que se vulneran esas leyes, como si no existieran, porque hay muchas veces que uno solicita en las eps el tratamiento y la gente simplemente dice que no es con ellos

**16. ¿Usted cree que la sociedad tiene conocimiento de estas leyes?**

Pues casi no, la verdad hay mucha ignorancia frente a esto

**17. ¿Para usted como madre de familia es importante que la sociedad conozca de estas leyes?**

Claro porque nadie está exento de estar en una situación como esta.

Entrevista N° 8

Nombre: Heidi Niño

Profesión: fonoaudióloga – maestría en psicopedagogía – 12 años de experiencia a nivel de neurodesarrollo; intervención clínica, aprendizaje y desarrollo del lenguaje.

Fecha: 12 de octubre de 2012

---

**Cuestionario:**

**1. Dentro de la atención pedagógica, se presta el trabajo terapéutico. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar este proceso?**

Respuesta: yo considero que lo clave para el éxito de mi trayectoria está en la primera entrevista o el primer contacto que se tiene con el niño o con el paciente que tú indagues y profundices el motivo de la consulta, la remisión, el tipo de lesión, hace cuánto tiempo tiene la lesión, qué intervenciones terapéuticas ha tenido desde diferentes puntos de vista y su comportamiento.

Se hace un proceso de exploración muy profundo, puedo tener tantos componentes que enriquecen mi proyección terapéutica. Hay cosas que parecen que no son fundamentales en el diagnóstico pero que en el momento de la rehabilitación, son los que me dan la clave para que el niño arranque rápido, entonces ahí está la diferencia, si tú le gastas dos y tres sesiones al iniciar, a la entrevista con la mamá dónde se le evalúa, se le pregunta ampliamente el comportamiento del niño entonces podemos tener un buen conocimiento muy específico.

Siempre cada paciente que llega es único e irrepetible, entonces durante mi vida, si yo he atendido 380 niños, han sido 380 procesos individuales, 380 intervenciones totalmente diferentes, con objetivos diferentes, con evoluciones diferentes y pronósticos diferentes. ¿Por qué? Porque todos parten de la individualidad. Unos tienen el mismo cuadro, el mismo diagnóstico y la misma lesión cerebral hasta el mismo médico e inician en el mismo periodo la intervención pero sucede que el componente biológico no es el mismo. Algo que se llama genéticamente, fenotípicamente, congénitamente, entonces unos en siete meses ya me salen y entran a la escala de desarrollo normal y ya se lo entregamos al neuroterapeuta y le decimos listo ya está al día. Si quiere continuar continúa en la estimulación de neurodesarrollo pero ya rehabilitación ya terminó.

Luego qué nos especifica la intervención como tal. Fonoaudiología es una profesión que consiste en rehabilitar y habilitar todos los componentes comunicativos, entonces nosotras vamos desde la parte anatómica que es cabeza y cuello, hasta la parte de programación neurológica que es el lenguaje y la articulación. Eso va de la mano del pensamiento, entonces si yo desconozco cómo funciona el pensamiento del niño o por qué el niño piensa o se comporta de dicha forma, por qué el niño es irritable, qué experiencias ha tenido para que el niño sea irritable, si yo no tengo esos piecitos metidos en psicopedagogía resulta que yo me estoy descalabrando con el proceso porque estoy patologizando algo que es totalmente natural en un niño.

Al principio de mi profesión yo veía que un niño era irritable y lloraba y mordía y tenía ciertos comportamientos agresivos, entonces yo decía: “esto es por la lesión”. Resulta que cuando empezaba a indagar y en la intervención hablando con la mamá me daba cuenta que el niño tenía por ejemplo, un deprivación emocional permanente, se la pasaba solo, un niño que por la discapacidad lo han tirado en algún lado, en una colchoneta en la casa y mantiene solo, y sólo lo traen acá para su rehabilitación. Esos componentes afectivos, hacen que el niño manifieste ciertas conductas, entonces no es la patología, no fue la hipoplasia, la anoxia, la parálisis, la lisis, la convulsión, la epilepsia; es lo que está viviendo.

Cuando yo empecé a conocer ese campo tan amplio, empecé a darle un mejor manejo e integrarlo a mi rehabilitación y veo mejores resultados, entonces sí definitivamente más que seguir por la parte clínica y seguir por la parte de neurodesarrollo que siempre ha sido mi especialidad, la parte de psicopedagogía para mí es muy interesante e increíble, pienso que todas las que trabajamos con estos niños deberíamos tener un conocimiento amplio en psicopedagogía porque ésta me da la capacidad para identificar el proceso de adaptación a todos los ambientes que tiene el niño y de interacción con el medio. La psicopedagogía a diferencia de psicología, me está diciendo: “el niño en su exploración del medio va de acuerdo a la escala de crecimiento porque los elementos que recibe con los que interactúa, son intangibles, son elementos que son enriquecedores o negativos.

Volvemos a Piaget, los pensamientos, la experiencia, lo que sufre, lo que él vive. Y Vygotsky habla de las manifestaciones a través del lenguaje: “si yo no hablo, tengo que buscar un medio para comunicarme”. Entonces si a mí vienen y me pegan y soy un niño que tiene una discapacidad y no hablo, yo pellizco, porque estoy defendiéndome; si alguien viene y me golpea, o alguien se burla porque yo convulsiono, entonces yo siento y soy consciente que se están burlando de mí, entonces la próxima vez que alguien se me acerque yo qué voy hacer. A defenderme, entonces son los niños que golpean, que muerden, los niños que son irritables y viven a la defensiva. La agresividad está dentro de un trastorno generalizado de comportamiento dentro de un cuadro específico, los niños por naturaleza no son agresivos, los que son más grandes de acuerdo a ciertas experiencias con el ambiente desarrollan conductas agresivas, la agresividad se aprende más no se nace con ella.

En cambio la irritabilidad sí se manifiesta porque es una alteración propia del sistema nervioso central, a través de la impaciencia y tú tienes que desahogarte y cómo lo haces si no puedes hablar. Cuando a mí me hacen algo yo voy y doy la queja, éste niño hizo, algo, éste niño me mordió, éste niño me molestó. Si definitivamente no me puedo comunicar, siempre reacciono, entonces el lenguaje más rudimentario que hay, es la parte táctil, es a través de los sentidos preceptuales; a través de esos sentidos ellos actúan para comunicarse, y esos sentidos también son los que nos dan la puerta de ingreso para la rehabilitación con ellos, entonces ahí empezamos a trabajar la parte de intervención sensorial, porque el niño es altamente apático para la interacción social, entonces vamos a ver por qué es así. Claro es que en la casa no se la pasa con nadie, por ahí con una radio o televisor prendido. Entonces hay que empezar a hacerle el proceso de adaptación que supuestamente el niño tiene que vivirlo en su escala de desarrollo normal.

Entonces todo eso hace que cuando yo haga la intervención con el niño, se me facilite más, psicopedagogía me ha ayudado para entrar y manipular sin que él se de cuenta algunas cositas que tiene y no le favorecen y entran en contacto y con disposición para empezar a hablar y empezar a mejorar su lenguaje, para empezar a socializarse, para ser socialmente más funcional y que se valga por él mismo, que sea una persona integral, que esté tranquilo con lo que siente, que sienta que vale, que tenga una construcción de su imagen, entonces me da muchas herramientas que no tenía como fonoaudióloga.

## **2. ¿Cuál es su responsabilidad como Terapeuta para con los niños discapacitados?**

Respuesta: nosotras tenemos la clasificación por área de intervención, mi especialidad son los niños recién nacidos, de primera infancia o en la edad primera. Trabajo con los niños bebés porque salen muy rápido en el trabajo de neurodesarrollo, toda la base pre lingüística, adaptación social y en todo lo que es trabajo en el rol comunicativo, son los niños que más me solicitan.

También atiendo otros niños que me llegan, que son muy normales que vienen con muchos trastornos comunicativos, pero que su incidencia más es psicológica, entonces son niños que están presentando tartamudez, disfemia psicológica, dismefia por fobia, tengo niños con trastornos de aprendizaje que son más por dispositivos básicos de aprendizaje, o sea hacia la parte de percepción, atención y concentración, que por el mismo síntoma de la dislessia como tal.

Lo que pasa es que hay muchos problemas de aprendizaje, que están dentro de fono, pero el origen no es fono, el origen es los componentes de la psicopedagogía, por eso deben ir muy de la mano. Por ejemplo, ese tipo de población, son los niños que saco muy rápido, me encantan los niños que tienen muchos trastornos de lenguaje, que tienen también un componente emocional o psicológico, porque responde muy rápido más que los niños que vienen ya con patologías complicadas, dentro del proceso de neurodesarrollo como tal, niños que ya tienen un síndrome o cualquier trastorno de tipo neurológico o congénito.

### **3. ¿Cuál es el objetivo de la terapia de neurodesarrollo?**

Respuesta: neurodesarrollo a diferencia de una terapia convencional, busca que el niño de acuerdo como aparece en la escala de desarrollo, evolucione, se habilite o se rehabilite, en todos los estadios de desarrollo del niño. Neurodesarrollo trabaja todas las áreas integrales en el niño, va más allá de una simple intervención individual, es un trabajo más especializado, es individual exclusivamente, no es un trabajo que se pueda hacer varios niños al tiempo. Es un trabajo que requiere la interacción permanente de terapia ocupacional y física porque se trabaja la función, el estado anatómico y el proceso.

En física cogen un miembro del cuerpo y desarrollan todo el componente muscular propio funcional de ese miembro para la marcha, la postura, la posición, la fuerza, pasa a ocupacional y éste desarrolla las destrezas que pueda tener ese miembro. En cuando a todas las necesidades que pueda tener esa partecita del cuerpo para que se valga por sí mismo. Finalmente pasa a fono y éste le da la dimensión del conocimiento y la percepción y el comprender del niño de para qué sirve ese miembro, cómo lo utiliza y qué contactos e interacciones puede hacer con el medio, entonces siempre trabajamos de forma interactiva, interdisciplinariamente; una no puede dejar de aplicar lo otro.

Si estamos trabajando con un bebé control cefálico, posición del cuerpo, se trabaja en física pero cuando llega el niño aquí, conservo los patrones que se manejaron en física, cuando pasa a ocupacional, allá conservan los patrones que se están desarrollando en física y también mantienen e interactúan con los logros de lenguaje integrando el área que vayan a desarrollar en ocupacional; siempre las tres están muy ligadas. Estamos muy de la mano de la escala de desarrollo teniendo en cuenta, la discapacidad y el grado de evolución que pueda tener un niño entonces por eso te digo son totalmente diferentes, el trabajo es más arduo, más duro, más permanente, pero también son niños que se les nota más la evolución, más la rapidez porque quienes siempre nos supervisan el trabajo

son: neuropediatras, neurólogos, fisiatras, médicos especializados que nos están diciendo en un alto nivel: esto sí va bien, esto no va bien.

Gracias a Dios la IPS tienen un buen reconocimiento con los médicos especialistas en Bucaramanga, de hecho, la mayoría de los neuropediatras nos mandan niños de procesos para neurodesarrollo y sensorial. Entonces para nosotros es aparte de recompensa de ver a un niño que hace cosas que antes pareciera que no podía, el reconocimiento del cuerpo médico es muy gratificante para nosotros.

#### **4. ¿Qué repercusiones puede traer el mal empleo de alguna de las anteriores terapias?**

Respuesta: si una persona empieza a desarrollar procesos de neurodesarrollo de rehabilitación y que no esté capacitada, o si una institución empieza a desarrollar procesos en el área de neurodesarrollo que no tenga el suficiente conocimiento pasa: 1. Va afectar notablemente el nombre del proceso porque la evolución que va a tener el niño no va a estar dentro de los estándares y los parámetro que ya estamos acostumbrados a ver.

2. Se va a retrasar la rehabilitación, si una de las tres áreas no funciona y no va al día con las otras, dos porque es un proceso que va conectado igual que el cerebro, el cerebro no funciona aislado de la parte física y motora, para parte de pensamiento, para la parte de lenguaje y para la parte de función, todas van juntas. Si una de las tres áreas no funciona, las otras se frenan porque no se mezclan y no están en el punto para que continúen al siguiente nivel.

Cuando alguna por cualquier circunstancia se frena porque el niño no está dando la evolución que queremos, nos reunimos, y revisamos, modificamos y ajustamos para nuevamente reforzar y continuar. A veces puede suceder porque hay niños que se les debe modificar el tratamiento ya que lo esperado no se está determinando. Dentro de los especialistas se da ese margen de error y eso se ajusta porque tenemos el conocimiento. El problema es cuando alguien lo maneje, esté sucediendo y no se den cuenta y no se pueda ajustar en el tiempo indicado, porque si se pasa cierto tiempo la evolución del niño no va a ser igual ni el proceso será el mismo. Y eso se ve en neurodesarrollo.

#### **5. ¿La fonoaudiología de neurodesarrollo tiene alguna conexión con el programa A.B.A?**

Respuesta: Bueno, para que un niño ingrese al programa de neurodesarrollo en intervención terapéutica desde el punto de vista de la fonoaudiología, el niño tiene que tener unos componentes de adaptación social, de tolerancia, resistencia a la frustración, de tranquilidad, que el niño me pueda atender, que el niño no enga algunos estereotipos, que hayan disminuido. ¿Qué hace A.B.A? A.B.A es una técnica especializada que ellos desarrollan conductas y las insertan que los hacen capaces de interactuar con cualquier medio. Conductas que por la discapacidad que tienen, no las lograron desarrollar y hay que introducirlas dentro de su esquema neurológico, y se hace a través de una serie de

procedimientos que ellos tienen, que requieren también de mucho estudio, manejo y conocimiento, y es personal igual terapéutico que está especializado. Una vez el niño ya maneja y ha alcanzado cierto nivel de logro dentro del proceso de A.B.A., es un niño que puede ingresar a cualquier proceso de neurodesarrollo en intervención individual. Lo ideal cuando no tienen la capacidad de adaptarse, de estar tranquilos, de aprender y de ingresar en la posición que se requiere en la intervención terapéutica, lo ideal sería que primero pasara por A.B.A., pues ellos les enseñan todos los procesos de adaptación, hay niños que son irritables, ansiosos, no se quedan quietos, no atienden instrucción, se desconectan del medio y cuando llegan ese tipo de niños el proceso de neurodesarrollo deja de serlo y empieza a ser técnicas de trastornos generalizados de comportamientos que son todo espectro que manejan en ese A.B.A.

De hecho hay personal de allá que viene y nos da ciertas pautas y orientaciones sobre ese tipo de comportamientos para que nosotros podamos interactuar, pero niños que tienen trastornos generalizados de comportamiento bastante complicados deben pasar primero por A.B.A. y luego sí por terapia de neurodesarrollo.

**6. ¿Cómo se da dicha interiorización, es decir, cómo se da esa relación entre niño y terapeuta, qué tipo de sensaciones hay?**

Respuesta: siempre que llega un niño, nosotros le explicamos a él, que vamos a jugar, nos tiramos al suelo, nos reímos, trabajamos muchas frases simbólicas, porque a partir de él, logramos la interacción y la comunicación, nos gusta sentirnos como niños igual que ellos porque nosotros no podemos ingresar a la boca de una vez porque el niño no tiene todavía el conocimiento, no tiene la confianza en nosotros.

Muchos niños que vienen ya han pasado por otras instituciones con otros procesos terapéuticos y muchos no tienen buena experiencia, vienen irritables, vienen fastidiados, no quieren ingresar, tienen temor a que le cierren la puerta, trabajamos con las puertas abiertas, cantamos. En este espacio, tratamos que el niño se sienta a gusto, que juegue, y a partir de ahí empezar a hacer contacto con él.

La intervención no es arbitraria, no es traumática, no es estresante porque recibimos muchos niños con un estrés alto terapéutico, son niños que sabe que viene para un terapeuta y es terrible. Sudan, se ponen pálidos, tiemblan y lloran hasta las cinco sesiones hasta que ya entran solos. Vemos que ya él se siente a gusto cuando la mamá o la abuelita lo dejan y él pasa derecho al consultorio a buscarme. Ya uno sabe que al niño le gusta, se siente bien, le generó expectativa y ya viene a buscarme. Por ejemplo ahorita estaba con un chiquitín que fue muy complicado porque es un niño que es único menor en la familia, no habla, tiene sobre protección, está con adultos, entonces no tiene necesidad de hablar.

Al principio lloraba y lloraba, después ya entraba, jugaba, hacía sonidos, ahora entra y pasa derecho. Eso es muy importancia porque nos está marcando el nivel de tolerancia y de aceptación que está teniendo con nosotras.

### **7. ¿Qué tipo de terapias se realizan de padres a niños?**

Respuesta: todos los manejos así como todos los niños son diferentes, todos los padres son diferentes. Nosotros generalmente, después de la intervención hablamos con los papás, les damos guías de manejo, les informamos lo que trabajamos en la intervención con ellos. Pese a que todo el tratamiento y toda la intervención en muchos momentos están direccionados a través del juego, a través de animalitos, de juguetes; tienen un propósito, un fin en una intervención terapéutica.

Nosotros trabajamos con el papá y le informamos lo que se trabajó lo que se debe reforzar, lo que se le logró, lo que alcanzamos a hacer con el niño y si él le ve haciendo algunas cosas al niño en la casa, pueden ser producto de lo que trabajamos acá, entonces por ejemplo, trabajamos en el espejo praxias. Praxias son movimientos de la cara, si ven al niño haciendo gestos pues que el papito no se asuste, sino que siga jugando con él frente al espejo. No es que le esté pasando algo en la cara, o que se esté torciendo como algunos papás creen, es que el niño trabajó conmigo en el espejo y está aprendiendo a identificar su cara y su boca, entonces por eso en la casa está aprendiendo gestos: saca la lengua, levanta la barbilla, abre, cierra, mueve la lengua, hace sonidos y les explicamos en qué velocidad vamos a ir, la importancia del refuerzo en casa, la importancia de trabajar todo lo que se le hace acá. Se les hace llegar planes caseros que son muy importantes y muy sencillos.

Entonces si yo quiero hacer una hiperestención mandibular no les voy a decir ese nombre le digo: “mamita, hágame un favor, póngalo a que sople burbujas”. Y entonces cuando él lo haga, tienen que mandar la argollita del burbujero arriba y hacia fuera para que se realice el proceso. Nunca le digo esa palabra a la mamá pero yo se lo que estoy trabajando y la mamá me está entendiendo y yo dentro de mí sé, qué propósito tiene este juego que están haciendo. La ventaja de tantos juguetes es que nosotras hemos aprendido a través del juego y a través de muchas cosas, rehabilitar al niño y mejorarlo.

### **8. ¿Cuénteme acerca de la equinoterapia, cómo es el proceso y cada cuánto se realiza?**

Respuesta: técnica a través de la cual los niños que tienen trastornos musculares logran un mayor balance y equilibrio, también les mejora la estimulación sensorial, por el vínculo que se genera con el animal, por la marcha, cuando se está desplazando. El hecho de esa actividad de estar en contacto con el animal durante la marcha durante cierto tiempo, ejerce en su cuerpo una reacción entonces ésa va desde el cambio y el mejoramiento en el tono muscular del niño hasta la misma percepción de él, a nivel emocional, psicológico y cognitivo, es una experiencia muy diferente. Hay niños que se la mandan dentro de la orden de neurodesarrollo, aparece equinoterapia e hidro terapia acuática. Hay otros niños que van dentro de la planeación que se hace, acá hay una compañera que maneja muy

bien toda la equinoterapia y todo el concepto y van una vez al mes. Ésta es una técnica terapéutica muy amplia y especializada y que pienso que a medida que pase el tiempo van a existir más instituciones que presten el servicio porque sí se ve la evolución del niño.

**9. ¿Algún otro tipo de terapia importante que desee describir?**

Respuesta: está una intervención que se llama: intervención sensorial. Forma parte del neurodesarrollo pero como tal dentro de la intervención no viene. Es muy específica, qué hace la intervención en la sensorial. Lo hace personal especializado, facilita y mejora todos los dispositivos del aprendizaje, básicamente todos los sentidos neuroperceptuales que tenemos para que el niño tenga mayor capacidad de percepción, de asociación, de aprendizaje y luego realice una mayor proyección de ese aprendizaje interactuando de mejor forma con el medio o sea es un aprovechamiento del niño y de sus habilidades. A quiénes se les manda en especial: a niños que tienen trastornos generalizados de comportamiento dentro de diferentes cuadros clínicos, niños que han tenido diferentes discapacidades y son niños que la integración perceptual en ellos no funciona muy bien. Cómo los identificamos: los niños que lloran porque se ensucian, son niños que no aceptan la música, que no aceptan el contacto, niños que se les están hablando y no atienden porque la dispersión es muy alta, son niños que manejan irritabilidad y ansiedad muy grande, muy consistente, niños que pese a que se les ha dado un proceso de rehabilitación, vemos que no hay resultado porque la interacción que hacen con nosotras no es la mejor. Entonces a estos niños se les aplica una valoración integral a nivel de neurodesarrollo para determinar qué tan afectadas están estas áreas y se les hace una sugerencia de valoración al especialista para determinar si requiere o no integración sensorial.

Hay muchos que ven los dos tipos de intervención y eso refuerza definitivamente nuestra intervención terapéutica y los ayuda muchísimo.

Entrevista N° 9

Nombre: Angélica Ramírez

Profesión: Profesor

Fecha: 12 de octubre de

---

**Cuestionario**

**1. ¿Para usted que es la discapacidad?**

Son deficiencias que presentan algunas personas, pueden ser físicas o mentales y esto les impide desarrollarse normalmente ante la sociedad.

**2. ¿Ha trabajado con niños que tengan alguna discapacidad aquí en el colegio?**

Sí

**3. ¿Cómo es el trato y el trabajo con ellos?**

El trato lo hacemos normal para hacerlos sentir que ellos forman parte de la sociedad y que son niños normales y el trato bien se trabaja bien con ellos, se les enseña, un poco mas de paciencia, de cuidado y dedicación y constancia con ellos, pero los niños evolucionan y trabajan bien.

**4. ¿De qué manera los tratan los otros niños?**

Los niños los tratan normal, a ellos se les enseña que todos somos humanos que merecemos respeto, que tenemos derecho a ser tratados todos por iguales entonces no, ellos no tienen ningún impedimento en tratar a los niños.

**5. ¿Hay algún riesgo al trabajar con ellos?**

Ningún riesgo, son niños muy dulces, amables, tranquilos y muy cariñosos.

**6. ¿El trato es igual para todos? ¿Cómo?**

Es igual para todos tanto

**7. ¿Cómo cree que es el trato entre padre e hijo?**

Yo creo que los padres deben tratarlos con mucho cariño con mucho amor y los hacen sentir con son personas normales, para que ellos no se sientan mal.

**8. ¿Hay alguna crítica de parte de los otros padres por haber niños con discapacidad aquí en el colegio?**

No hasta el momento ningún padre ha manifestado algo malo en contra de estos niños.

**9. ¿Cree que hay algún rechazo de parte de la sociedad para con los niños?**

Sí, afuera del ambiente escolar yo creo que si la gente los discrimina y piensan que son niños agresivos o piensan que son niños que van a reaccionar mal ante otras personas pero nunca les dan la oportunidad de ser tratados.

Entrevista N° 10

Nombre: Sara Rocio Mayorga Ortiz

Profesión: psicóloga

Fecha: 12 de octubre de

---

### **Cuestionario**

**1. ¿Conoce usted algo sobre la historia de los trastornos mentales?**

La historia del síndrome de Down aparece en siglo 7, con el hallazgo de un cráneo Germánico, en el año 1932 se hace referencia por primera vez a su etiología como el reparto anormal del material cromosómico y en el año 1959 se demuestra que las personas con síndrome de Down portan 47 cromosomas, sabiendo que el ser humano porta 46 cromosomas desarrollo natural.

**2. ¿Cuál cree usted que es la causa principal de la discapacidad mental?**

Hay tres causas: a) Genética; por ser un factor hereditario, b) Sociales; causadas por afectaciones de su entorno, c) Congénitas: enfermedad adquirida en el desarrollo de la gestación por consumo de drogas o alcohol

**3. ¿Desde la psicología existe algún factor que influya en la causa de la discapacidad mental?**

Desde lo psicológico se hace un acompañamiento para el manejo de los trastornos mentales por las causas mencionados anteriormente.

**4. ¿Las personas con discapacidad mental pueden tener algún problema psicológico?**

Estos trastornos mentales llevan a alteraciones en su vida familiar y social, causa por la que se debe mantener un acompañamiento psicológico y psiquiátrico.

**5. Las personas con discapacidad mental también pueden tener otras discapacidades, ¿puede decirnos alguna de estas?**

En casi todos los casos cuando hay discapacidades mentales llevan a discapacidades físicas, por las alteraciones en su sistema nervioso. Entre tantas las limitaciones en su movilidad, rapidez en el desempeño de sus actividades básicas como aseo personal.

**6. ¿Existe algún trastorno de personalidad cuando se presenta discapacidad mental en un paciente?**

Sí, siempre existen algún tipo de trastorno como: depresión, autoestima baja, alteración en el ego, fobias.

**7. ¿Cree usted que las personas con discapacidad mental pueden tener un buen nivel intelectual?**

Si se hace un buen acompañamiento psiquiátrico y psicológico estas personas pueden tener la capacidad de desarrollar su intelecto, como ejemplo podemos tomar al científico John Forbes Nash

**8. ¿Ha tenido algún paciente con discapacidad mental?**

No, por mi enfoque social – comunitario

**9. ¿La edad intelectual de una persona es un factor psicológico?**

La edad intelectual se puede ver distorsionada por una discapacidad mental, mas no es causa de un factor psicológico

**10. ¿Cuáles serían las técnicas o procesos psicológicos para tratar a un paciente con discapacidad mental?**

Depende siempre de la alteración mental que tenga el paciente y las pautas que de imponga el psiquiatra o neurólogo, pues es el psiquiatra o neurólogo quien indica el proceso a seguir con el paciente por ser una discapacidad mental.

Entrevista N° 11

Nombre: Yeni Rocío Rojas

Profesión: Secretaria general Asopornmen

Fecha: 12 de octubre de

---

**Cuestionario**

**1. ¿Asiste usted a alguna reunión de área?**

Sí, a las de salud ocupacional y a las capacitaciones que hacen para los terapeutas y todo el personal de la institución incluyendo a la secretaria.

**2. ¿Cuál es su función en estas reuniones?**

Los informes de los niños como tal los redactan las terapeutas, y lo que hago yo es imprimirlos, corregir errores de pronto, que tengas las normas Icontec, imprimirlos y pasárselos a la jefe, que son los de EPS y los informes de tutoría, elaborar las cartas que la gente me mande a hacer, elaborar los certificados para los niños, también manejar caja menor, estar pendiente del cronograma que la gente manda cada mes, hacerle llegar a

los padres de familia y que ellos tengan en cuenta todas las actividades que se van a realizar durante el mes, tanto reuniones como las actividades incluyendo equino.

**3. ¿Cuáles fueron los requisitos que necesitó para poder pertenecer a la fundación?**

Los estudios universitarios, experiencia y no más.

**4. ¿Tiene relación indirecta o indirecta con los niños?**

Indirecta porque igual yo no trabajo con ellos pero, sí de pronto en el momento en que ellos ingresan, cuando yo voy a llamarlos, al momento de recibirlos, yo no soy la que los recibo pero sí al momento de saludarlos.

**5. Desde su perspectiva, ¿cómo cree usted que la sociedad incluye a estos niños?**

Pues la verdad yo nunca he trabajado en un instituto así con niños que fueran especiales, con autismo y los diferentes síndromes que hay pero yo de momento, ó sea lo que puedo ver, la sociedad los ve con mucho cariño pero, rechazarlos no.

**6. ¿Qué servicios presta la fundación que usted considere aportan al desarrollo de estos niños? ¿Cuál considera usted que es la razón principal por la cual los padres de estos niños acuden a la fundación?**

Para que les presten primero que toda atención a los niños en la parte ya sea el síndrome que ellos tengan, que les lleven un proceso para que ellos puedan a medida que va pasando el tiempo pues, obtener logros con los niños.

**7. ¿Existe el caso de algún padre de familia indispuesto por los servicios de la fundación?**

Pues, hasta el momento no, de hecho por lo que uno escucha yo creo que muchos padres están agradecidos con la institución porque han visto evolución en los niños, ó sea los niños han evolucionado porque por ejemplo un niño que entró que no sabía caminar y que lleva tres años acá y ya verlo caminar, de pronto ya que por lo menos pronuncia algunas palabras entonces, para mí es agradecimiento de ellos hacia la institución entonces yo no he escuchado que manifiesten de pronto incomodidad o quejas por el servicio.

**8. ¿Cree usted que la fundación cumple con todas las normas necesarias?**

Hasta lo que yo sé sí, para mí si las está cumpliendo, bueno esto es de salud no?, para mí que ellos están muy bien empapados del tema, sobre todo por lo que están trabajando la parte de calidad.

De hecho hubo una actividad unas reuniones que se hicieron que eran cada 8 días donde se hablaba de la misión, visión y todo eso de la empresa.

**9. Con su trabajo, ¿se considera parte activa en el desarrollo de estos niños?**

Brindándoles un buen servicio, atendiéndolos bien.

**10. ¿Cree usted que la tecnología es una herramienta importante para ayudar a los niños en su proceso de desarrollo?**

Acá se trabaja más la parte humana, la técnica humana que la tecnológica porque yo paso por los salones y no hay grabadoras, la única grabadora que hay es la que usan en las actividades de integración cuando se ponen a bailar, es el único equipo por que los otros no manejan grabadora, aquí se maneja más la técnica humana.

**11. ¿En qué considera que su labor dentro de la organización es importante para el desarrollo de las estrategias de aprendizaje de los niños?**

En este momento, en el cargo en que estoy, prestar un buen servicio tanto a padres de familia como a los niños y pues obvio a las personas que requieran de alguna información.

Entrevista N° 12

Nombre: Patricia Nuñez

Profesión: psicóloga de Asopormen

Primera entrevista registrada

---

**1. ¿Esta es una fundación con o sin ánimo de lucro?**

Sin ánimo de lucro

**2. ¿qué medios de comunicación manejan respecto a la comunicación interna?**

Nosotros trabajamos con el sistema de calidad, estamos implantando el sistema de calidad, entonces, lo principal son las reuniones entre los grupos, acá hay diferentes

áreas de acción. Está la parte de salud, la parte de educación y la parte de protección cada uno tiene su grupo de trabajo con profesionales de diferentes áreas. Entonces la comunicación por cada uno de estos grupos, se trabaja por medio de reuniones mensuales en donde analizan casos, evalúan los procesos que cada uno de ellos está llevando con sus pacientes, digamos en la parte de escolaridad todos los días de 7am a 8am hacen reuniones y todos los días hay un tema diferente de reunión. Digamos: todos los viernes se establece la agenda de la semana entrante, todos los miércoles se capacitan en las diferentes competencias que identificamos que tienen falencias y así cada uno de los días se les va destinando éste tiempo.

en los otros programas ya se hace mensualmente igual, reuniones. ¿Cómo hacen cada uno de los programas para contactarse?, por medio de sus coordinadores, hay reuniones de los coordinadores en donde se acopla toda la información de lo que se está trabajando en cada uno de los programas.

También tenemos el comité de calidad, que son los líderes de los diferentes procesos que también nos reunimos semanalmente o quincenalmente a mirar que tienen los puntos o falencias que tiene cada uno de los programas.

Tenemos ya elementos por los cuales nos comunicamos como herramientas, tenemos el programa de droxbox en donde manejamos toda la información institucional y cada una de las coordinadoras tiene acceso a esto para bajar digamos si necesitan información de talento humano, ahí la tienen y de las diferentes áreas.

### **3. ¿Desde el departamento de talento humano cómo se estimula el progreso y desarrollo de los niños?**

De los niños no, yo no tengo acceso al desarrollo directamente con los niños, yo solamente trabajo con el desarrollo de los trabajadores.

### **4. ¿Quién maneja ésta situación?**

Cada una de las coordinadoras con su equipo de trabajo. Entonces, en la parte escolar, ¿cómo se mira si los niños se están desarrollando o cómo van a hacer su desarrollo intelectual más efectivo? esas estrategias ya son internas de cada área. Todo lo que es capacitación de los trabajadores sí es conmigo.

### **5. En el caso de la tecnología, para ese proceso ¿es importante este factor?**

Para el proceso de capacitación de los trabajadores, no. la verdad no utilizamos muchos medios tecnológicos, ¿qué se utiliza? videobeam, grabadora, lo más importante entra a ser el conocimiento de la persona que los va a capacitar. ¿Sí? aquí se requiere mucho que las personas sean capaces de adquirir conocimientos, lo que más nos importa no es la tecnología sino el conocimiento que se le va a brindar a ellos.

**6. ¿Los trabajadores sí tienen contacto directo con los niños?**

Todos.

**7 ¿Qué hacen estos trabajadores cuando algunos niños no se adaptan a algún sistema que ustedes tengan para el desarrollo?**

Bueno, me toca hablarte específicamente de cada una de las áreas porque todas trabajan diferente. En la parte escolar, si un niño no se adapta como a las normas y reglas que ellos tienen, aplican los reforzantes, lo que es premio-castigo, teniendo en cuenta que ellos están regidos por el icbf entonces tienen que seguir todas las normativas que ellos imponen y no como transgredir estas reglas.

En la parte de IPS, no se utiliza mucho lo que es premio-castigo ni nada de esto porque los chicos van a su terapia, en la parte de neurodesarrollo, van a su terapia, están en su terapia y si digamos algún niño en ese momento no tiene la disposición, hacen o realizan otras actividades en donde el niño por lo menos pueda adquirir un poquito de lo que se le está queriendo dar. Y aquí en aba, ya se utiliza nuevamente lo que es premio-castigo, aba es una técnica muy conductual, sí se premian o se les da castigo por cumplimiento o incumplimiento.

**8. para pasar al tema más de inclusión social, si se presenta rechazo por parte de la sociedad hacia estos niños ¿cómo se maneja esto?**

En nuestra política nosotros queremos, como único objetivo que los niños se integren a la sociedad, escolarmente, socialmente, ese es el objetivo del instituto. La familia, el colegio y la sociedad.

En el colegio lo primordial es que, el grupo de trabajo analiza como es todo este ambiente en el que ellos están para después poder llegar a intervenir y a mirar qué cositas hay que cambiar para que el niño pueda estar incluido socialmente.

En aba también se trabaja mucho lo que es la inclusión, bueno, en aba y en ips, porque hacemos tutorías, ellos van a los colegios, ellos van a sus casas, tratan de que la calidad de vida del niño mejore y tenga capacidades para ir a un colegio, para participar digamos en una izada de bandera, en una actividad lúdica, entonces sí, nosotros queremos que los niños estén integrados.

Hay un programa en este momento que se llama: programa de inclusión. es apadrinado por la alcaldía, es un programa que está directamente con la alcaldía y tenemos un grupo de trabaja que va directamente a los colegios, busca a los niños que tienen diferentes diagnósticos de aprendizaje y los interviene.

**9. ¿De qué manera se aporta acá a los procesos de comunicación que debe haber entre los niños y sus familias?**

Eso es muy importante para nosotros, aquí se citan tanto en ips como en la parte escolar y de protección, se citan constantemente a los papas, a los hermanos, a las personas que están con ellos representándolos para que se estén capacitando constantemente para hablarles a ellos de cómo deben llevar estos programas a la casa de cómo mejorarlos de cómo dar un poquito de ellos mismos porque no hay un mejoramiento de la calidad de vida si ellos no intervienen. Entonces, los programas del instituto es una prioridad que los papitos o los acudientes estén teniendo conocimientos y herramientas para poderse comunicar con ellos y aplicar también una parte de la técnica.

**10. A parte de las capacitaciones también ¿se realizan actividades para integrar no solamente a las familias sino también a la sociedad, a todos los diferentes públicos con los que los niños realizan actividades?**

Sí, la parte de escolaridad, se hace mucho esto, los niños participan en fides, en eventos deportivos que hacen otras instituciones, en eventos de la alcaldía, en eventos sociales, por ejemplo: el día del autismo siempre se hace una actividad que involucre a la sociedad.

**11. Actualmente, en la población de Bucaramanga se evidencian mucho los jóvenes entonces, ¿cómo hace Asopormen para que este público reconozca a estos niños con destrezas y cualidades que pueda tener cualquier otro niño?**

Yo creo que nosotros tenemos un valor agregado que no tienen la mayoría de las empresas con respecto a los jóvenes. Aquí se le da la oportunidad a muchos jóvenes, a muchas personas que están recién egresadas que están entre sus 18 y 23-24 años, la mayoría del personal está entre los 18 y los 28 años de edad. Entonces, es una población muy joven, creo que ahí estamos influyendo mucho en ellos, primero, que se les dá la oportunidad de que trabajen obviamente tienen que cumplir con una serie de características sobretodo en la parte de competencias para trabajar con estos chicos, dándole la oportunidad a ellos de que empiecen a trabajar, y a explorar su campo profesional con los niños especiales y así le cogen un gran amor a trabajar en este medio.

**12. ¿Existe algún caso o varios casos donde algún ciudadano pueda donar a estos niños vestimenta, educación, por iniciativa propia?**

Nosotros hacemos campañas, en que se recoge ropa, que se recogen diferentes, digamos cuando hubo un incendio se realizó una campaña para nuestros chicos que están en esas diferentes ubicaciones o zonas pero, que alguien venga aquí directamente a apoyarnos así como por iniciativa, no.

**13. Cuando se realizan esas campañas, ¿cómo es la respuesta que se reúne a donar esos recursos?**

Es buena, yo no podría decirte digamos en qué cantidad o si se llena realmente las expectativas porque eso ya lo manejan ustedes con la directora ejecutiva pero, he visto

que la colaboración es buena, lo que yo puedo percibir es que si hay buena aceptación por parte de la sociedad, sí colaboran.

**14. Para tocar otro tema, respecto al estado, ustedes ¿reciben algún tipo de ayuda o apoyo por parte del gobierno?**

No, apoyo o ayuda no. nosotros somos una institución no gubernamental pero, si aplicamos a proyectos que ellos generan, como el que te acabo de contar que es directamente con la alcaldía. Ósea el gobierno no nos dá recursos para que nosotros funcionemos pero ellos hacen convocatorias en donde dicen: tenemos esté programa de inclusión y nosotros participamos, los ganamos porque tenemos muy buen reconocimiento a nivel departamental y pues aquí la calidad de los servicios que se prestan es muy buena.

**15 Autoridades gubernamentales aprueban distintas leyes a favor de las personas con discapacidad mental, ¿ustedes hacen algo para que estas se cumplan?**

Absolutamente todo. Dentro de nuestra política de calidad está el cumplimiento de las normativas y de las leyes vigentes y hacemos absolutamente todo lo que esté a nuestro alcance para que se cumpla. eso está dentro del mejoramiento de la calidad de vida de los niños.

**16. ¿El estado participa directa o indirectamente en actividades recreativas que promuevan a los niños discapacitados?**

De pronto los niños de escolaridad en algunas ocasiones, pero no estaría muy segura de responderte eso.

**17. Gran parte de la sociedad desconoce estas leyes que el estado aprueba, ¿es importante para ustedes que la sociedad tenga presente esas leyes?**

Es importante que las tengan presentes, que las respeten y que las hagan cumplir. porque en algunas ocasiones es el mismo estado el que las pone y no las cumple. entonces, es importante que el estado, la sociedad nosotros como trabajadores que velamos por estos chicos y sus mismos padres las conozcan, las respeten y las hagan cumplir.

**18. ¿Tienen algún tipo de estrategia para eso?**

Externa no. interna sí, constantemente estamos velando para que los trabajadores sepan hasta dónde deben llegar con los niños, qué es el respeto hacia ellos, ¿cómo hacer cumplir las dinámicas que exigen las leyes? internamente sí, externamente no.

**19. ¿Trabaja en Asopormen algún comunicador o persona similar que ayude a crear estrategias comunicativas en particular?**

No.

**20. ¿Están pensando de pronto a futuro incluir una persona así?**

No. pues, por ahora no. partamos de que Asopormen es una institución sin ánimo de lucro y aquí los recursos que se manejan son muy escasos. Aquí las coordinadoras o cada una de las personas que tiene responsabilidades o tareas a cargo, nos llenamos tratando de cumplir con cargos que podrían ser de otras personas por el hecho de que no hay el recurso para contratar a muchas personas, entonces, es más importante para nosotros contratar a la persona que va a estar directamente en la relación con el niño que va a brindar ese servicio que de pronto otros cargos en este momento que de pronto no son tan vitales.

**21. Si hubiera un momento en que un comunicador se acercara comentándoles a ustedes las estrategias, ¿ustedes estarían dispuestos a aceptarlos o ustedes rechazarían la oferta?**

Depende de la oferta. Nosotros manejamos una revista que a partir de este año empezamos a sacar donde estamos comunicándole a padres, a docentes, a médicos todo el conocimiento interno. Entonces, los trabajadores escriben sus vivencias con los chicos, escriben los temas en lo que ellos creen que tienen bastante recurso y nosotros los publicamos, generalmente para estos casos nos colaboran ya más desde las prácticas.

**22. ¿De qué manera la organización maneja las diferentes estrategias comunicativas?**

Externar: la revista que te estoy diciendo, otra es por medio de la página web donde está todo lo que es el instituto, se montan fotos, anuncios, de lo que se hizo de lo que se va a hacer. Hay otra externa, nosotros ahorita estamos haciendo una escuela de padres que se llama “papitos pilosos”, ¿qué queremos con esto? que los padres se vinculen sin ningún tipo de obligación y les ofrezcamos conocimiento, cualquier persona que se quiera vincular sea papá o acudiente del niño puede hacerlo.

Otra forma de comunicación es por medio del siau, que es el departamento en donde se recogen las quejas, los reclamos, las sugerencias, siau. Es otro medio de comunicación para que los papitos puedan ya venir y decir ¿qué les molesta? ¿Qué no les molesta?

otro medio de comunicación muy importante es la coordinadora de la IPS ella está en comunicación directa con todos los médicos tratantes que mandan chicos aquí, contándoles de las nuevas tecnologías que tenemos, de los nuevos proyectos que tenemos, de los proyectos que hay y con las IPS.

A nivel interno, se manejan diferentes estrategias de comunicación, de motivación, todos los meses se hacen campañas en donde tenemos diferentes temas, entonces digamos, comunicación acertiva se pasa una campaña de comunicación, el siguiente mes es de ética, entonces una campaña de ética. Otro medio de comunicación es por medio de las carteleras que tenemos del departamento de talento humano y de las carteleras que tiene

cada una de las áreas donde comunican completamente todo. las reuniones es el mejor medio de comunicación que tenemos directo, hay formatos y protocolos para pedir permiso, para una cosa, para la otra, como todas las empresas tenemos todavía errores en la comunicación pero, tratamos de ir mejorándolos poco a poco.

**23. Hablando de otras empresas, finalmente, ¿cuál es la competencia respecto a la fundación?**

Asopormen tiene diferentes competidores por lo que maneja protección, salud y educación. Yo diría que de pronto en neurodesarrollo, acusalud.

**23. ¿Qué se fijan de la competencia?**

Pues en la competencia, nos fijamos en que están prestando servicios muy parecidos a los que estamos prestando nosotros. sí, en escolaridad también hay unos 5 institutos que compiten con nosotros cuando vamos a pasar propuestas al estado para convocatorias y todo eso para ser aprobadas.

**24. ¿Hacen benchmarking, para hacer comparaciones, para saber si ustedes van bien?**

Sí, nosotros hicimos un estudio de mercados que fue supremamente arduo entre agosto y noviembre del año pasado, donde se analizaron las poblaciones que trabajan cada uno de los institutos que son competencia para Asopormen, cuánta cantidad de niños atendían, ¿qué población de toda la población de discapacidad está atendiendo Asopormén?, se hizo un excelente estudio de mercados. Realmente nosotros estamos muy bien respecto a eso, realmente Asopormen sobre sale por el servicio humano que presta porque nosotros aquí le damos mucho énfasis al servicio al cliente, al que ellos estén contentos estén felices a que sientan esa satisfacción, entonces, realmente sí tenemos competidores obviamente que prestan los mismos servicios pero estamos muy satisfechos con el servicio que estamos prestando porque sentimos que le estamos respondiendo a la gente. Muestra de esto es que el instituto ha crecido enormemente en los últimos 6 años, ha tenido un crecimiento enorme.

**25. ¿Hace cuánto está ésta fundación?**

Asopormen lleva 45 años funcionando.

**26. finalmente, los estratos que se manejan acá ¿cuáles son?**

Todos. Acá hay desde estrato 1 hasta estrato 6, hasta 10, hay de todo. la mayor cantidad de niños son estrato 1 y 2 por lo que son convenios que tenemos con la alcaldía, con la gobernación con el icbf, niños que son vulnerados, niños que aplican tutela a las ips porque no les dan los servicios y de pronto no tienen ellos los recursos para pagarlos,

entonces, hay una cantidad de población que es estrato 1 y 2 pero manejamos todos los estratos.

Anexo 7 Tabulación de entrevistas

Variables					Indicadores					Numero de pregunta	Entrevistado	Párrafo	Frase	Categoría
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		<b>Julián David Corredor Vargas</b>	El paciente, en este caso que los niños tengan la disponibilidad porque no es una terapia muy común que se pueda adquirir; otro aspecto importante es la motivación de los padres, es importante que ellos estén continuamente en el proceso para que el niño no se estanque pues nosotros les damos las herramientas pero en la casa también los padres tienen que ayudarlos, se les dice a los papas trabájenle esto, que haga una posición de esta manera, se guía para que tenga un buen tratamiento en casa.	“La <u>motivación</u> de los padres es muy importante”.  - los padres tienen que ayudarlos, se les dice a los papas trabájenle esto, que haga una posición de esta manera, se guía para que tenga un buen tratamiento en casa.	-Motivación  -trabajo en casa
Inclusión Social					Familia									

		<p>8.¿Qué problemas se presentan más en las relaciones familiares (problemas de crianza, violencia familiar etc.)?</p>	<p><b>Elizabeth Ozorio García</b></p>	<p>Son problemáticas que están directamente relacionadas con la familia colombiana, es más de manejo de autoridad, la permisividad...vienen una cantidad de problemas que se desligan de ahí: los vacíos afectivos, abandono, la situación económica es crítica porque muchas son madres cabezas de hogar, y tienen que trabajar, entonces hay otro problema, la persona que cuida al niño mientras la mamá trabaja no es la más adecuada. Todo tiene que ver con la situación económica también.</p>	<p>- manejo de autoridad</p> <p>- vienen una cantidad de problemas que se desligan de ahí: los vacíos afectivos, abandono, la situación económica.</p> <p>- hay otro problema, la persona que cuida al niño mientras la mamá trabaja no es la más adecuada. Todo tiene que ver con la situación económica también.</p>	<p>-problemas económicos</p> <p>-manejo de autoridad.</p> <p>-vacios afectivos</p>
--	--	--	---------------------------------------	---	--	--

		<p>9.¿Qué tipo de estrategias comunicativas realizan para manejar estos problemas?</p>	<p><b>Elizabeth Ozorio García</b></p>	<p>Una cosa más que se hace en la intervención individual es que cada padre debe al menos una vez al mes, pasar por psicología individualmente, ese es uno de los espacios donde se intervienen esas problemáticas, ellos deben asistir si no lo hacen hay unas medidas al respecto que incluso se le informan a la E.P.S a la que pertenece el niño, porque las mismas E.P.S o los médicos exigen que los padres estén involucrados.</p> <p>También los medios de comunicación que usamos nosotros para informar no sólo las problemáticas particulares...Éstos son la cartelera, los cronogramas que se entregan a los padres, a</p>	<p>- psicología individualmente. - medios de comunicación que usamos nosotros para informar no sólo las problemáticas particulares... Éstos son la cartelera, los cronogramas que se entregan a los padres, a veces se usan los correos electrónicos, pero sobre todo hay cara a cara; para nosotros cualquier tipo de problemas</p>	<p>-medios de comunicación</p>
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--------------------------------

				veces se usan los correos electrónicos, pero sobre todo hay cara a cara; para nosotros cualquier tipo de problemas se resuelven particularmente.	se resuelven particularmente.	
		1. ¿De qué manera usted lleva el proceso de desarrollo intelectual de su hijo?	<b>Beatriz Vergara</b>	Dándole una mejor calidad de vida...Ayudándole a sus terapias, trayéndolo a sus terapias, al médico, dándole su medicamento, haciendo que él tenga su vida normal.	“Ayudo a mi hijo con una mejor calidad de vida”	-Calidad de vida -normalización
		1. ¿De qué manera usted lleva el proceso de desarrollo intelectual de su hijo?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Él es autista leve, y ahí vamos luchando con él porque él antes no hablaba, y llevo tres años con Asopormen, me he dedicado todo el tiempo a él.	“Vamos luchando con él porque él antes no hablaba; ahora llevo tres años con Asopormen”.	-intervención
		9. ¿de qué manera maneja usted ese rechazo?	<b>Azucena Galvis</b>	Cuando hay rechazo hacia mi hijo yo no presto atención.	“Cuando hay rechazo hacia mi hijo yo no presto	-personalidad

					atención”.	
		1.¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar este proceso?	<b>Heidy Niño</b>	Al principio de mi profesión yo veía que un niño era irritable y lloraba y mordía y tenía ciertos comportamientos agresivos, entonces yo decía: “esto es por la lesión”. Resulta que cuando empezaba a indagar y en la intervención hablando con la mamita me daba cuenta que el niño tenía por ejemplo, un privación emocional permanente, se la pasaba solo, un niño que por la discapacidad lo han tirado en algún lado, en una colchoneta en la casa y mantiene solo, y sólo lo traen acá para su rehabilitación. Esos componentes afectivos, hacen que el niño manifieste ciertas conductas, entonces no	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “La madre no se da cuenta que el niño presenta privación emocional permanente, se la pasaba solo, un niño que por la discapacidad se le ha tirado a un lado, en una colchoneta en la casa y mantienen solo...”</li> <li>• “Aparecen componentes afectivos que hacen que el niño manifieste ciertas conductas, entonces no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemáticas de familia.</li> <li>-</li> </ul>

				es la patología, no fue la hipopsia, la anoxia, la parálisis, la lisis, la convulsión, la epilepsia; es lo que está viviendo.	es la patología sino lo que está viviendo”.	
		6. ¿Las personas con discapacidad mental pueden tener algún problema psicológico?	<b>Sara Rocío Mayorga Ortiz</b>	Estos trastornos mentales llevan a alteraciones en su vida familiar y social, causa por la que se debe mantener un acompañamiento psicológico y psiquiátrico.	“Estos trastornos mentales llevan a alteraciones en su vida familiar y social”.	Acompañamiento psicológico y psiquiátrico.
		8. ¿De qué manera se aporta acá a los procesos de comunicación que debe haber entre los niños y sus familias?	<b>Patricia Núñez</b>	Eso es muy importante para nosotros, aquí se citan tanto en ips como en la parte escolar y de protección, se citan constantemente a los papas, a los hermanos, a las personas que están con ellos representándolos para que se esten capacitando constantemente para hablarles a ellos de cómo	“Se citan constantemente a los papas, a los hermanos, a las personas que están con ellos representándolos para que se esten capacitando constantemente”.	- Capacitaciones - mejoramiento de calidad de vida

				deben llevar estos programas a la casa de cómo mejorarlos de cómo dar un poquito de ellos mismos porque no hay un mejoramiento de la calidad de vida si ellos no intervienen. entonces, los programas del instituto es una prioridad que los papitos o los acudientes estén teniendo conocimientos y herramientas para poderse comunicar con ellos y aplicar también una parte de la técnica.		
		5   4   3   2   1 <b>Sociedad</b>	4. ¿Cuándo se recurre a la terapia acuática y cuáles son los beneficios que ésta?	<b>Julián David Corredor Vargas</b>	Se recurre cuando hay cualquier patología, cualquier paciente con alguna alteración muscular o neurológica puede ir a este tipo de terapia, los beneficios son muchos pues se ve que con una sola terapia	“Los niños con discapacidad se ve que pueden adherirse con más facilidad a las actividades

				<p>el paciente se nota más relajado, ósea en dos semanas se ve un paciente con mejor fuerza muscular, los niños con discapacidad se ve que pueden adherirse con mas afinidad a las actividades de la ida diaria, son ms activos en la sociedad.</p>	<p>de la vida diaria, son más activos en la sociedad”.</p>	
		<p>6.¿Se presenta rechazo por parte de la sociedad?</p>	<p><b>Beatriz Vergara</b></p>	<p>Mucho, porque todavía somos gente muy ignorante a través de este tema, no vemos con buenos ojos un niño especial sino que criticamos mucho en vez de ayudar a veces no tanto a los niños especiales sino a las familias de ellos... Hay ese inconveniente también por parte del gobierno de apoyar a las familias; igual es una familia que se ve muy</p>	<p>“Todavía somos gente muy ignorante a través de este tema, no vemos con buenos ojos a un niño especial”.</p>	<p>Desconocimiento</p>

				afectada por que no va a ser lo mismo una familia con un niño normal que una con un niño especial.		
		7. ¿Cómo ha hecho para manejar ese rechazo?	<b>Beatriz Vergara</b>	Terrible, yo me enfermé, psicológicamente me traumaticé yo no salía. Ahora estoy volviendo otra vez a esa rutina de ir a un centro comercial o que ir a un restaurante o que sacarlo a pasear, pero antes era traumático, porque la gente era pendiente no de sus cosas sino de lo que hacía mi hijo. Si regaba la comía, si comía con la mano, todo eso... Ahora lo manejo más tranquila más relajada, igual tengo que aceptar que mi hijo ahora es un niño especial.	“Antes era traumático, ahora lo manejo más tranquila, tengo que aceptar que mi hijo ahora es un niño especial”.	-Aceptación
		2. ¿De qué	<b>Marlene Mejía</b>	Con muchas terapias,	“Asopormen	-

		manera Asopormen ha ayudado a este proceso?	<b>Bayona</b>	con capacitaciones para nosotros los padres, con psicólogas...	nos capacita con psicólogas..."	capacitaciones
		6.¿Se presenta rechazo por parte de la sociedad?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Sí, a veces sí, cuando ellos se comportan mal y hacen una pataleta dicen "péguele", pero la gente no cae en cuenta que ellos son autistas. Entonces la gente le pregunta a uno: ¿eso qué es? La gente no sabe qué es el autismo.	"Cuando ellos se comportan mal y hacen pataleta dicen: "péguele".	- desconocimiento
		7.¿Cómo ha hecho para manejar ese rechazo?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Pues a uno a veces le da duro, entonces hacer de cuenta que ellos no existen. Al principio cuando me dijeron que mi hijo era autista fue difícil y uno se pregunta por qué a uno le pasa esto. Es duro, pero uno lo asimila.	"A veces es duro pero uno hace de cuenta que esas personas no existen".	- fortalecimiento

		7.¿Se presenta rechazo de parte de la sociedad para con los niños?	<b>Azucena Galvis</b>	Se presenta demasiado rechazo por parte de la sociedad	“Se presenta demasiado rechazo por parte de la sociedad”.	-Rechazo
		8.¿cómo lo ve usted como percibe ese rechazo?	<b>Azucena Galvis</b>	como si ellos fueran lo más malo de este mundo no los tienen en cuenta para nada	“La gente los mira como si ellos fueran lo más malo del mundo y no los tienen en cuenta para nada”.	-ignorancia
		6. ¿Se muestra rechazo de parte de la sociedad para con los niños?	<b>María Inés</b>	Si los aíslan, sienten temor, miedo, no lo saben manejar, si el niño le va a dar la manita siente es que el niño va a agredirlo, un abrazo y se retiran, pero no todos hay gente que ya conoce esta clase de niños y los cogen los acarician hay personas que los rechazan y otros que no.	“La gente los aíslan, sienten temor, miedo y no lo saben manejar”.	-ignorancia
		8.¿como madre de familia usted	<b>Arelis</b>	Pues en algunos, de por si a mi hijo casi no se le	“A mí hijo casi no se le	

		ha detectado rechazo de parte de la sociedad?	<b>Quintero</b>	nota, pero si se ve mucha gente que ve a los niños como haciendo cosas raras.	nota pero la gente ve a los niños como algo raro".	- desconocimiento
		1. . ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar este proceso?	<b>Heidy Niño</b>	Volvemos a Piaget, los pensamientos, la experiencia, lo que sufre, lo que él vive. Y Vygotsky habla de las manifestaciones a través del lenguaje: "si yo no hablo, tengo que buscar un medio para comunicarme". Entonces si a mí vienen y me pegan y soy un niño que tiene una discapacidad y no hablo, yo pellizco, porque estoy defendiéndome; si alguien viene y me golpea, o alguien se burla porque yo convulsiono, entonces yo siento y soy conciente que se están burlando de mí, entonces la próxima vez que alguien se me acerque yo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Si yo no hablo, tengo que buscar un medio para comunicarme , entonces si vienen y me pegan y soy un niño con discapacidad mental y no hablo, yo pellizco, porque estoy defendiéndome".</li> <li>• "Si alguien vienen y me golpea o alguien se burla de mí porque yo convulsiono,</li> </ul>	-patrones de comunicación

				qué voy hacer. A defenderme, entonces son los niños que golpean, que muerden, los niños que son irritables y viven a la defensiva. La agresividad está dentro de un trastorno generalizado de comportamiento dentro de un cuadro específico, los niños por naturaleza no son agresivos, los que son más grandes de acuerdo a ciertas experiencias con el ambiente desarrollan conductas agresivas, la agresividad se aprende más no se nace con ella.	entonces yo estoy consciente de ello y voy a defenderme”.	
		2. ¿Qué es para usted discapacidad mental?	<b>Sara Rocío Mayorga Ortiz</b>	Alteración a nivel cognitivo, condición humana vulnerable a su entorno social, el cual hace que estas personas se aislen y se acentúe su proceso cognitivo	“condición humana vulnerable a su entorno social”.	Vulnerabilidad
		7. si se presenta rechazo por parte	<b>Patricia</b>	En nuestra política nosotros queremos,	“Como único objetivo que	

		de la sociedad hacia estos niños ¿cómo se maneja esto?	<b>Núñez</b>	<p>como único objetivo que los niños se integren a la sociedad, escolarmente, socialmente, ese es el objetivo del instituto. La familia, el colegio y la sociedad.</p> <p>En el colegio lo primordial es que, el grupo de trabajo analiza como es todo este ambiente en el que ellos están para después poder llegar a intervenir y a mirar qué cositas hay que cambiar para que el niño pueda estar incluido socialmente.</p>	los niños se integren a la sociedad, escolarmente y socialmente”.	Integración
		10. Actualmente, en la población de Bucaramanga se evidencian mucho los jóvenes	<b>Patricia Núñez</b>	Yo creo que nosotros tenemos un valor agregado que no tienen la mayoría de las empresas con respecto a	“Dándole la oportunidad a ellos de que empiecen a trabajar, y a	

		entonces, ¿cómo hace asopormen para que este público reconozca a estos niños con destrezas y cualidades que pueda tener cualquier otro niño?		los jóvenes. Eh, aquí se le da la oportunidad a muchos jóvenes, a muchas personas que están recién egresadas que están entre sus 18 y 23-24 años, la mayoría del personal está entre los 18 y los 28 años de edad. Entonces, es una población muy joven, creo que ahí estamos influyendo mucho en ellos, primero, que se les da la oportunidad de que trabajen obviamente tienen que cumplir con una serie de características sobretodo en la parte de competencias para trabajar con estos chicos.	explorar su campo profesional con los niños especiales y así le cojen un gran amor a trabajar en este medio”.	Participación juvenil.
		11. ¿Existe algún caso o varios casos donde	<b>Patricia</b>	Nosotros hacemos campañas, en que se recoge ropa, que se	“Nosotros hacemos campañas,	

		algún ciudadano pueda donar a estos niños vestimenta, educación, por iniciativa propia?	<b>Núñez</b>	recogen diferentes, digamos cuando hubo un incendio se realizó una campaña para nuestros chicos que están en esas diferentes ubicaciones o zonas pero, que alguien venga aquí directamente a apoyarnos así como por iniciativa, no.	en que se recoge ropa”.	Campañas
		8.¿hay alguna crítica de parte de los otros padres por haber niños con discapacidad aquí en el colegio?	<b>Angélica Ramírez</b>	No hasta el momento ningún padre ha manifestado algo malo en contra de estos niños.	No hasta el momento ningún padre ha manifestado algo malo en contra de estos niños.	-aceptación
		9.¿cree que hay algún rechazo de parte de la sociedad para con los niños?	<b>Angélica Ramírez</b>	Si, afuera del ambiente escolar yo creo que si la gente los discrimina y piensan que son niños agresivos o piensan que son niños que van a reaccionar mal ante otras	Si, afuera del ambiente escolar yo creo que si la gente los discrimina y piensan que	-discriminación

				<p>personas pero nunca les dan la oportunidad de ser tratados.</p>	<p>son niños agresivos o piensan que son niños que van a reaccionar mal ante otras personas pero nunca les dan la oportunidad de ser tratados.</p>	
		<p>12. Cuando se realizan esas campañas, ¿cómo es la respuesta que se reune a donar esos recursos?</p>	<p><b>Patricia Núñez</b></p>	<p>Es buena, yo no podría decirte digamos en qué cantidad o si se llena realmente las expectativas porque eso ya lo manejan ustedes con la directora ejecutiva pero, he visto que la colaboración es buena, lo que yo puedo percibir es que si hay buena</p>	<p>“Lo que yo puedo percibir es que si hay buena aceptación por parte de la sociedad”.</p>	<p>Aceptación</p>

				aceptación por parte de la sociedad, sí colaboran.		
	5 4 3 2 1	4. ¿Qué procesos de llevan a cabo para sobrellevar la inclusión social?	<b>Elizabeth Osorio García</b>	Como ahora hay convenios con la alcaldía, con la gobernación entonces ellos son una palanca muy importante para alcanzar a los docentes, entonces se han hecho capacitaciones, hay una persona que va a cada colegio donde tenemos un niño estudiando, que son colegios regulares, acompañamiento a las familias. Regularmente se hace de pronto un seminario al año abierto para que también conozcan y trabajen no solo en una intervención secundaria o terciaria sino también primaria: la prevención, que desde antes se sepa que es el	“Regularmente se hace de pronto un seminario al año abierto para que también conozcan y trabajen no solo en una intervención secundaria o terciaria sino también primaria”.	Capacitaciones y seminarios.

				autismo y se puedan identificar muy temprano.		
		11.¿Recibe algún tipo de formación y/o capacitación para llevar a cabo procesos de inclusión con los niños?	<b>Julián David Corredor Vargas</b>	Como tal un curso o seminario que especifique no he hecho ningún curso de inclusión El proceso de inclusión se da con el tratamiento y como el niño evoluciona haciendo alguna acción que antes no podía realizar entonces por ejemplo si no utilizaba la mano tu como fisioterapeuta te encargas de ayudar y ya otro profesional se encarga de desarrollarle	“Como tal no hay un curso o seminario donde se especifique el tema de inclusión”.	Capacitación

				las habilidades motoras finas que le puedan ayudar a la inclusión.		
		7.Desde su perspectiva, ¿cómo cree usted que la sociedad incluye a estos niños?	<b>Yeni Rocio Rojas</b>	Pues la verdad yo nunca he trabajado en un instituto así con niños que fueran especiales, con autismo y los diferentes síndromes que hay pero yo de momento, ó sea lo que puedo ver, la sociedad los ve con mucho cariño pero, rechazarlos no.	- ó sea lo que puedo ver, la sociedad los ve con mucho cariño pero, rechazarlos no.	-aceptación

		5. ¿La fonoaudiología de neurodesarrollo tiene alguna conexión con el programa A.B.A?	<b>Heidy Niño</b>	¿Qué hace A.B.A? A.B.A es una técnica especializada que ellos desarrollan conductas y las insertan que los hacen capaces de interactuar con cualquier medio. Conductas que por la discapacidad que tienen, no las lograron desarrollar y hay que introducirlas dentro de su esquema neurológico, y se hace a través de una serie de procedimientos que ellos tienen, que requieren también de mucho estudio, manejo y conocimiento, y es personal igual terapéutico que está especializado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “El niño debe tener unos componentes de adaptación social, de tolerancia, resistencia a la frustración, de tranquilidad, que el niño me pueda entender...”</li> <li>• A.B.A, es una técnica especializada donde ellos desarrollan conductas y son capaces de interactuar con cualquier medio.</li> </ul>	Intervención
		3. ¿Cuáles son las áreas más frecuentes de	<b>Elizabeth</b>	Para mí el programa de inclusión es uno de los programas más	“El programa de inclusión es uno de los	Programa: Inclusión

		intervención por parte de la IPS?	<b>Osorio</b>	importantes en este momento.	programas más importantes”.	
5   4   3   2   1	5   4   3   2   1	2. ¿Cuál es la diferencia entre terapia acuática e hidroterapia y cuál es más empleada?	<b>Julián David Corredor Vargas</b>	La hidroterapia es toda la que se maneja con el agua, desde que se entra a una piscina o agua ya se está haciendo hidroterapia, pero la terapia acuática ya son técnicas específicas que se utilizan dentro del medio acuático que se implementan para puede ser la relajación, el fortalecimiento muscular, bueno muchísimos campos de aplicación en el agua y ahorita se emplea más la acuaterapia.	“La terapia acuática son técnicas específicas para la relajación, el fortalecimiento o muscular etc.,”	Hidroterapia Y Terapia acuática
<b>Hecho Tecnológico</b>						
<b>Fundación</b>						

		6. ¿Para Asopormen es fácil adquirir tecnología?	<b>Elizabeth Osorio García</b>	Pues es una institución sin ánimo de lucro, los recursos como tal no los tiene pero sí hay una gestión muy importante en el área directiva haciendo convenios, buscando patrocinadores, entonces de esa manera es que se alcanzan los recursos.	“Pero sí hay una gestión muy importante en el área directiva haciendo convenios, buscando patrocinadores”	Patrocinio
		10. ¿Se necesita de la implementación tecnológica para esta terapia?	<b>Julián David Corredor Vargas</b>	No, pues en el caso mío como es una terapia acuática la única herramienta son mis manos y el agua entonces pues no se necesita ningún equipo para el desarrollo de esta terapia, de pronto para otro tipo de terapia puede que física sí sería bueno implementarlas	“La única herramienta para la terapia son las manos y el agua pero sí sería bueno implementar las TIC”.	-Ausencia de TIC
		2. ¿Cuál es la diferencia entre		La terapia acuática es el implemento de ejercicios	Implementación de	-

		terapia acuática e hidroterapia y cuál es más empleada?	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	dentro del agua y la hidroterapia es el implemento de aparatos para trabajar con la persona o sea me refiero a un <i>tanque de jugas, un tanque a chorro</i> , o sea es el agua haciendo el efecto en el paciente, y la otra es el paciente haciendo ejercicios dentro del agua.	aparatos como tanques terapéuticos (el agua haciendo el efecto en el paciente).	Hidroterapia
		2.1-¿Cuál es la más empleada?	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	Aquí se utiliza más la terapia acuática porque no se cuenta con los implementos de una hidroterapia como el <i>tanque de jugas, el tanque a chorro, las duchas suecas</i> , que obviamente necesitaríamos otro espacio y son mucho más costosos.	La terapia acuática es la más empleada porque no se cuenta con los implementos de la hidroterapia.	-terapia acuática
		3. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	el terapeuta debe tener una capacitación en cuanto las técnicas que se manejan en el medio,	El terapeuta debe tener una capacitación	- hidroterapia y terapia

		en cuenta a la hora de realizar la terapia acuática y/o hidroterapia?		técnicas como jaleos, ejercicios u preferiblemente que el terapeuta sea fisio porque conoce los elementos del cuerpo y conoce los ejercicios que se le deben realizar a los pacientes.	en cuando a las técnicas que se manejan en el medio.	acuática
		8.¿Se necesita de la implementación tecnológica para la fisioterapia?	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	sí, ojala todos los sitios donde hacemos terapias físicas tengan esta implementación, aquí no hay mucho. Lo que pasa es que los implementos de tecnología en el área física son muy costosos, por ejemplo, caminadores, las ciclas tecnológicas, aparatos para poner a caminar a los pacientes son de millones y generan costos.	“Ojala todos los sitios donde hacemos terapias físicas tengan implementación tecnológica”.	- implementación de las TIC
		8.1.¿Qué implementos tiene	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	nosotros tenemos bandas, tenemos la caminadora, tenemos aparatos mecánicos que suplen la tecnología,	“Nosotros tenemos bandas, caminadoras,	- implementación de las TIC

		Asopormen?		últimamente lo que reemplaza los aparatos mecánicos es la última tecnología y nosotros tenemos los aparatos mecánicos, el bipedestador, hoy en día sólo espichándole un botón se levanta al paciente al ángulo que uno quiere, y nosotros lo tenemos manual. Por eso son implementos que le facilitan a uno el trabajo y también el del paciente.	tenemos aparatos mecánicos que suplen la tecnología”.	
		8.2. ¿Se tiene pensado a futuro implementar tecnología de punta?	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	aquí siempre la jefe ha estado muy abierta al cambio, a lo que nosotros le pedimos, a veces hemos dicho que las cosas que pueden porque obviamente tienen un alto costo, las bandas tienen un costo de 7, 8, 9 millones de pesos, y fuera de eso a veces no se pueden suplir otras cosas...	“Las bandas tienen un costo entre 7 y 9 millones de pesos y eso a veces no se puede suplir”.	- implementación de las TIC
		5. ¿Usted cree				

		que la tecnología hace parte de la estimulación y del desarrollo de los niños con discapacidad mental?	<b>Beatriz Vergara</b>	Sí, claro hay muchas terapias con equipos y ejemplo, también la musicoterapia.	“Hay muchas terapias con equipos”.	-TERAPIAS
		6. ¿de qué manera cree usted que lo puede ayudar?	<b>Azucena Galvis</b>	De pronto los terapeutas usan estas herramientas para mejorar su estimulación.	“Los terapeutas usan estas herramientas para una mejor estimulación”.	- Estimulación
		5. ¿cree que la tecnología hace parte del desarrollo y la estimulación para el niño?	<b>María Inés</b>	Pues si eso le ayuda a él, porque en el caso de computadores y el ya quiere intentar prenderlo el equipo lo prende lo apaga cambiar música, y eso lo estimula a él y le gusta.	“En el caso de los computadores, él ya quiere intentar prenderlo, lo mismo que el equipo, cambiar la música y eso lo estimula a él”.	Implementación TIC.
		6. ¿Usted cree	<b>Arelis</b>	Pues hay algunas que sí	“Algunas	Implementa

		que la tecnología hace parte de la estimulación y desarrollo para con los niños con discapacidad mental?	<b>Quintero</b>	creo que sí.	tecnologías ayudan al desarrollo de los niños”.	ción TIC.
		7.¿Cuáles tecnologías hacen parte de la estimulación y desarrollo para con los niños con discapacidad mental?	<b>Arelis Quintero</b>	De pronto lo del equipo somatis que están ahorita implementado que es algo bueno en el programa, pues no lo han empleado en el niño pero si e escuchado que es una buena alternativa.	“El equipo Somatic es bueno en el programa y es una buena alternativa”.	Implementación TIC.
		8.¿Cuénteme acerca de la equinoterapia, cómo es el proceso y cada cuánto se realiza?	<b>Heidy Niño</b>	Hay otros niños que van dentro de la planeación que se hace, acá hay una compañera que maneja muy bien toda la equinoterapia y todo el concepto y van una vez al mes. Ésta es una técnica terapéutica muy amplia y especializada y que pienso que a medida que pase el tiempo van a existir más instituciones	• “La equinoterapia es una técnica a través de la cual los niños que tienen trastornos musculares logran un mayor balance y equilibrio”.	Implementación TIC.

				que presten el servicio porque sí se ve la evolución del niño.	“Ésta es una técnica terapéutica muy amplia y especializada y pienso que a medida que pasa el tiempo va avanzando más tecnológicamente”.	
		4. En el caso de la tecnología, para ese proceso ¿es importante este factor?	<b>Patricia Núñez</b>	Para el proceso de capacitación de los trabajadores, no. la verdad no utilizamos muchos medios tecnológicos, ¿qué se utiliza? videobeam, grabadora, lo más importante entra a ser el conocimiento de la persona que los va a capacitar. ¿Sí? aquí se requiere mucho que las personas sean capaces de adquirir	“No utilizamos muchos medios tecnológicos, ¿qué se utiliza? videobeam, grabadora, lo más importante entra a ser el conocimiento de la persona que los va a	Falta de utilización de TIC

				conocimientos, lo que más nos importa no es la tecnología sino el conocimiento que se le va a brindar a ellos.	capacitar”.	
		22.1. ¿De qué manera la organización maneja las diferentes estrategias comunicativas?	<b>Patricia Núñez</b>	Otro medio de comunicación muy importante es la coordinadora de la IPS ella está en comunicación directa con todos los médicos tratantes que mandan chicos aquí, contándoles de las nuevas tecnologías que tenemos, de los nuevos proyectos que tenemos, de los proyectos que hay y con las IPS.	“Mandan chicos aquí, contándoles de las nuevas tecnologías que tenemos, de los nuevos proyectos”.	Utilización de TIC
		13.¿Cree usted que la tecnología es una herramienta importante para	<b>Yeni Rocío Rojas</b>	Acá se trabaja más la parte humana, la técnica humana que la tecnológica porque yo paso por los salones y no	- Acá se trabaja más la parte humana, la técnica humana que	-técnica humana

		<p>ayudar a los niños en su proceso de desarrollo?</p>		<p>hay grabadoras, la única grabadora que hay es la que usan en las actividades de integración cuando se ponen a bailar, es el único equipo por que los otros no manejan grabadora, aquí se maneja más la técnica humana.</p>	<p>la tecnológica porque yo paso por los salones y no hay grabadoras. - se maneja más la técnica humana.</p>	
		<p>5. ¿Qué importancia tiene la implementación tecnológica en todos o algunos programas que ofrece la IPS?</p>	<p><b>Elizabeth Osorio García</b></p>	<p>Mucha, por ejemplo ahorita tenemos un programa que no está en A.B.A sino en la E.P.S, es “tomatis”, que muestra la innovación tecnológica, cuenta con unos equipos especializados, de hecho muy costosos, en Colombia sólo hay cuatro equipos en instituciones ofreciendo este servicio. En Bucaramanga solo un punto que es éste,</p>	<p>“La innovación tecnológica, cuenta con unos equipos especializados, de hecho muy costosos”.</p>	<p>Introducción de TIC</p>

				<p>abalado por el Ministerio de Salud, todos los entes pues implicados. Entonces, es una muestra muy visible muy evidente y pertinente de lo que es la última tecnología, la última tendencia, pero también hay cosas muy sencillas, por ejemplo fonología, ellos hacen usos de programas, de sistemas, de computadores, los fisioterapeutas también.</p>		
	5 4 3 2 1	5. ¿Usted cree	<b>Marlene Mejía</b>	Sí, porque por ejemplo mi	“La	

	<b>Familia</b>	que la tecnología hace parte de la estimulación y del desarrollo de los niños con discapacidad mental?	<b>Bayona</b>	esposo me decía que lo dejara en la casa y yo le dije no porque acá va a salir más adelante que en la casa conmigo, él acá ya aprende más cosas...	tecnología es importante y a través de ella, los niños aprenden más".	-terapias
		5.¿Cree que la tecnología hace parte del desarrollo y la estimulación para los niños?	<b>Azucena Galvis</b>	Si la tecnología es muy importante para el desarrollo y la estimulación de los niños	"La tecnología es importante para el desarrollo y la estimulación de los niños".	-desarrollo
5   4   3   2   1	5   4   3   2   1	13. para tocar otro tema, respecto al estado, ustedes ¿reciben algún tipo de ayuda o apoyo por parte del gobierno?	<b>Patricia Núñez</b>	No, apoyo o ayuda no. nosotros somos una institución no gubernamental pero, si aplicamos a proyectos que ellos generan, como el que te acabo de contar que es directamente con la alcaldía. Ósea el gobierno no nos da recursos para que nosotros funcionemos	"El gobierno no nos da recursos para que nosotros funcionemos pero ellos hacen convocatorias en donde dicen: tenemos esté programa de inclusión y	Participación del Estado
<b>Político Legal</b>	<b>Fundación</b>					

				<p>pero ellos hacen convocatorias en donde dicen: tenemos este programa de inclusión y nosotros participamos, los ganamos porque tenemos muy buen reconocimiento a nivel departamental y pues aquí la calidad de los servicios que se prestan es muy buena.</p>	<p>nosotros participamos”</p>	
		<p>14. Autoridades gubernamentales aprueban distintas leyes a favor de las personas con discapacidad mental, ¿ustedes hacen algo para que estas se cumplan?</p>	<p><b>Patricia Núñez</b></p>	<p>Absolutamente todo. Dentro de nuestra política de calidad está el cumplimiento de las normativas y de las leyes vigentes y hacemos absolutamente todo lo que esté a nuestro alcance para que se cumpla. Eso está dentro del mejoramiento de la calidad de vida de los</p>	<p>“Eso está dentro del mejoramiento de la calidad de vida de los niños”.</p>	<p>Calidad de vida</p>

				niños.		
		7. ¿Qué se tiene en cuenta para que un niño o niña ingrese a A.B.A?	<b>Elizabeth Osorio García</b>	Que cuente con el perfil y con las necesidades propias que nosotros podemos alcanzar, por eso nosotros no podemos recibir ciertos diagnósticos; A.B.A, no puede trabajar por ejemplo con un retraso mental profundo porque no tiene efecto ni impacto este tipo de intervención. Pero A.B.A., tiene sus límites especializados, entonces que es fundamental es el criterio del médico, del neuropediatra infantil o del psiquiatra, de todas maneras se realiza una evaluación exhaustiva de parte de los sitios interdisciplinarios y debe	“Pero tienen sus EPS, o programas de la alcaldía, de la gobernación, entonces si debe haber obviamente una intervención económica de alguna parte”.	Intervención económica

				coincidir los resultados de la evaluación con el diagnóstico del doctor y que se cuente obviamente con el recurso, o sea muchos niños no tienen recursos, el 5% si acaso pagan por su propia cuenta el servicio; pero tienen sus E.P.S, o programas de la alcaldía, de la gobernación, entonces si debe haber obviamente una intervención económica de alguna parte.						
		<table border="1"> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td style="background-color: #FF0000;">2</td> <td>1</td> </tr> </table> <b>Gobierno</b>	5	4	3	2	1	10. ¿Alguna vez ha recibido algún aporte por parte del gobierno?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	No, solo la eps, pero el gobierno en sí no, porque yo voy a sacar el sisben y me dicen que no me lo dan tampoco... no entiendo por qué y hay mamás que sí lo tienen...
5	4	3	2	1						

		8.¿Recibe algún tipo de ayuda de parte del gobierno?	<b>María Inés</b>	La ayuda que estoy recibiendo es que él pertenece a la policía, entonces por parte de la policía le están dando este servicio aquí en asopormen.	“La ayuda que recibo es por parte de la policía”.	- Intervención del Estado.
		11¿Cree que las leyes aprobadas por el estado son respetadas?	<b>María Inés</b>	Se escucha que hay muchas leyes que favorecen a los niños pero en ningún momento se aplican, no para nada.	“Se escucha que hay muchas leyes que favorecen a estos niños pero en ningún momento se aplican”.	-leyes
		11.¿Alguna vez el gobierno ha intervenido con algún centro de rehabilitación? ¿Ha escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno para ayudar a estos	<b>Elizabeth Ozorio García</b>	Pues la alcaldía y la gobernación tienen convenio con nosotros. No es muy constante, los niños que nosotros atendemos por la alcaldía vienen; por ejemplo este año por fin se aprobó el convenio y es para noviembre, entonces lo que podemos, lo	- la alcaldía y la gobernación tienen convenio con nosotros.  - Hay muchas conyunturas, cambio de	

		niños?		<p>hacemos, solamente que no tienen una continuidad.</p> <p>Hay muchas conyunturas, cambio de gobierno, por muchas implicaciones ya administrativas y eso en cualquier parte pero entonces sí intentan ¿no? Por ejemplo ahora el Ministerio de Educación está trabajando de nuestra mano y nos da mucha credibilidad, en lo que es la inclusión hay mucho respaldo por parte de las personas del Ministerio.</p>	<p>gobierno, por muchas implicaciones ya administrativa .</p> <p>- Ministerio de Educación está trabajando de nuestra mano y nos da mucha credibilidad, en lo que es la inclusión hay mucho respaldo por parte de las personas del Ministerio.</p>	
		10¿alguna vez ha recibido apoyo o ayuda por parte del gobierno?	<b>Arelis Quintero</b>	No la verdad no.	“Nunca he recibido apoyo del gobierno”.	-No hay apoyo del estado

		<p>12. ¿Alguna vez ha trabajado en algún centro de rehabilitación programado por el gobierno? ¿Ha escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno para ayudar a estos niños?</p>	<p><b>Julián David Corredor Vargas</b></p>	<p>Por el gobierno no Si he escuchado de unas fundaciones, pocas la mayoría sin ánimo de lucro que ayudan a estos niños con discapacidad.</p> <p>Son muchas las barreras que estos pacientes tienen y es poca la ayuda que se ve motivada de gobierno</p>	<p>“Son muchas las barreras que estos pacientes tienen y es poca la ayuda que se ve motivada del gobierno”.</p>	<p>Poca ayuda del gobierno</p>
		<p>9. ¿Alguna vez ha trabajado en algún centro de rehabilitación programado por el gobierno? ¿Ha escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno para ayudar a estos niños?</p>	<p><b>Yeny Juliana Guarín Flores</b></p>	<p>El gobierno le ayudó al instituto con la piscina porque es de temperatura. A parte de eso no ha aportado nada más y no he escuchado hablar de fundaciones que entregue el gobierno. La piscina está ubicada en el área de terapia física.</p>	<p>“El gobierno le ayudó a la institución con la piscina pero aparte de eso no ha aportado en nada más”.</p>	<p>Colaboración del estado</p>

		10. ¿Alguna vez ha recibido algún aporte por parte del gobierno?	<b>Beatriz Vergara</b>	Para nada, en este momento el gobierno no presta atención a tanta dificultad que ahora existe, porque hay una problemática muy grande de los niños especiales, muchísimo niño, por eso es que la salud está como está, está bajando y la calidad de la salud está desmejorando muchísimo porque el gobierno no está prestando atención a prevenir.	“El gobierno no presta atención a tanta problemática con los niños especiales”.	Participación de Estado.								
		<table border="1"> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td style="background-color: #FF0000;">2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Familia</b></td> </tr> </table>	5	4	3	2	1	<b>Familia</b>					Lds estratos que se manejan acá	<b>Patricia</b>
5	4	3	2	1										
<b>Familia</b>														

		¿cuáles son?	<b>Núñez</b>	hasta 10, hay de todo. La mayor cantidad de niños son estrato 1 y 2 por lo que son convenios que tenemos con la alcaldía, con la gobernación con el icbf, niños que son vulnerados, niños que aplican tutela a las ips porque no les dan los servicios y de pronto no tienen ellos los recursos para pagarlos, entonces, hay una cantidad de población que es estrato 1 y 2 pero manejamos todos los estratos.	niños son estrato 1 y 2 por lo que son convenios que tenemos con la alcaldía, con la gobernación con el icbf, niños que son vulnerados”.	Vulnerabilidad				
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%; background-color: #FF0000;">1</td> </tr> </table> <b>Salud</b>	5	4	3	2	1	11.¿Se ha enterado de algún tipo de actividades realizadas por el gobierno?	<b>Beatriz Vergara</b>	No, inclusive nosotros estamos trabajando con la nueva eps y mi hijo duró prácticamente tres meses porque la nueva eps le continuó las	“Hay negligencia en el gobierno y lo que es salud estamos muy mal”.
5	4	3	2	1						

				<p>terapias a mi hijo pero por la negligencia del gobierno y de esas entidades y lo que es la salud estamos muy mal, y es la parte que deben de tener en primer lugar. Prevención porque primero, la juventud, quince, dieciséis años están quedando embarazadas y la mayoría de los niños salen con problemas de autismo, de síndrome de down, muchas cosas... Entonces no se está haciendo nada para prevenir y ayudar a aquellas personas que realmente necesitan recursos para tratar estos niños.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

	5	4	3	2	1					
	<b>Sociedad</b>						12. Sin embargo, hay unas leyes que son aprobadas por el estado, ¿usted cree que estas leyes son respetadas? ¿por qué?	<b>Beatriz Vergara</b>	No, porque me he dado cuenta que uno a veces tiene que demandar hasta el mismo juez, que está llevando el proceso del hijo. En este momento hay un caso de una señora de Barranca que la empresa donde trabaja, rechazaron la tutela, la niña necesita de las terapias, necesita sus medicamentos. La juez premió a la entidad y no a ella. Entonces quitaron todo y eso es lo que yo digo por qué la salud está desmejorando, en vez que nosotros mejoremos en tantas cosas y tenemos la facilidad de mejorar mucho, hay fundaciones que pueden aportar para estos niños porque hay padres de familia que realmente no tienen la facilidad de tener un niño especial, que medicamentos,	“A veces hay que demandar al mismo juez que está llevando los procesos”.

				pañales, porque esos niños gastan muchísimo, la alimentación, hay niños que se manejan a través de sondas porque no comen entonces se mantienen las sondas, aparte de eso el transporte para las terapias, todo eso. Entonces no alcanza.		
		13. ¿Usted cree que la sociedad conoce las distintas leyes que defienden a los niños con discapacidad mental?	<b>Beatriz Vergara</b>	Si somos tan ignorantes, no tomamos en serio la salud y la gente de la alta sociedad, vemos que no les interesan estos casos, pues menos les va a interesar las leyes.	“A la gente de la alta sociedad no le interesa estos casos, menos le interesa las leyes”.	-Leyes
		14. ¿Por qué cree que es importante que la sociedad conozca de estas leyes?	<b>Beatriz Vergara</b>	Porque estamos en un mundo difícil por toda la contaminación, por todo lo que estamos viviendo, hay muchos casos de estos niños especiales que no se conocen, que están ocultos, que de	“Los casos de niños especiales no son conocidos, a veces por los mismos padres,	-Leyes

				<p>pronto hay veces padres de familia que les da pena sacar a sus hijos a la calle o de pronto no tienen los recursos para sacarlos de las fincas, de las veredas...</p> <p>Desconocen y no les interesa porque va a ver más gastos para el gobierno, entre más se oculte pues mucho mejor para ellos. A veces le da a uno hasta tristeza ver gente que está en las veredas y hay niños que están postrados en el piso en una habitación, tirados en una colchoneta. En este momento yo tengo un caso terrible que son dos hermanitos, viven atrás en unos galpones, como si fueran animales y fueran de eso los patrones no los dejan ni salir a un pueblo ni a ningún lado. El hermanito</p>	<p>porque les da pena sacarlos a la calle, o por la falta de recursos”.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				en este momento se está muriendo y la niña tiene cáncer, el niño es especial, la comida lo intoxica, lo envenena. Yo tengo unos medicamentos traídos de San Cristóbal, para llevárselos. Ellos están por los lados de Girón. Tú ves esos niños y te da mucha tristeza y al gobierno no le interesa eso.		
		12. Sin embargo, hay unas leyes que son aprobadas por el estado, ¿usted cree que estas leyes son respetadas? ¿Por qué?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	no, porque no le avisan a las personas.	“No le avisan a las personas sobre las leyes”.	-Leyes
		13. ¿Usted cree que la sociedad conoce las distintas leyes que defienden a	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Yo creo que la mayoría no sabe nada.	“Yo creo que la mayoría no sabe”.	-Leyes

		los niños con discapacidad mental?				
		14.¿por qué cree que es importante que la sociedad conozca de estas leyes?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Porque los niños van a salir adelante, necesitamos que capaciten a más gente, porque hay bastante gente que discrimina a los niños, entonces es bueno que ellos sepan que los niños son especiales...	“Necesitamos que capaciten a más gente porque hay bastante discriminación”.	-Leyes
		12. ¿Cree que la sociedad tiene conocimiento de estas o no?	<b>María Inés</b>	No lo tenemos lo primero y lo segundo tampoco han acudido a hacerlas saber y para que sean útiles y las empleen, osea es un cuento que hay como yo nose para llevar espacio y gastar algunos dineros pero en otras cosas no en lo que les corresponde.	“No tenemos conocimiento de las leyes y no acudimos a enterarnos”.	Leyes
		15¿Bueno sin embargo hay unas leyes que protege el estado	<b>Arelis</b>	No la verdad no, yo creo que hay muchas veces que se vulneran esas leyes, como si no	“Hay muchas veces que se vulneran las leyes, es	-Leyes

		para los niños con discapacidad mental, usted cree que esas leyes que existen son respetadas?	<b>Quintero</b>	existieran, porque hay muchas veces que uno solicita en las eps el tratamiento y la gente simplemente dice que no es con ellos	como si no existieran”.	
		16¿usted cree que la sociedad tiene conocimiento de estas leyes?	<b>Arelis Quintero</b>	Pues casi no, la verdad hay mucha ignorancia frente a esto	“Hay mucha ignorancia respecto al tema”.	-Leyes
		17. ¿para usted como madre de familia es importante que la sociedad conozca de estas leyes?	<b>Arelis Quintero</b>	Claro porque, nadie está exento de estar en una situación como esta.	“Nadie está exento de estar en una situación como esta”.	-Leyes
		9. Aparte de las capacitaciones también ¿se realizan actividades para integrar no solamente a las familias sino también a la sociedad, a todos	<b>Patricia Núñez</b>	Sí, la parte de escolaridad, se hace mucho esto, los niños participan en FIDES, en eventos deportivos que hacen otras instituciones, en eventos de la alcaldía, en eventos sociales, por ejemplo: el día del	“Los niños participan en FIDES, en eventos deportivos que hacen otras instituciones, en eventos de la alcaldía,	Participación de los niños.

		los diferentes públicos con los que los niños realizan actividades?		autismo siempre se hace una actividad que involucre a la sociedad.	en eventos sociales”.	
		15. ¿El estado participa directa o indirectamente en actividades recreativas que promuevan a los niños discapacitados?	<b>Patricia Núñez</b>	De pronto los niños de escolaridad en algunas ocasiones, pero no estaría muy segura de responderte eso.	De pronto los niños de escolaridad participan en actividades promovidas por el Estado.	Participación de los niños.
		16. Gran parte de la sociedad desconoce estas leyes que el estado aprueba, ¿es importante para ustedes que la sociedad tenga presente esas leyes?	<b>Patricia Núñez</b>	Es importante que las tengan presentes, que las respeten y que las hagan cumplir. porque en algunas ocasiones es el mismo estado el que las pone y no las cumple. Entonces, es importante que el estado, la sociedad nosotros como trabajadores que velamos por estos chicos y sus mismos padres las conozcan, las respeten y	“Es importante que las tengan presentes, que las respeten y que las hagan cumplir”.	Leyes

				las hagan cumplir.		
<b>5</b> <b>4</b> <b>3</b> <b>2</b> <b>1</b>	<b>5</b> <b>4</b> <b>3</b> <b>2</b> <b>1</b>	9.¿Qué tipo de estrategias comunicativas se deben utilizar en la fisioterapia?	<b>Julián David Corredor Vargas</b>	Bueno yo piense que es campo le compete más a un fonoaudiólogo que es el encargado, pero nosotros por ejemplo tratamos de cuando tienen trastornos mentales y no nos entienden se intenta hablar con el padre y preguntarle como lo maneja, como hace para que el niño le responda entonces ahí la comunicación con el padre es importante, de pronto por señas o estímulos táctiles responde.	“La comunicación con el padre es importante, de pronto por señas o estímulos táctiles”.	Estrategias comunicativas
		9.¿Cuál considera usted que es la razón	<b>Yeni Rocío Rojas</b>	Para que les presten primero que todo atención a los niños en la	- que les lleven un proceso para que ellos	-adaptación

		<p>principal por la cual los padres de estos niños acuden a la fundación?</p>		<p>parte ya sea el síndrome que ellos tengan, que les lleven un proceso para que ellos puedan a medida que va pasando el tiempo pues, obtener logros con los niños.</p>	<p>puedan a medida que va pasando el tiempo pues, obtener logros con los niños.</p>	
		<p>10.¿Existe el caso de algún padre de familia indispuesto por los servicios de la fundación?</p>	<p><b>Yeni Rocio Rojas</b></p>	<p>Pues, hasta el momento no, de hecho por lo que uno escucha yo creo que muchos padres están agradecidos con la institución porque han visto evolución en los niños, ó sea los niños han evolucionado porque por ejemplo un niño que entró que no sabía caminar y que lleva tres años acá y ya verlo caminar, de pronto ya que por lo menos pronuncia algunas palabras entonces, para mí es agradecimiento de</p>	<p>- porque han visto evolución en los niños, ó sea los niños han evolucionado porque por ejemplo un niño que entró que no sabía caminar y que lleva tres años acá y ya verlo caminar</p>	<p>-evolución de los niños</p>

				ellos hacia la institución entonces yo no he escuchado que manifiesten de pronto incomodidad o quejas por el servicio.		
		6.¿Se presenta alguna diferencia en el modo de aprendizaje entre niño y niña? (sexos) Sí, sí, ¿por qué?	<b>Yeny Juliana Guarín Flores</b>	No. El género no tiene ningún problema. Más que todo la capacidad intelectual de ellos sí se presenta: hay unos down que son más inteligentes podría decirse que otros, como hay otros de parálisis cerebral, que son más inteligentes que otros como hay otros que no le entienden a uno el comando, la orden entonces uno debe llevar la actividad.	“Hay unos Down que son más inteligentes que otros y así sucesivamente pero el género no tiene ningún problema”.	Sexología
		7.¿Qué tipo de estrategias comunicativas se		Nosotros manejamos los conceptos de la fisioterapeuta en otro	“Darles a entender a los padres de	

		<p>deben utilizar en la fisioterapia? Y ¿De qué manera se vincula la terapia acuática entre padres e hijos?</p>	<p><b>Yeny Juliana Guarín Flores</b></p>	<p>contexto para las personas, por ejemplo, si para nosotros es flexión de hombro entonces nosotros debemos decirles a los niños: “lleva el hombro hacia arriba, lleva el hombro hacia abajo”. O sea es como darles a entender a los padres de familia y también a los niños; o también por medio del juego nosotros les decimos cómo hacer.</p>	<p>familia y también a los niños por medio del juego las cosas que hay que hacer”.</p>	<p>Estrategias comunicativas.</p>
		<p>4. ¿Realiza algún tipo de actividad aparte en su casa?</p>	<p><b>Beatriz Vergara</b></p>	<p>Claro, antes de que estuviéramos acá en Asopormen, pues en la casa se le tenía un gimnasio especial, igual en la casa se le hace, estando acá o no estando, pues es una rutina de las terapias que es necesario que cada padre de familia lo haga no? Para que el niño</p>	<p>“Antes de entrar a la fundación en la casa teníamos un gimnasio especial y hay una rutina de terapias que es necesario que cada padre lo haga”.</p>	<p>Estrategias Comunicativas</p>

				avance más, porque no se pueda esperar que el terapeuta trabaje con él y uno no lo haga, porque la mayoría del desarrollo de los niños, es el trabajo que uno haga con él.		
		8.¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?	<b>Beatriz Vergara</b>	Respuesta: la mejor	“Mi hijo y yo tenemos la mejor comunicación”.	Estrategias Comunicativas
		9.¿Cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la familia?	<b>Beatriz Vergara</b>	Lo mejor, nosotros tratamos al niño, como un niño normal, igual es un niño normal... Tratamos que lleve la mejor calidad de vida, lo sacamos al centro comercial, a paseos, a piscina, a todo.	“Nosotros tratamos al niño como un niño normal y lo llevamos al centro comercial, a paseos, a piscinas, a todo”.	Estrategias Comunicativas
		8.¿Cómo es la		Buena, ya mi hijo	“Mi hijo	

		comunicación entre usted y su hijo?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	entiende bastante, ya yo le hablo y me hace caso, pero tengo que hablarle duro para que él reaccione.	entiende bastante bien, yo le hablo y él me hace caso”.	Estrategias Comunicativas
		9.¿Cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la familia?	<b>Marlene Mejía Bayona</b>	Hay parte de mi familia que dice que él no tiene nada, que él es normal que él se parece al papá y que él no tiene nada y yo les digo que el doctor dice que él es autista y él es autista yo no voy a decir lo contrario. Pero me dicen que lo saque de las terapias, yo les digo no, yo prefiero dejar de trabajar, porque yo dejé de trabajar por él y me dedico de lleno a él. Mi esposo al principio tampoco aceptaba que él sea autista, decía que él era normal...	“Hay parte de mi familia que dice que él no tiene nada y yo les digo que el doctor dice que él es autista y es así”.	Estrategias Comunicativas
		4.¿Qué actividades	<b>Azucena Galvis</b>	Salir a jugar, llevarlo a un centro comercial, a	“Salgo a jugar con mi	

		realiza para estimularlo?		piscina a caminar.	hijo, lo llevo a un centro comercial y lo llevo a la piscina".	Estrategias Comunicativas
		3.¿Qué actividades le realiza Asopormen y que actividades realiza usted para estimular al niño?	<b>María Inés</b>	Las que le realizo yo, enseñándole a lavarse las manos, que coja el cepillo, se cepille los dientes, se siente en la mesa, que coja sus cubiertos que como el mismo, que se cambie totalmente, que aprenda a limpiarse, en el baño de regadera pues que coja el jabón solo, que sea totalmente independiente que se maneje como un niño normal y que aprenda a hacerlo porque todavía no lo hace aunque tenga 14 años.	"Yo le enseño a lavarse las manos, que coja el cepillo, se cepille los dientes, se siente en la mesa y coja los cubiertos".	Estrategias Comunicativas
		7.¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?	<b>María Inés</b>	Es muy cariño el por ser especial se trata como un bebe se siente como un bebe donde quieren que	"Mi hijo es muy cariñoso, yo lo trato como a un bebé, él	Estrategias Comunicativas

				lo alcé que lo acaricien, y es como el eje central de todos, el amor hacia él es especial.	quiere que lo alcen y que lo acaricien”.	as
		5.¿Usted realiza actividades aparte de las que le realizan aquí a su hijo para aportarle al desarrollo de su hijo?	<b>Arelis Quintero</b>	Aparte pues no, como no hay así como tanto tiempo pues lo que le trabaja uno lo que se hace en familia, de por si lo único que tienen el disponible es el fin de semana y hay trabaja con nosotros pero así otra actividad pues no.	“No realizo otras actividades aparte con mi hijo porque no hay tiempo”.	Estrategias Comunicativas
		10.¿Cómo es la comunicación entre usted y su hijo?	<b>Arelis Quintero</b>	Pues muy buena la verdad es que él es muy cariñoso entonces siempre estamos los dos juntos.	“La comunicación con mi hijo es buena porque él es muy cariñoso”.	Estrategias Comunicativas
		11.¿Y cómo es la comunicación entre su hijo y el resto de la	<b>Arelis</b>	Pues como casi no tenemos familia aquí cerca, solo somos el	“Nuestra familia vive lejos, él niño sólo nos tiene	Estrategias Comunicativas

		familia?	<b>Quintero</b>	papá el niño y yo.	al papá y a mí”.	
		7.¿Qué tipo de terapias se realizan de padres a niños?	<b>Heidy Niño</b>	Nosotros trabajamos con el papá y le informamos lo que se trabajó lo que se debe reforzar, lo que se le logró, lo que alcanzamos a hacer con el niño y si él le ve haciendo algunas cosas al niño en la casa, pueden ser producto de lo que trabajamos acá, entonces por ejemplo, trabajamos en el espejo praxias, praxias son movimientos de la cara, si ven al niño haciendo gestos pues que el papito no se asuste, sino que siga jugando con él frente al espejo. No es que le esté pasando algo en la cara, o que se esté torciendo como algunos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hablamos con los papás, les damos guías de manejo, les informamos lo que trabajamos en la intervención terapéutica”.</li> <li>• “Trabajamos con el papá, le informamos lo que se debe reforzar, lo que se logró, lo que alcanzamos a hacer con el niño...”</li> </ul>	Intervención

				<p>papás creen, es que el niño trabajó conmigo en el espejo y está aprendiendo a identificar su cara y su boca, entonces por eso en la casa está aprendiendo gestos: saca la lengua, levanta la barbilla, abre, cierra, mueve la lengua, hace sonidos y les explicamos en qué velocidad vamos a ir, la importancia del refuerzo en casa, la importancia de trabajar todo lo que se le hace acá. Se les hace llegar planes caseros que son muy importantes y muy sencillos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ventaja de tantos juguetes es que nosotras hemos aprendido a través del juego a rehabilitar al niño y a mejorarlo y que el papá también lo pueda hacer”.</li> </ul>	
		<p>7.¿Cómo cree que es el trato entre padre e hijo?</p>	<p><b>Angélica Ramírez</b></p>	<p>Yo creo que los padres deben tratarlos con mucho cariño con mucho amor y los hacen sentir con son personas</p>	<p>Yo creo que los padres deben tratarlos con mucho cariño</p>	<p>-Motivación</p>

				normales, para que ellos no se sientan mal.	con mucho amor y los hacen sentir con son personas normales, para que ellos no se sientan mal.	
	<p>5 4 3 2 1</p> <p><b>Fundación</b></p>	<p>4. ¿Cuándo se recurre a la terapia acuática y cuáles son los beneficios que ésta?</p> <p>Y ¿En qué caso un niño no debe tomar la terapia acuática?</p>	<p><b>Yeny Juliana Guarín Flores</b></p>	<p>La terapia acuática se puede utilizar en todas las personas, no se puede discriminar, hay por ejemplo que no se puedan meter al agua, es por ejemplo cuando tienen sarpullido, brote, o el paciente tiene problemas urinarios pero no es porque no lo podamos meter sino porque significa infecciones para los otros pacientes entonces prevemos de no entrarlos, o cuando no</p>	<p>“Las personas no se pueden meter a las terapias acuáticas cuando tienen sarpullido, brote o el paciente tiene problemas urinarios, por ello, se abstiene de meter a este</p>	<p>Prevención</p>

				controlan los esfínteres, entonces estos pacientes pueden contaminar la piscina y obviamente hay que evacuar toda la piscina y eso genera un alto costo, entonces preferiblemente se abstiene uno de meter a ese tipo de pacientes. Pero sirve para todo tipo de paciente tanto ortopédico, como neurológico, como para relajación, para mujeres embarazadas, o sea no hay una contra indicación.	tipo de pacientes”.	
		3.¿De qué manera Asopormen ha ayudado a este proceso?	<b>Beatriz Vergara</b>	En mucho porque mi hijo apenas hace cinco años es un niño especial porque él era un niño especial. A él lo picó un sancudo en Aguachica y le dio una enfesalitis aquina, a través de esta picadura el niño quedó especial y convulsiona.	“En la fundación me están ayudando a hacer muchas actividades y mi hijo ha mejorado”.	Estrategias comunicativas

				Acá me están ayudando a hacer muchas actividades y él ha mejorado muchísimo, él no caminaba, no comía.		
		3.¿De qué manera la apoya Asopormen en este momento?	<b>Azucena Galvis</b>	En la 27 terapia de lenguaje y aquí con estipulación y manejar la conducta de él.	“En Asopormen trabajan la terapia del lenguaje y ayudan a manejar la conducta”.	Estrategias comunicativas
		11.¿Cree usted que la fundación cumple con todas las normas necesarias?	<b>Yeni Rocío Rojas</b>	Hasta lo que yo sé sí, para mí si las está cumpliendo, bueno esto es de salud no?, para mí que ellos están muy bien empapados del tema, sobre todo por lo que están trabajando la parte de calidad.  De hecho hubo una actividad unas reuniones que se hicieron que eran	- bueno esto es de salud no?, para mí que ellos están muy bien empapados del tema, sobre todo por lo que están trabajando la parte de calidad.	-buen trabajo de la fundación

				cada 8 días donde se hablaba de la misión, visión y todo eso de la empresa.		
		2. ¿De qué manera la apoya Asopormen con este trabajo, con este desarrollo intelectual?	<b>María Inés</b>	En las terapias que le hacen pienso que lo están guiando para que el se desarrollo normalmente y haga sus funciones, obediente, que el niño sea comportamiento normal, que este en sus actividades como cualquier niño.	“En las terapias lo guían para él se desarrolle y haga sus funciones”.	Estrategias comunicativas
		7. ¿En qué tipo de procesos se intervienen a padres e hijos?	<b>Elizabeth Ozorio García</b>	Los niños son los usuarios nuestros, pero hay escuelas para padres, una vez al mes se hace un taller realizado por psicología, puede ser emocional, se hace reunión de padres de familia dirigida por la coordinación, donde se esté informando	- taller realizado por psicología, puede ser emocional	-Trabajo padres e hijos

				constantemente del trabajo; esos son los programas evidentes pero siempre un requisito que tiene A.B.A., es que los cuidadores o los padres deben estar directamente involucrados en el programa, o sea no se permiten niños, que la familia no se comprometa.		
		1. Dentro de la atención pedagógica, se presta el trabajo terapéutico. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta a la hora de realizar este proceso?	<b>Heidy Niño</b>	Se hace un proceso de exploración muy profundo, puedo tener tantos componentes que enriquecen mi proyección terapéutica. Hay cosas que parecen que no son fundamentales en el diagnóstico pero que en el momento de la rehabilitación, son los que me dan la clave para que el niño arranque rápido, entonces ahí está	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al iniciar la entrevista con la mamá se le pregunta ampliamente el comportamiento del niño.</li> <li>• A través de los sentidos perceptuales de los niños se logra rehabilitar y</li> </ul>	Intervención y estrategias comunicativas.

				la diferencia, si tú le gastas dos y tres sesiones al iniciar, a la entrevista con la mamá dónde se le evalúa, se le pregunta ampliamente el comportamiento del niño entonces podemos tener un buen conocimiento muy específico.	se permite intervenir en la parte sensorial.	
		2. ¿Cuál es su responsabilidad como Terapeuta para con los niños discapacitados?	<b>Heidy Niño</b>	Nosotras tenemos la clasificación por área de intervención, mi especialidad son los niños recién nacidos, de primera infancia o en la edad primera. Trabajo con los niños bebés porque salen muy rápido en el trabajo de neurodesarrollo, toda la base prelingüística, adaptación social y en todo lo que es trabajo en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Mi trabajo va en la pre lingüística, adaptación social y en todo lo que es trabajo en el rol comunicativo.</li> <li>• Hay niños que presentan tartamudez, disfemia psicológica,</li> </ul>	<p>I</p> <p>Intervención y estrategias comunicativas.</p>

				el rol comunicativo, son los niños que más me solicitan.	<p>difemia por fobia y con trastornos de aprendizajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los niños que tienen un componente emocional o psicológico responden muy rápido que los que vienen con patologías complicadas.</li> </ul>	
		3. ¿Cuál es el objetivo de la terapia de neurodesarrollo?	<b>Heidy Niño</b>	Gracias a Dios la ips tienen un buen reconocimiento con los médicos especialistas en Bucaramanga, de hecho, la mayoría de los neuropediatras nos mandan niños de procesos para neurodesarrollo y sensorial. Entonces para	El reconocimiento del cuerpo médico es muy gratificante. Somos supervisados por neuropediatras, neurólogos, fisiatras,	Intervención y estrategias comunicativas

				<p>nosotros es aparte de recompensa de ver a un niño que hace cosas que antes pareciera que no podía, el reconocimiento del cuerpo médico es muy gratificante para nosotros.</p>	<p>médicos especializados etc.,</p>	
		<p>6. ¿Cómo se da dicha interiorización, es decir, cómo se da esa relación entre niño y terapeuta, qué tipo de sensaciones hay?</p>	<p><b>Heidy Niño</b></p>	<p>Siempre que llega un niño, nosotros le explicamos a él, que vamos a jugar, nos tiramos al suelo, nos reímos, trabajamos muchas frases simbólicas, porque a partir de él, logramos la interacción y la comunicación, nos gusta sentirnos como niños igual que ellos porque nosotros no podemos ingresar a la boca de una vez porque el niño no</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Siempre que llega un niño, nosotros le explicamos que vamos a jugar, nos tiramos al suelo, nos reímos, trabajamos muchas frases simbólicas...”</li> <li>• “Logramos una interacción y</li> </ul>	<p>Intervención y estrategias comunicativas.</p>

				<p>tiene todavía el conocimiento, no tiene la confianza en nosotros.</p>	<p>comunicación , nos gusta sentirnos como niños, porque nosotros no podemos ingresar a la boca de una vez”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Muchos niños que vienen de otras instituciones no tienen una buena experiencia...”</li> <li>• “Tratamos que el niño se sienta a justo, que juegue y a partir de allí empezar a hacer</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--	--

					contacto con él”.	
		9. ¿Algún otro tipo de terapia importante que desee describir?	<b>Heidy Niño</b>	Está una intervención que se llama: intervención sensorial. Forma parte del neurodesarrollo pero como tal dentro de la intervención no viene. Es muy específica, qué hace la intervención en la sensorial. Lo hace personal especializado, facilita y mejora todos los dispositivos del aprendizaje, básicamente todos los sentidos neuroperceptuales que tenemos para que el niño tenga mayor capacidad de percepción, de asociación, de aprendizaje y luego realice una mayor proyección de ese aprendizaje interactuando de mejor forma con el medio o sea es un aprovechamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La intervención sensorial facilita y mejora los dispositivos del aprendizaje, básicamente todos los sentidos neuroperceptuales.</li> </ul> <p>“Identificamos los niños que necesitan de esta intervención porque lloran porque se ensucian, no aceptan la música o el contacto...”.</p>	Intervención y estrategias comunicativas.

				del niño y de sus habilidades.		
		9. ¿Cree usted que las personas con discapacidad mental pueden tener un buen nivel intelectual?	<b>Sara Rocío Mayorga Ortiz</b>	Si se hace un buen acompañamiento psiquiátrico y psicológico estas personas pueden tener la capacidad de desarrollar su intelecto, como ejemplo podemos tomar al científico John Forbes Nash	“estas personas pueden tener la capacidad de desarrollar su intelecto”	“Acompañamiento psicológico y psiquiátrico”
		1. ¿Qué medios de comunicación manejan respecto a la comunicación interna?	<b>Patricia Núñez</b>	Nosotros trabajamos con el sistema de calidad, estamos implantando el sistema de calidad, entonces, lo principal son las reuniones entre los grupos, acá hay diferentes áreas de acción. Está la parte de salud, la parte de educación y la parte de protección cada uno tiene su grupo de trabajo con profesionales de diferentes áreas. Entonces la comunicación por cada uno de estos grupos, se	“Nosotros trabajamos con el sistema de calidad, estamos implantando el sistema de calidad, entonces, lo principal son las reuniones entre los grupos, acá hay diferentes áreas de acción”.	Medios de Comunicación

				trabaja por medio de reuniones mensuales en donde analizan casos, evalúan los procesos que cada uno de ellos está llevando con sus pacientes, digamos en la parte de escolaridad todos los días de 7am a 8am hacen reuniones y todos los días hay un tema diferente de reunión.		
		17. ¿tienen algún tipo de estrategia para eso?	<b>Patricia Núñez</b>	Externa no. interna sí, constantemente estamos velando para que los trabajadores sepan hasta dónde deben llegar con los niños, qué es el respeto hacia ellos, ¿cómo hacer cumplir las dinámicas que exigen las leyes? internamente sí, externamente no.	“Constantemente estamos velando para que los trabajadores sepan hasta dónde deben llegar con los niños”.	Capacitación
		21. Si hubiera un momento en que un comunicador se acercara comentándoles a		Depende la oferta. Nosotros manejamos una revista que a partir de este año empezamos a	“Los trabajadores escriben sus vivencias con los chicos,	

		ustedes las estrategias, ¿ustedes estarían dispuestos a aceptarlos o ustedes rechazarían la oferta?	<b>Patricia Núñez</b>	sacar donde estamos comunicándole a padres, a docentes, a médicos todo el conocimiento interno. Entonces, los trabajadores escriben sus vivencias con los chicos, escriben los temas en lo que ellos creen que tienen bastante recurso y nosotros los publicamos, generalmente para estos casos nos colaboran ya más desde las prácticas.	escriben los temas en lo que ellos creen que tienen bastante recurso”.	Estrategias Comunicativas
		22. ¿De qué manera la organización maneja las diferentes estrategias comunicativas?	<b>Patricia Núñez</b>	Externas: la revista que te estoy diciendo, otra es por medio de la página Web donde está todo lo que es el instituto, se montan fotos, anuncios, de lo que se hizo de lo que se va a hacer. Hay otra externa, nosotros ahorita estamos haciendo	La revista, página Web, escuela de padres: “papitos”, siau, que es el departamento en donde se recogen las quejas, los	Medios de Comunicación

				<p>una escuela de padres que se llama “papitos pilosos”, ¿qué queremos con esto? que los padres se vinculen sin ningún tipo de obligación y les ofrezcamos conocimiento, cualquier persona que se quiera vincular sea papá o acudiente del niño puede hacerlo.</p> <p>Otra forma de comunicación es por medio del siau, que es el departamento en donde se recogen las quejas, los reclamos, las sugerencias, siau. es otro medio de comunicación para que los papitos puedan ya venir y decir ¿qué les molesta? ¿qué no les molesta?</p>	reclamos, las sugerencias”.	
--	--	--	--	---	-----------------------------	--

		1.¿Para usted que es la discapacidad?	<b>Angélica Ramírez</b>	Son deficiencias que presentan algunas personas, pueden ser físicas o mentales y esto les impide desarrollarse normalmente ante la sociedad.	Son deficiencias que presentan algunas personas, pueden ser físicas o mentales	-diferencias
		5.¿hay algún riesgo al trabajar con ellos?	<b>Angélica Ramírez</b>	Ningún riesgo, son niños muy dulces, amables, tranquilos y muy cariñosos	Ningún riesgo, son niños muy dulces, amables, tranquilos y muy cariñosos	- Participación de los niños
		3.¿Asiste usted a alguna reunión de área?	<b>Yeni Rocio Rojas</b>	Sí, a las de salud ocupacional y a las capacitaciones que hacen para los terapeutas y todo el personal de la institución incluyendo a la	Sí, a las de salud ocupacional y a las capacitaciones que hacen para los	- capacitaciones acerca del trato para los niños

				secretaria.	terapeutas y todo el personal de la institución incluyendo a la secretaria.	
		4.¿Cuál es su función en estas reuniones?	<b>Yeni Rocio Rojas</b>	Los informes de los niños como tal los redactan las terapeutas, y lo que hago yo es imprimirlos, corregir errores de pronto, que tengas las normas icontec, imprimirlos y pasárselos a la jefe, que son los de eps y los informes de tutoría, elaborar las cartas que la gente me mande a hacer, elaborar los certificados para los niños, también manejar caja menor, estar pendiente del cronograma que la gente manda cada mes, hacerle llegar a los	- hacerle llegar a los padres de familia y que ellos tengan en cuenta todas las actividades que se van a realizar durante el mes, tanto reuniones como las actividades incluyendo equino.	- participación

				padres de familia y que ellos tengan en cuenta todas las actividades que se van a realizar durante el mes, tanto reuniones como las actividades incluyendo equino.		
		6.¿ Tiene relación indirecta o indirecta con los niños?	<b>Yeni Rojas</b> <b>Rocio</b>	Indirecta porque igual yo no trabajo con ellos pero, sí de pronto en el momento en que ellos ingresan, cuando yo voy a llamarlos, al momento de recibirlos, yo no soy la que los recibo pero sí al momento de saludarlos.	Indirecta porque igual yo no trabajo con ellos pero, sí de pronto en el momento en que ellos ingresan, cuando yo voy a llamarlos, al momento de recibirlos, yo no soy la que los recibo pero sí al momento de saludarlos.	- participación indirecta
		10.¿Qué	<b>Elizabeth</b>	Hablo específicamente		

		<p>convenios de especialistas tiene Asopormen con la IPS?</p>	<p><b>Ozorio García</b></p>	<p>de A.B.A y la IPS: fonoaudiólogos, fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas ocupacionales, psicopedagogía, trabajadoras sociales, tenemos regularmente una pediatra especialista en metabolismo y nutrición y ella una o dos veces al año viene y a los padres se les acomoda el costo de la consulta. También se hace un acompañamiento biomédico no diario porque aquí en A.B.A, no hay médico pero sí alguien que esté al tanto que también nos está capacitando, nos ofrece charlas, y pues obviamente los médicos que nos mandan para los</p>	<p>Fonoaudiólogos, fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas ocupacionales, psicopedagogía, trabajadoras sociales, tenemos regularmente una pediatra especialista en metabolismo y nutrición.</p> <p>- También se hace un acompañamiento biomédico no diario porque aquí en A.B.A, no hay médico pero sí alguien</p>	<p>- especialistas para los el desarrollo de los niños</p>
--	--	---	-----------------------------	--	--	--

				<p>niños no son convenios realmente no es así, se podría prestar hasta para malos entendidos, no, es el médico tratante, que considera que A.B.A, es una buena herramienta o un buen programa terapéutico para niños entonces nos remiten niños los neuropediatras, etc.</p>	<p>que esté al tanto que también nos está capacitando, nos ofrece charlas</p>	
--	--	--	--	--	---	--

		<p><b>3.¿Cómo es el trato y el trabajo con ellos?</b></p>	<p><b>Angélica Ramírez</b></p>	<p>El trato lo hacemos normal para hacerlos sentir que ellos forman parte de la sociedad y que son niños normales y el trato bien se trabaja bien con ellos, se les enseña, un poco mas de paciencia, de cuidado y dedicación y constancia con ellos, pero los niños evolucionan y trabajan bien.</p>	<p>-El trato lo hacemos normal para hacerlos sentir que ellos forman parte de la sociedad y que son niños normales.</p>	<p>- Participación de los niños</p>
--	--	---	--------------------------------	---	---	-------------------------------------

