



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

TEMA: DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE
PROMUEVA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN
LAS ORGANIZACIONES DE LA CIUDAD DE QUITO.

Autor: María Lorena Cevallos Romero

Director: Darío Ramos Grijalva

QUITO-ECUADOR

2012 – 2013

Del contenido del presente trabajo de titulación se responsabiliza su autor

María Lorena Cevallos Romero

C.I. 171403909-4

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme al culminar mi carrera profesional.

A mi hijo José Javier, por ser mi fortaleza e inspiración.

A mi esposo, por su apoyo y amor.

A mis padres, por enseñarme que con amor y esfuerzo todo se puede lograr.

A mi hermana, por ser un apoyo incondicional en todo momento.

A mis profesores, quienes han sido el motor de aprendizaje.

A mi mejor amiga Andrea, por ser la persona que me apoyó e hizo especial mi etapa universitaria.

ÍNDICE

PROTOCOLO DE TESIS.....	7
INTRODUCCIÓN	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
TÍTULO DEL TEMA DE TESIS	8
OBJETIVOS	9
IDEA A DEFENDER	9
CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL	10
LA INCLUSIÓN EN EL ECUADOR.....	10
ANTECEDENTES DE LA INCLUSIÓN EN EL ECUADOR.....	10
CREACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES CONADIS	11
LEGISLACIÓN INTERNACIONAL	13
LESGISLACIÓN NACIONAL	15
EL ESTADO Y LA INCLUSIÓN	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
LA DISCAPACIDAD	19
ANTECEDENTES DE LA DISCAPACIDAD	19
DEFINICIÓN DE DISCAPACIDAD	20
TIPOS DE DISCAPACIDAD	21
ANTECEDENTES DE LA INCLUSIÓN.....	24
DEFINICIÓN DE INCLUSIÓN	25
TIPOS DE INCLUSIÓN.....	27
PERSPECTIVAS DE LA INCLUSIÓN.....	29
DESARROLLO INCLUYENTE.....	30
ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL DESARROLLO INCLUYENTE	30
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN	31
ANTECEDENTES DE COMUNICACIÓN INTERNA	31
DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA.....	34
ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA	37
OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA	39

FLUJOS COMUNICACIONALES	40
CLASIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA	41
LA COMUNICACIÓN Y SUS PÚBLICOS.....	41
RETOS DE LA ORGANIZACIÓN ACTUAL	43
COMUNICACIÓN INTERNA.....	44
CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE CAMPO	50
METODOLOGÍA.....	50
PROPÓSITOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
MUESTRA	50
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
MÉTODOS DE ESTUDIO	51
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
RESULTADOS DE ENTREVISTAS A ORGANIZACIONES	54
RESULTADOS DE ENTREVISTAS A ESPECIALISTAS.....	67
CONCLUSIONES	77
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	81
MODELO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN COIN	81
ANTECEDENTES DEL COIN	81
FUNDAMENTACIÓN DEL COIN	82
OBJETIVOS DEL COIN	82
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COIN	83
EL PROCESO Y LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN EN EL COIN.....	84
EL COIN EN LOS FLUJOS COMUNICACIONALES	86
APLICACIÓN DEL COIN.....	88
RECOMENDACIONES FINALES	93
BIBLIOGRAFÍA	94
TABLA N° 1: Indicadores Ideales COIN	84

PROTOCOLO DE TESIS

INTRODUCCIÓN

Desde la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Discapacidades en junio de 2012, en la que se obliga a todas las empresas con más de 25 empleados a contratar un mínimo de 4% de personas con discapacidad, hasta la actualidad, muy poco se ha hecho empresarialmente para llevar las acciones de inclusión más allá de la ley.

Los cambios dentro de las empresas que cumplen esta ley, muchas veces se basan únicamente en el acondicionamiento físico de los espacios, y escasas capacitaciones de sensibilización dirigidas al personal sin discapacidad.

La contratación de personas con discapacidad, puede ser una oportunidad para las empresas en el mejoramiento del clima organizacional, la competitividad, y la práctica de valores como el compañerismo, cooperatividad, empatía, tolerancia, proactividad, equidad, etc.

El presente trabajo nace de la necesidad de mejorar las políticas y planteamientos comunicacionales de las organizaciones para que fomenten y faciliten la inclusión de las personas con discapacidad.

Expertos resaltan la importancia de la comunicación para generar y mejorar los espacios de inclusión dentro de las organizaciones, lo que implica a las empresas, abanderar la inclusión como política prioritaria.

En los primeros capítulos se establece una clara descripción del panorama y contexto actual de la inclusión en el ámbito laboral del país, junto con el conocimiento teórico necesario para la estructuración de una propuesta de modelo de comunicación interna inclusiva.

Se realizó una investigación de campo en la que se pudo observar de manera muy cercana el quehacer de cuatro organizaciones en el tema de inclusión y comunicación para la inclusión. De igual manera se pudo rescatar

la experiencia de dos organizaciones no gubernamentales especialistas en el trabajo con personas con discapacidad, además del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

Basados en las conclusiones arrojadas por la investigación, se propone el Modelo de Comunicación para la Inclusión (COIN), mismo que funciona como un insumo que poseerán las organizaciones para mejorar y desarrollar una comunicación interna que favorezca y promueva la inclusión de personas con discapacidad en ella.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un modelo de comunicación que promueva la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

Según varias conversaciones con especialistas del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), la inclusión laboral de personas con discapacidad muchas de las veces se limita al cumplimiento de la ley. Las empresas necesitan hacer adecuaciones y cambios no solamente en el ámbito físico, sino en varios de sus procedimientos, políticas y planificaciones. La comunicación, uno de los elementos más importantes en las organizaciones, debe ser incluyente y motivar a la inclusión; por lo tanto, es necesario replantearla desde esta mirada.

TEMA DE TESIS

Diseño de un modelo de comunicación interna que promueva la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Diseñar un modelo de comunicación interna que promueva la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

Objetivos específicos:

- ✓ Contextualizar la situación actual de las personas con discapacidad con referencia a la inclusión laboral en el país.
- ✓ Establecer los fundamentos sobre el diseño del modelo de comunicación interna y la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones.
- ✓ Determinar los criterios testimoniales, experienciales y profesionales para el desarrollo de un modelo de comunicación interna que promueva la inclusión en las organizaciones de la ciudad de Quito.
- ✓ Plantear un modelo de comunicación interna que genere inclusión en las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de comunicación organizacional para la inclusión, contribuiría a la sensibilización de trabajadores y generaría mejores niveles de inclusión laboral para las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

VARIABLE INDEPENDIENTE

- ✓ El diseño de un modelo de “Comunicación Organizacional para la Inclusión”

VARIABLES DEPENDIENTES

- ✓ Contribuir a la sensibilización de trabajadores.
- ✓ Generar mejores niveles de inclusión laboral para las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL

1. LA INCLUSIÓN EN EL ECUADOR

1.1. Antecedentes de la inclusión en el Ecuador

“El 30 de Marzo 2007 el Ecuador se adhirió a la convención de las Naciones Unidas con el propósito de promover y fortalecer la protección de los derechos de las personas con discapacidad.” (Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

La historia en el Ecuador cambió con la Vicepresidencia de Lenin Moreno donde en mayo de 2007, se crea un programa de inclusión social denominado “Ecuador sin barreras”, con el cuál se atendía especialmente a la población vulnerable.(Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

El objetivo principal de este programa es lograr el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad con el apoyo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Así en el mismo año nacen otras acciones en beneficio para las personas con discapacidad por parte de la Vicepresidencia, como son:

- ✓ La eliminación de espacios físicos que impidan el desarrollo de las personas con discapacidad.
- ✓ La creación del registro laboral, para conocer si las organizaciones cumplen con la contratación de las personas con discapacidad.
- ✓ La entrega de ayudas técnicas, como son implementos para el desarrollo y dependencia de las personas con discapacidad.
- ✓ La creación del programa “No más niños en la cárcel”, tiene como objetivo el implementar guarderías y programas sociales con el

apoyo del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el Instituto Nacional del Niño y la Familia (INNFA).

Nacen nuevas misiones solidarias para personas vulnerables y con discapacidad, en el año 2009 la misión “Manuela Espejo” y en el año 2010 se dio paso a la Misión Joaquín Gallegos Lara.

La Misión solidaria Manuela Espejo, al inicio fue un estudio científico – médico para conocer las causas de las discapacidades y el estado bio-psico social de las personas, con el fin de mejorar la situación de salud, educativa y de bienestar social.

En el año 2010 ya nace la Misión “Joaquín Gallegos Lara”, el objetivo de la misión es apoyar con un bono de 240 dólares mensuales al representante de las personas con discapacidad intelectual o física severa y a las personas con discapacidad, las mismas que fueron identificadas mediante la Misión “Manuela Espejo” .(Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

1.2. Creación del Consejo Nacional de Discapacidades (Conadis, 2012)

El Ecuador tiene una población de [14](#) millones de habitantes. En un inicio se atendían a las personas con discapacidad por caridad y por beneficencia. En los años 50, la atención se fue tecnificando por una asociación de padres de familia de personas con discapacidad e instituciones privadas.

En los años 70, organismos públicos empezaron apoyar a las personas con discapacidad en las áreas de salud, educación y en bienestar social. En los 80 las Naciones Unidas impulsó la “Década del Impedido”.

En 1973 el Estado creó el Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional (CONAREP), la misma que se hizo responsable de la inserción laboral de las personas con discapacidad. Otro paso importante que dio el Estado para el desarrollo de las personas con discapacidad, fue en el área de educación

donde se incluye en la ley: “la educación especial es una obligación del Estado”. Y en 1979 se crea la Unidad de Educación Especial.

En julio de 1980 se crea la División Nacional de Rehabilitación en el Ministerio de Salud, el mismo que da la rehabilitación funcional. De 1981 a 1984 se amplía el servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la mayoría de las provincias.

En 1982, se genera la Ley de Protección del Minusválido, creada por la Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido, esta Ley adopta la adaptación y atención de discapacitados.

El Instituto Nacional del Niño y la Familia (INNFA), es una institución del sector público que da atención a personas con discapacidad, con la construcción de varios centros de rehabilitación y escuelas de educación especial. Existen fundaciones que también buscaron el beneficio de los discapacitados como son, ASENIR, FASINARM, SERLI, FUNDACIÓN GENERAL ECUATORIANA, ADINEA, FUNDACIÓN HERMANO MIGUEL, CEBYCAM, FUNAPACE, OLIMPIADAS ESPECIALES, entre otras.

Dada la crisis económica que atravesó el país, se estancaron algunos proyectos de creación de nuevos servicios y los existentes funcionando con presupuesto bajo.

A pesar de todo, en ese periodo de crisis en 1991 se diseñó y publicó el Primer Plan Nacional de Discapacitados, la extensión de la Ley 180 sobre los Discapacitados. En 1992 se crea el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), se impulsó con ellos el trabajo interinstitucional de profesionales, delegados de los ministerios de Salud, Educación, Bienestar Social, Trabajo, INNFA y CONADE, que en 1989 formaron la Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador (CIASDE).

De tal manera que poco a poco se van concretando acciones de normalización y equiparación de oportunidades, la atención de las personas con discapacidad debe realizarse en los mismos lugares en la que toda la

población se encuentra, generando así integración y la inclusión de discapacitados, donde ejerzan sus derechos de ciudadanos.(Conadis, 2012)

1.3. Legislación Internacional

Para el pleno derecho de las personas con discapacidad se crea la, “Convención de Derechos para las Personas con Discapacidad”.

Para la existencia de grupos vulnerables: las mujeres, los niños, refugiados, y los 650 millones de discapacitados que son alrededor del 10% de la población mundial, se crean las convenciones que tienen por objeto proteger e iniciar con los derechos humanos. (Naciones Unidas, 2007)

Las personas con discapacidad forman parte de la minoría más grande y más desfavorecida del mundo. Las cifras son deprimentes, *“se calcula que entre las personas más pobres del mundo el 20% está constituido por los que tienen discapacidad; el 98% de los niños con discapacidad de los países en desarrollo no asisten a la escuela; el 30% de los niños de la calle en todo el mundo viven con discapacidad, y la tasa de alfabetización de los adultos con discapacidad llega tan sólo al 3%, y en algunos países baja hasta el 1% en el caso de las mujeres con discapacidad.”*(Naciones Unidas, 2007)

El Departamento de Desarrollo Internacional (Reino Unido) determina que, la mortalidad de los niños con discapacidad puede llegar a ser hasta el 80% en niños menores a cinco años. (Naciones Unidas, 2007)

En algunos países se ha decretado una legislación detallada pero en otros países no lo han hecho. Puesto que debido a prácticas discriminatorias, las personas con discapacidad no tienen oportunidad de ejercer sus derechos, viven aislados de la sociedad sin esperanza alguna de tener calidad de vida. Es por ello que se necesita una norma jurídica que asegure el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad en el mundo. (Naciones Unidas, 2007)

Al crearse la convención, se da paso al cambio de percepciones en cuanto a la discapacidad, y se asegura de que tengan la oportunidad de vivir a

plenitud, que la sociedad reconozca y se involucre en el desarrollo dichos grupos vulnerables.

La finalidad de la convención es; *“promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”*. (Naciones Unidas, 2007)

1.4. Legislación Nacional

La ley vela por las personas con discapacidad, se enfoca básicamente en la prevención e integración de las personas, para garantizar su desarrollo frente a la sociedad y así evitar la discriminación.

Los objetivos de esta ley son, obedecer a los derechos de las personas discapacitadas, sancionar y combatir la discriminación, crear planes de prevención de discapacidad. (Congreso Nacional, Registro Oficial N.- 301 de viernes 6 de abril)

Otro de los objetivos de la Ley Orgánica de las Discapacidades, es que todas las personas con discapacidad tienen derecho a obtener un empleo, donde sean remunerados de manera equitativa.

Es importante conocer que la nueva Ley, ampara a los discapacitados en cuanto a inserción laboral, en el caso de las organizaciones que tengan 25 miembros, están obligados a contratar el mínimo que es el 4% de personas con discapacidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades realiza entrevistas para la inserción laboral del discapacitado, donde según su capacidad y tipo de discapacidad se le asigna un puesto de trabajo.(Cordero Fernando, 2012)

Otro aspecto relevante es el promover la participación de la familia, la comunidad, las instituciones públicas, semipúblicas y privadas, para

potenciar de esta manera la inclusión social en las personas con discapacidad.

1.5. El Estado y la Inclusión

En el Ecuador, con la nueva Constitución y el trabajo de la Vicepresidencia, se ha mejorado en varios aspectos como son: el lograr la inclusión efectiva de los grupos vulnerables de la sociedad, y en especial a crear un plan para el cumplimiento de derechos de las personas con discapacidad.

En julio de 2009, el Presidente de la República Rafael Correa, mediante la Constitución de la República, en el artículo 149, delega a la Vicepresidencia el mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos, y como eje principal de dicha acción, la formulación de la política sobre las personas con discapacidad en el Ecuador. (Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

La Vicepresidencia actuó de manera eficaz, en cuanto a la responsabilidad social. Lenin Moreno implementó programas que sin duda cambiarían la política sobre las personas con discapacidad en el Ecuador.

Con la nueva Carta Magna en el Ecuador desde el 2007, miles de personas vulnerables han sido beneficiadas gracias a la Vicepresidencia.

Los programas de la Vicepresidencia son, “Ecuador Sin Barreras”, “Misión Solidaria Manuela Espejo”, “Sonríe Ecuador”, “Misión Solidaria Joaquín Gallegos Lara”.

Ecuador Sin Barreras nace el 23 de mayo de 2007, con el fin cambiar la realidad de las personas olvidadas y marginadas en el Ecuador.

Con la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, protegiendo y luchando por los derechos de las personas vulnerables, Ecuador sin Barreras abanderó a todas las poblaciones cumpliendo con los derechos de las personas con discapacidad, con la atención médica oportuna.

Sin embargo, el programa “Ecuador Sin Barreras” no era suficiente. La Vicepresidencia formó dos programas solidarios, que son “Manuela Espejo” y “Joaquín Gallegos Lara”, el primer programa se enfoca a los estudios y registro de la población con discapacidad en el Ecuador, y el segundo programa cuyo objetivo es proteger a las personas con discapacidad.

El programa Sonríe Ecuador, bajo el liderazgo del Vicepresidente Lenin Moreno, se concentra en los valores y solidaridad de los ecuatorianos, este programa está vigente desde octubre del 2007, donde se decretó el último día viernes del mes de octubre de cada año como “Día Nacional de la Alegría y Solidaridad”, con el fin de ser un mejor Ecuador. (Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

“En 2011, además de dar sostenibilidad a estos inéditos programas, se prevé implementar el Sistema Nacional de Prevención de Discapacidades, en todos los hospitales públicos y centros médicos del país, y propiciar así el nacimiento y crecimiento de una nueva generación de ecuatorianos.” (Moreno, Vicepresidencia de la República de el Ecuador, 2011)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. LA DISCAPACIDAD

2.1. Antecedentes de la Discapacidad

“Se dice que una persona tiene una discapacidad si ésta encuentra alguna dificultad o imposibilidad para realizar una o más actividades de la vida cotidiana.” (Fernández, 2008)

En el siglo IV a.C., en la antigua Grecia, las personas que nacían con problemas genéticos, malformaciones, y discapacidades eran sacrificadas a los dioses, pero nadie conocía si aquel sacrificio era un privilegio o una tortura, es decir, excluirle de la sociedad por no ser como el resto. (Padilla, 2010)

En la Edad Media se remplazaba a los médicos por los monjes, se creía que los trastornos o discapacidades que existían habían sido ocasionados por el diablo. La inquisición en aquel tiempo apoyaba la idea de sacrificar a las personas con discapacidad y mal formaciones, creían que aquellas personas estaban poseídas por el diablo.

Con las guerras de la época aumentó el número de personas con discapacidad, en aquel entonces la iglesia, los señores feudales, las familias, auspiciaban y ayudaban a instituciones, hospitales y hermandades para que puedan sobrevivir estas personas.

Juan Luis Vives, en el siglo XVI, desarrolló el trabajo y la educación de la rehabilitación. En este mismo siglo se da paso a la creación de las nuevas

prótesis. Durante la Edad Moderna, Martín Lutero y Juan Calvino estudiaron a fondo la estructura y función del ser humano.

En los siglos XVIII y XIX se dieron algunos hechos relevantes, como la participación de Luis Braille (1829), quien ingenio el braille para las personas no videntes. En 1878, se reconoció dicho método para enseñar a las personas no videntes. En los mismos años Nicolás Andrade, recalcó el término ortopedia, quien se desarrolló en esta rama; desde ese entonces, se empezó a evitar las amputaciones de extremidades, en especial se practicaban con las personas heridas por la guerra. (Padilla, 2010)

Durante el siglo XX, la ideología de Adolfo Hitler de mejorar la raza era perseverante. Realizaba acciones inhumanas. Las personas con discapacidad en aquel entonces eran arrojadas a las cámaras de gas en los campos de exterminio nazi, “por no ser personas normales”. (Fernández, 2008)

Con el pasar de los años siguen evolucionando ideologías para la percepción y entendimiento de las causas de las discapacidades, con nuevas acciones:

- ✓ 1948.- Se dio la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ✓ 1955.- Se aprueba el Programa de Rehabilitación de Minusválidos Físicos.
- ✓ 1971.- La asamblea General de las Naciones Unidas, da a conocer los Derechos del Retrasado Mental.
- ✓ 1975.- La asamblea General de las Naciones Unidas, da a conocer los Derechos de los Impedidos.
- ✓ 1982.- Las Naciones Unidas lanzaron el Programa de Acción Mundial para los Impedidos.
- ✓ 1983.- La Organización Mundial del Trabajo, logró la readaptación profesional y a su vez la Subcomisión de Prevención

de Discriminación, crean garantías para proteger a las personas con discapacidad.

✓ 1991.- Las Naciones Unidas crearon principios para la protección de los enfermos mentales.

✓ 1993.- Se publicó las Normas sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.

El 8 de junio de 1999 en la región interamericana se eliminan todas las formas de discriminación contra discapacitados.

Finalmente en el siglo XXI, *“La humanización y los derechos de las personas con discapacidad cada vez se cuestionan menos.”*(Fernández, 2008)

2.2. Definición de Discapacidad

Según la Convención de las Naciones Unidas sobre discapacidad, *“la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras existentes, debido a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva de la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.(Fernández, 2008)

Para las Naciones Unidas, *“la discapacidad se produce, sobre todo, por las dificultades de acceso a su entorno, por parte de las personas con algún tipo de limitación.”*

Otros autores señalan a la discapacidad como: *“restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia”*. (Padilla, 2010)

Para Oliver la discapacidad, *“es una forma de opresión que implica limitaciones sociales.”*

Para la ley Orgánica de Discapacidades (2012) vigente en el Ecuador desde junio de 2012, ***“se considera persona con discapacidad a toda aquella que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento.”***

2.3. Tipos de Discapacidades

La discapacidad, puede subdividirse en ocho diferentes grados y tipos de discapacidad como son: sensoriales, motoras, psíquicas, síndrome de Down, cerebrales, dislexia y disgrafía, y trastornos de conducta.

2.3.1. Sensoriales

“La discapacidad sensorial es aquella que se caracterizan por presentar una disminución importante del volumen de información que se recoge del ambiente, a través de una o varias modalidades sensoriales.”(Barreiro, 2008)

Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran los ciegos, ambliopes, sordo – ciegos.(Piantoni, 2001)

✓ Ciegos: la ceguera se da cuando las personas no perciben la luz o la perciben pero no detectan de donde. (Barreiro, 2008)

✓ Ambliopes: Mengual y Hueso (2012) concluyen, *“Podemos definir la ambliopía como la disminución de la agudeza visual en un ojo sin que existan alteraciones orgánicas o patológicas que la justifiquen.”* (.E. & .J.R., 2011)

✓ Sordo-ciegos: es aquella persona que tiene limitaciones para visualizar y escuchar. (Serpa, 2006)

✓ Sordos: esto ocurre cuando existe una deficiencia, en una o más partes que faciliten la audición. (Barreiro, 2008)

✓ Sordo-mudos: privado por sordera nativa de la facultad de hablar. (Diccionario Enciclopédico Ilustrado Uno)

2.3.2 Motoras

“La deficiencia motora es aquella que provoca en la persona que la presenta alguna disfunción en el aparato locomotor. Implica ciertas limitaciones posturales, de desplazamiento y de coordinación de movimientos. El origen puede ser congénito o adquirido, y se puede presentar con grados muy variables.” (Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, Dirección General de Formación Profesional y Promoción Educativa)

La discapacidad motora se subdivide en: (Cumuellas & Estrany, 2006)

✓ **Espina Bífida:** malas formaciones en el sistema nervioso central, en especial se da el cierre de uno o varios arcos vertebrales.

✓ **Traumatismo Cráneo – encefálico:** cuando hay un golpe severo en el cerebro que causa este trauma, incluso se pierde la conciencia y las capacidades físicas, sensoriales e intelectuales.

✓ **Parálisis Cerebral:** es un trastorno permanente que se da en los tejidos del cerebro.

✓ **Distrofia Muscular:** esto afecta al sistema neuromuscular, se la conoce también como neuropatía.

✓ **Artritis Crónica Juvenil:** es una afección al tejido conectivo.

✓ **Lesión Medular:** es una lesión o mal formación congénita de la médula espinal, la cual es irreversible.

✓ **Amputaciones:** es la pérdida parcial o total de una de las extremidades corporales.

2.3.4 *Psíquicos*(Piantoni, 2001)

Son problemas que se dan a lo largo del desarrollo mental de la persona, en el cual el coeficiente intelectual disminuye, generando la limitación al adaptarse a la sociedad.

2.3.5 *Síndrome de Down o mongólicos*(IBIDEM)

Las personas que padecen de Síndrome de Down, son aquellos que poseen una anomalía en el cromosoma número 21, ellos tienen tres en lugar de un par.

2.3.6 *Discapacidades Cerebrales: autista* (IBIDEM)

Es una perturbación innata del contacto afectivo, ésta se presenta a partir del segundo semestre de vida.

2.3.7 *Discapacidad con Dislexia y Disgrafía*(IBIDEM)

Son dificultades que se presentan en la escritura (disgrafía) y en la lectura (dislexia), ésto provoca un retraso en el aprendizaje.

2.3.8 *Trastornos de conducta: inadaptación social y escolar*(IBIDEM)

Ésto se trata de maneras patológicas, son anomalías en la conducta y en especial se dan de manera agresiva.

2.4. Antecedentes de la Inclusión

En julio de 2004, en Perú, se desarrolló el taller denominado: “Hacia una estrategia para la inclusión educativa y social de la infancia y la adolescencia con capacidades diferentes”, participaron países como Perú, Ecuador y Colombia. Donde fueron convocados por el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES), el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y el Instituto Interamericano del Niño (IIN) organismo especializado de la Organización de los Estados Americanos (OEA). En él, se recopiló información y se concluyó con un informe acerca de la inclusión social, donde se abordaron temas como:

Los derechos de las personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes y adultos.

Se habló acerca de la obligación que tienen los Estados, para la universalización de salud, educación, el derecho a tener familia, y proteger los derechos de la niñez y adolescencia.

Se trató también de una herramienta de gran importancia para la inclusión social, que es la educación, donde se crea igualdad de derechos y oportunidades, como se establecieron “*en la Declaración Universal de Derechos humanos en 1948, en la Declaración de la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos de 1990, en la Declaración de Salamanca de 1994, en el Foro Mundial sobre la Educación de Dakar de 2000, y en la Conferencia de Jomtien, Tailandia, entre otros eventos internacionales.*”(Instituto Interamericano del Niño, 2012)

2.5. Definición de Inclusión

Para conocer mejor la inclusión es necesario conocer algunos términos complementarios.

✓ Integración:

“Es el derecho de las personas con discapacidad a participar en todos los ámbitos de la sociedad recibiendo el apoyo que necesitan en el marco de la estructura comunes de educación, salud, empleo, ocio, cultura y servicios sociales, reconociéndoles los mismo derechos que al resto de población”.(Dadamia, 2004)

✓ Exclusión:

“La exclusión social es un proceso por el que las personas, los grupos o las comunidades se ven empujados al margen de la sociedad, apartados de las redes y actividades comunitarias e impedidos de participar plenamente debido a su pobreza, mala salud, falta de educación u otras desventajas”.(Clark, 2011)

“El concepto de inclusión social se ha desarrollado a partir de problemas como la pobreza, la marginación y otras formas de privación”.(IBIDEM)

✓ Inclusión:

La inclusión, hace referencia al derecho de las personas, a tener una calidad de vida, y a participar en especial en actividades de la comunidad.

Para el Banco Mundial la inclusión social se define como, *“el proceso que garantiza que las personas en riesgo de caer en lapobreza y la exclusión social dispongan de lasoportunidades y los recursos necesarios paraparticipar plenamente en la vida económica, social y cultural y para disfrutar de un nivelde vida y bienestar considerado normal en lasociedad en la que viven”* (IBIDEM)

La inclusión, es la acción integradora a la vida en comunidad, todos los actores de la sociedad, independientemente de su raza, religión, ideología, y sobre todo de su condición socio- ecológica.(Bembibre, 2012)

La UNESCO define a la inclusión como, **“un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades”**.(UNESCO, 2012)

2.6. Tipos de Inclusión

2.6.1 Inclusión familiar

La inclusión familiar, consiste en tomar consciencia y reflexionar a cumplir con las actividades como familia. El apoyar a cumplir con tareas, derechos e ideales de las personas con discapacidad.

Una familia incluyente es aquella que asume la responsabilidad de dar educación a sus hijos, prever de buena salud, no limitar a su hijo a cumplir con sueños, ser una familia de calidad, en la que cada actor sea respetado y considerado. (Best Buddies, 2011)

2.6.2 Inclusión educativa

Dentro de la inclusión educativa existen varias barreras para el desarrollo educativo de las personas con discapacidad, en especial se da en los países en vías de desarrollo.

Constan varios factores que evitan el acceso a la educación los cuales son:

- ✓ Pobreza
- ✓ Excedentes de alumnos en escuelas
- ✓ La falta de maestros preparados y capacitados
- ✓ La falta de apoyo a los alumnos con discapacidad
- ✓ Infraestructura inaccesible

- ✓ Transporte inaccesible
- ✓ Escasa familiaridad con el ambiente escolar

El 98% de niños con discapacidad no asisten a la escuela. Estudios indican que niños con discapacidad que son incluidos en la educación, tienen mayores probabilidades de terminar la escuela, pasar la enseñanza postsecundaria, y a la formación profesional, sin duda obtendrá un empleo, conseguir buenos ingresos y ser miembro activo de la comunidad.

2.6.3 *Inclusión social*(Naciones Unidas, 2007)

La habilitación y rehabilitación son puntos claves para que las personas con discapacidad puedan vivir de manera independiente dentro de la sociedad, como es la existencia de innumerables obstáculos, el tener movilidad en la sociedad así desarrollarse como ciudadanos.

La accesibilidad es incluyente, entonces el crear una sociedad donde exista igualdad al acceso de instalaciones y servicios de la comunidad. Crear oportunidades para todos, como es el aplicar la tecnología de información a discapacitados, el entorno físico accesible beneficia a todo el mundo no solo a personas con discapacidad, las instalaciones y servicios públicos que permitan la participación de una sociedad integradora, todo medio de transporte accesible son claves para vivir a manera independiente.

2.6.4 *Inclusión laboral*(IBIDEM)

El empleo ofrece muchas oportunidades de inclusión y participación social, desde obtener una independencia económica, la formación de una familia, y el crecimiento económico de un país. En todas las sociedades las personas con discapacidad no tienen oportunidad alguna en el campo laboral, la mayoría de personas con discapacidad son desempleadas y otras que tienen empleo reciben su salario inferior al mínimo estipulado por la ley.

La economía influye en la participación de discapacitados en la sociedad, ya que no tienen los recursos necesarios para tener una vida prospera, y vivir de manera independiente ante la sociedad.

2.7 Perspectivas de la Inclusión

En la actualidad las percepciones y actitudes que existen ante las personas con discapacidad favorecen la vivencia y experiencia de inclusión o *“discriminación, integración o exclusión, participación o reclusión, que evolucionan en el tiempo y suelen sobreponerse unas a otras en un devenir contradictorio”*, similar ocurre con el discurso de derechos y participación, en muchos de los casos se da para obtener réditos personales u organizacionales.(Samaniego, 2006)

2.8 Desarrollo Incluyente

El desarrollo incluyente es respaldar y efectuar derechos, acciones y obligaciones, que impulsen al crecimiento humano, socio-económico de la sociedad, que rija a la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, libremente de condición social, género, estado económico y de condiciones físicas, sensoriales, intelectuales, mentales, religiosas y culturales.

2.9 Elementos Estructurales del Desarrollo Incluyente

Para que sea efectivo el desarrollo incluyente es necesario tomar en cuenta tres elementos esenciales:

✓ Accesibilidad

Hacemos referencia a tener acceso *“al medio físico, a la educación, al empleo, al transporte, a la información, a la comunicación, a los servicios de la salud, a la cultura y al deporte”*. (Torres, Endara, & Espín, 2012)

✓ Equidad

Las personas con discapacidad deben asumir el acceso a la equidad, en cuanto a la vida civil, social, económica, política y cultural, a través de igualdad de oportunidades.

✓ Inclusión

Las personas con discapacidad deben ser tomadas en cuenta e incluidas en todo tipo de actividad, para conseguir la completa facultad de sus derechos y deberes.

3. LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

3.1 Antecedentes de Comunicación Interna

“La organización es un ser vivo, tiene un “cuerpo”, tiene una historia, evoluciona y cambia, vive en un entorno determinado con el cual se relaciona, siendo la organización modificada por la acción del entorno a la vez que ella actúa sobre el entorno con su evolución y cambio.” (Capriotti, 1992)

Con el pasar de los años la historia de la comunicación avanza, el hombre empieza a desarrollar el alfabeto, los símbolos y los significados. Estas acciones son fundamentales para el progreso del lenguaje escrito.

Los primeros instrumentos creados para el lenguaje escrito fueron la piedra, la madera, y el papiro. Posteriormente en el siglo I en China se descubre el papel por Ts`ai Lun, este invento se lo mantuvo en secreto por más de 700 años. (Antecedentes de Comunicación , 2012)

Sin embargo mucho antes, los chinos en el 1000 a.c. empiezan a imprimir textos. Los primeros sistemas de impresión consistían en tallar la madera la escritura o las ilustraciones y luego entintadas, se presionaban sobre una

superficie. Este sistema en aquella época no era tan eficaz dado que era difícil que la información llegue a todas las personas.

Gutenberg a mediados del siglo XV, diseñó una prensa de impresión eficiente, papel económico, tinta para impresiones con base de aceite, o conocidos también como los tipos de impresión móvil. Estos tipos móviles se emplearon por primera vez en Europa. En 1455 Gutenberg logró imprimir su primer libro el cual era una copia de la Biblia. (Goody, 2011)

Luego de 200 ejemplares de la Biblia, aparecen los libros con numerosas ediciones y con el paso de los años, los primeros periódicos, panfletos y cartas de noticias. Finalmente en el siglo XVI, se da la aparición formal del periódico.

Por otro lado, es importante conocer los antecedentes del corporativismo en la Edad Media, que funcionaba a través de marcas, las mismas que para el artesano medieval eran el “espíritu corporativo”.

Durante el siglo XVII se da el libre comercio, y las corporaciones se van suprimiendo, pero las marcas continúan, se vuelven en una estrategia de mercado, y por lo tanto se obtiene la idea de “imagen de marca”.

“Lo que hoy resta del corporativismo medieval son los gremios, que parecieron diluirse con la Edad Moderna”. (Costa, 1995)

Con la Edad Moderna, se da paso a una nueva aceptación por parte de Estados Unidos, donde se utiliza una idea innovadora: “*thecorporate*”, que se la entiende como “holding o grupo”, y jamás se traduce por “gremio”, pero siempre significará “espíritu de cuerpo”, esto supone una actitud de integración en diversos ámbitos.

“La energía humana fue remplazada por la energía mecánica, en la producción significó “La Revolución Industrial”.(IBIDEM, pág 108)

Con la llegada, de la Revolución Industrial, se reemplazó a los voceros y pregoneros por la propaganda y la publicidad, estos indicios ya serían comunicación, pero se la conocía como propiedad pre-científica, dado que la comunicación no apareció hasta mediados de los años cuarenta.

A la mitad de 1700, en los inicios de la Revolución Industrial se situó la propaganda, el reclamo y la publicidad. Más tarde se dio a conocer la publicidad científica en los primeros años del siglo XX.

A través de la imprenta, “incidieron como medio de reproducción – producción- difusión, las expresiones del arte pictórico, o más exactamente de las vanguardias del arte, fusionándose con la industria mecánica”.(IBIDEM, pág 108)

La publicidad se caracterizaba por ser expresionista e influyente en la gente tanto en valores como en emociones. *“La influencia de los medios técnicos de difusión es determinante en la historia de la publicidad”.* (IBIDEM, pág 108)

“Al lado del managment, junto a la acción comercial y por encima de la publicidad, una nueva mentalidad que funciona con los ojos puestos en el producto y su mercado se ha instalado en las empresas. Es la lógica del marketing.” (IBIDEM, pág 116)

La publicidad buscaba oprimir o establecer la conducta del consumidor, mientras que el marketing ubica los lineamientos de su consumidor. Con la ayuda de la investigación estadística, la segmentación del mercado, las técnicas del sondeo, y muestreo.

“El consumidor – comprador de productos es al mismo tiempo (y a menudo antes) consumidor de mensajes. Por lo tanto el mensaje es un producto de comunicación que se enfrenta a su receptor – consumidor, antes, o por lo menos de un modo diferente, de cómo se enfrenta con el propio producto de consumo.”(IBIDEM, pág 118)

La comunicación corporativa, nació con el “boom” de los servicios. La era de los servicios, la era de la información y las telecomunicaciones, necesitan otras maneras de publicitar de las que antes empleaban, así, los mass media, debían crear una reconstrucción social, en cuanto al consumo

indiscriminado y de desperdicio, debían crear *“conciencia ecológica, ecología del consumo, madurez, responsabilidad y solidaridad social con el tercer mundo.”* (IBIDEM, pág 120)

Con ello la comunicación se complementaría con la opción corporativista. Una nueva exigencia de las organizaciones, para gestionar, regular y controlar la coordinación a manera integradora.

Esto es el producto de las transformaciones a lo largo del tiempo, primero la producción y sus lógicas, luego a la productividad y sus razonamientos, años más tarde atados a la venta y sus recursos, y actualmente a la comunicación.

Como la publicidad y el marketing lo hicieron en su momento, la comunicación corporativa está ganando su lugar en las organizaciones, para mejorar su clima laboral, productividad, siendo así el motor central de toda organización.

3.2 Definición de Comunicación Corporativa

Para poder entender la comunicación corporativa es necesario conocer algunas definiciones de comunicación.

Sandra Fuentes menciona que, la comunicación es interacción y es acción; por lo tanto, la *“comunicación es un requisito fundamental para el entorno y para el cambio”*.(Fuentes, 2006)

Por otro lado, Germán Hennessey explica que la comunicación puede ser: *“el sistema de interacción de individuos y grupos orientados al cumplimiento del objetivo, integrados por su flujo de información y por un mismo concepto mental”*(Hennessey, 2006)

Para Thompson (2012), *“la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles.”*(Thompson, 2012)

Christian Regouby (2001), entiende que la comunicación es el componente central y el motor de transformaciones.(Regouby, 2001)

Las autoras Monroy y Restrepo, también aluden una definición, *“la comunicación es la transferencia de información y entendimiento entre una persona y otras mediante símbolos que comunican un significado, se trata de un proceso que consiste en enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos”*.(Monroy, Angie; Restrepo, Juliana)

Todas estas definiciones nos plantean a la comunicación como un proceso mediante el cual existe un emisor y un receptor, para transmitir, intercambiar o compartir mensajes.

Sin embargo, hoy en día la comunicación puede ser improvisada, debido a que existe un proceso de transferencia de información, donde se evidencia un feedback o retroalimentación.

Existen varias enunciaciones de comunicación corporativa, por ello es importante acotar algunas de las definiciones expuestas por distintos autores.

Para Carlos Fernández Collado, la comunicación corporativa es: *“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”*.(Fernández Collado, 1997)

Paul Capriotti, concibe a la comunicación corporativa como *“la totalidad de los recursos de comunicación de los que dispone una organización para llegar efectivamente a sus públicos.”*(Capriotti, 1992, pág. 30 y 33)

Van Riel define lo siguiente: *“La comunicación corporativa es una herramienta de gestión por medio de la cual toda forma de comunicación interna y externa coincidentemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende.”*(Van Riel, 1997)

Según Benito Castro *“La Comunicación Corporativa es hoy por hoy la herramienta estratégica necesaria para lograr un valor añadido que diferencie a la empresa dentro del entorno competitivo.”* (Castro, 2007)

Además, Castro añade que la Comunicación Corporativa es una herramienta por la cual se apoya positivamente a la organización, entonces, existirá una ventaja competitiva la cual hará que la organización se diferencie de la competencia.

Para Blauw, la comunicación corporativa, *“es el enfoque integrado de toda comunicación producida por la organización, dirigida a todos los públicos objetivo relevantes”*(Van Riel, 1997, pág. 26)

La mayoría de definiciones citadas, tienen relación al mencionar la importancia de las relaciones interpersonales dentro de una organización.

De todas las definiciones citadas anteriormente para esta investigación, nos apoyaremos en aquella que dice que: *“La comunicación corporativa es una herramienta de gestión por medio de la cual toda forma de comunicación interna y externa coincidentemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende”*ya que concuerda con los objetivos del presente trabajo de tesis, debido a que se desea lograr mediante el diseño de planes de comunicación interna efectivos, para la inclusión de personas con discapacidad en las

organizaciones de la ciudad de Quito, cambiar las percepciones y acciones de los públicos internos.

La comunicación corporativa nos permite crear lazos entre la organización y sus actores, es primordial mantener una relación positiva con la finalidad de ser una estrategia diferenciadora con la competencia.

Finalmente cabe recalcar que la comunicación corporativa no solo se encarga de ser una herramienta de transmisión de mensajes sino también va más allá, en cuanto a la implicación e interacción de sus públicos y la creación de vínculos.

3.3 Elementos de la Comunicación Corporativa

La comunicación necesita sólo de cuatro elementos: *“un mensaje, una fuente del mensaje, un canal de comunicación y un receptor.”*(Stanton, 2001)

Para entender mejor el proceso de comunicación es necesario conocer las funciones de los elementos que intervienen en el proceso de comunicación: (González & Sánchez, 2001)

- ✓ Emisor: es el sujeto que comunica.
- ✓ Código: es el conjunto de signos, relacionados entre sí para el emisor y el receptor.
- ✓ Mensaje: es el conjunto de información que se transmite.
- ✓ Canal: es el medio físico por el cual circula el mensaje.
- ✓ Receptor: es el sujeto que recibe y codifica el mensaje.
- ✓ Contexto: son las circunstancias en los que se produce el mensaje.
- ✓ Ruido. Es aquel factor que perturba la comunicación y de hecho destruye o altera la información.

Toda información que el emisor desea transmitir debe codificarse de manera persuasiva. Después de ser emitido el mensaje, a través de un canal de comunicación, el receptor decodifica el mensaje.

Si el mensaje fue transmitido de manera adecuada, se generará un cambio en el receptor ya sea en su conocimiento, sentimientos o creencias. Una vez generado este cambio existirá una respuesta por parte del receptor, la respuesta puede ser verbal, no verbal o conductual.

La retroalimentación o el feedback, es donde el emisor sabrá si la comunicación fue adecuada o si la comunicación fracasó. Podrá tomar otras medidas a futuro para el manejo y mejoramiento de mensajes. (Florez, 2005)

Dentro del proceso de comunicación puede influir el ruido, es decir cualquier interrupción externa, que impida la existencia de una buena comunicación. (Stanton, 2001, pág. 484)

3.4 Objetivos y funciones de la Comunicación Corporativa

El objetivo principal de la comunicación corporativa consiste en crear un conjunto de procesos de transmisión de información, y así cumplir con los objetivos de una organización.

“Este objetivo a su vez menciona, los siguientes aspectos:

- ✓ *El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.*
- ✓ *La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran.*
- ✓ *La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa respecto a los objetivos de la organización.*
- ✓ *Y finalmente, la orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.”(Publicidad Vértice C.L, 2008)*

Para Darío Ramos, *“la comunicación cumple con funciones que ninguna otra actividad podría realizar y que abarcan desde lo más simple a lo más complejo.”*(Ramos, 2006)

La comunicación corporativa también tiene sus funciones, como son organizar un plan de comunicación de la organización, gestionar acciones enfocadas a mejorar la imagen de la organización, potenciar, difundir y llevar a cabo la actividad de comunicación, hacer que la comunicación se desarrolle de una manera clara, veraz y oportuna, y controlar la calidad de información de las acciones de comunicación.

Otras funciones de comunicación son: (Baspiniero, 2006)

- ✓ Cumplir con las necesidades de los públicos tanto internos como externos.
- ✓ Reducir el número de mensajes negativos o involuntarios.
- ✓ Construir la opinión del público interno a manera favorable.
- ✓ Determinar, cuándo, qué y por cuál canal se transmitirá la información.
- ✓ Dar coherencia a los mensajes, es decir usar un mismo lenguaje dentro de la organización.

3.5 Flujos Comunicacionales

La comunicación está formada por tres diferentes flujos, cuando nos referimos a flujos, hablamos del proceso de comunicación que se ejecuta internamente en las organizaciones.

Dichos flujos son:(Ramos, 2006, págs. 48 - 49)

- ✓ Flujo descendente: este flujo es el más usado generalmente por las organizaciones, es cuando, el jefe inmediato superior se dirige a los subordinados.

- ✓ Flujo ascendente: este flujo es jerárquico, es decir los subordinados se dirigen a su inmediato superior, esta comunicación es de abajo hacia arriba.
- ✓ Flujo horizontal: este flujo es lateral, es decir que la comunicación se dirige en un mismo nivel dentro de la organización.

3.6 Clasificación de la Comunicación Corporativa

- ✓ Comunicación Interna:

Es aquella que realiza actividades dentro de la organización para que existan buenas relaciones entre los actores. Dentro de la comunicación interna encontramos dos tipos, la comunicación formal e informal.

- ✓ Comunicación Externa:(Monroy, Angie; Restrepo, Juliana)

La comunicación externa es aquella que se dirige a públicos externos, con el fin de gestionar a través de un factor clave que son las relaciones públicas. La comunicación externa es la gestora de una buena imagen de la organización.

En la comunicación externa se realizan acciones que tienen por destinatarios los públicos externos, ya sean clientes, electores, beneficiarios, proveedores el gobierno, la comunidad, entre otros.

3.7 La Comunicación y sus Públicos

“La comunicación es la vía más apta para informar, persuadir, motivar y lograr la comprensión mutua.” Para que el proceso de comunicación se lleve a cabo es necesario que exista un público determinado. (Wilcox, Cameron, & Xifra, 2006)

Al hablar de público nos referimos al *“Conjunto de las personas reunidas en determinado lugar para asistir a un espectáculo o con otro fin semejante.”*(Diccionario Enciclopédico Ilustrado Uno)

“Capriotti, define al público como el conjunto de individuos que se hallan en una situación de “mutua integración”.(Bongiovanni, 2008)

Por otra parte, Sanz de la Tejada (1996) define a los públicos como:

“Un conjunto de individuos que resisten una cierta homogeneidad- semejanza entre sí a efectos de su relación con la organización- con los que la empresa desea comunicarse para la consecución de un objetivo de términos de imagen.”(Suárez, 2008)

Según Daniel Scheinsohn, las organizaciones están obligadas a relacionarse con sus públicos, de una manera productiva, ya que el cliente tiene la potestad de dar su opinión. (Sheisohn, 2009)

“Cada público tiene necesidades, expectativas y lenguajes propios: esto hace necesario elaborar una mezcla de medios y mensajes, ya que no solo el mensaje será eficaz.”(Sheisohn, 2009, pág. 77)

Existen tres tipos de públicos:

✓ Público Interno:

“Se denomina Público Interno a los grupos sociales afines que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas, los directivos, los funcionarios, los empleados, etc.”(Benalcazar, 2010)

Fundamentalmente el objetivo del público interno es el crear un solo grupo de empresa; es decir, que incluya a todas las personas que la constituyen, desde los altos mandos hasta empleados de menor nivel jerárquico.

✓ Públicos Externos:(IBIDEM)

Los públicos externos son aquellas personas que interactúan con la organización, sin formar parte de ella.

Dentro de los públicos externos existe una subdivisión en la cual encontramos:

- ✓ Clientes primarios: Es aquel grupo que tiene relación directa con la organización.
- ✓ Clientes secundarios: Este grupo tiene una relación indirecta con la organización a través de proveedores.
- ✓ Clientes terciarios: Este grupo está alejado de la organización, y mantiene relación a través de minoristas.
- ✓ Proveedores: El proveedor es un actor importante en la organización porque conoce bien el mercado.
- ✓ Comunidad: el entorno geográfico de la organización, lazos en común, los públicos internos provienen de la comunidad, por ello, es importante conocer sus necesidades, historia, ideología, entre otros indicadores.
- ✓ Gobierno: Es un público indirecto, pero es necesario tomarlo en cuenta, en todos los aspectos, nacional, regional, provincial y comunal, debido a que este público crea normas, leyes, que cualquier organización debe acatarlas.

3.8 Retos de la Organización Actual

Las corporaciones hoy en día son de tamaño descomunal, y por lo general las marcas de estas corporaciones son aquellas que se consumen en todo el mundo, ésto a su vez es un problema crítico pues los clientes muestran desconfianza por el poder y la influencia que poseen.

Otro aspecto de mayor relevancia de las organizaciones actuales es, la concepción de Responsabilidad Social Corporativa, que se ha convertido en

una prioridad y obligación dentro de las organizaciones debido a que influye en la reputación y aceptación de los públicos objetivos.

“Se puede utilizar una serie de estrategias y tácticas para implementar la responsabilidad social corporativa, que hacen referencia a las actuaciones como una comunicación eficaz.”(Wilcox, Cameron, & Xifra, 2006, pág. 570)

En la actualidad, las grandes empresas se ven obligadas a crear nuevos programas de comunicación como las estrategias de marketing, las cuales buscan atender a los públicos.

3.9 Comunicación Interna

3.9.1 Importancia de la comunicación interna

- ✓ La comunicación interna permite conocer las actividades y coordinación de las diferentes áreas que integran a la organización.
- ✓ Fortalece la relación entre empleados al crear una participación integradora.
- ✓ Motiva y genera trabajo en equipo.
- ✓ Crear momentos adecuados para ayudar a mejorar las condiciones físicas y humanas de los empleados.
- ✓ Con la comunicación interna se crean ambientes agradables para el desempeño de los trabajadores.

3.9.2 Objetivos

La comunicación Interna, siendo un factor responsable y coordinador dentro de toda organización, determina tres objetivos: (Soto, 2006)

- ✓ Regularizar y encaminar el plan de comunicación, las estrategias comunicacionales de la organización.

- ✓ Obtener una imagen pública y una comunicación transparentes, confidenciales, efectivas y veraces.
- ✓ Crear y conservar una relación estrecha, de apoyo, con actitud positiva en el equipo de trabajo, entre el personal y los altos mandos, manteniéndoles informados y motivando a actividades en bien de la organización.

3.9.3. Características

La comunicación interna se caracteriza por ser fuente generadora de equilibrio en la imagen corporativa, de mantener y afianzar la identidad de la organización, coordinar y establecer canales comunicacionales, adecuados para los empleados de la organización. (Soto, 2006, pág. 45)

Otra característica relevante, es que la comunicación interna es una herramienta de gestión que busca de manera eficaz la captación del mensaje para el público interno.

Busca generar un clima laboral óptimo, con el cambio de actitudes y vinculación para el mejoramiento de la productividad organizacional. La comunicación interna es integradora, por lo tanto se imparte desde altos mandos hasta mandos medios. (Conceptos Claves de la Comunicación Interna)

“La comunicación interna tiene como objetivo conferir a las decisiones: significación, información, valores, difusión, y destino preciso.”(Guisasola, 2006)

3.9.4 Modelos Comunicacionales

Dentro de toda organización en el ámbito interno, los actores manejan diversas formas de comunicación, se clasifican en dos grandes grupos y en dos tipos de direccionalidad:

✓ La comunicación formal:

Se caracteriza por ser, una comunicación que se emplea específicamente en ámbitos laborales a través de canales formales. Su sistema y canal de comunicación es escrito. Es planificada, generalmente es una comunicación que cumple con normas, por ello suele ser más lenta que la comunicación informal.

✓ La comunicación informal:

Se caracteriza por ser una comunicación que emplea específicamente en ámbitos laborales a través de canales informales, ya sean conversaciones entre compañeros, encuentros en los pasillos, en el ascensor, cafetería entre otros.

“La comunicación informal no debe confundirse con un canal informal.”
(Conceptos Claves de la Comunicación Interna)

Por ejemplo en un desayuno ejecutivo, es una reunión informal pero la comunicación que se aplica es formal.

✓ La direccionalidad descendente:

Es aquella comunicación que se genera en los altos mandos, y desciende por canales oficiales. Con este tipo de direccionalidad se *“logra credibilidad y confianza, extender la idea de participación, agilizar los canales de transmisión de información, fortalecer los roles jerárquicos y favorece y hacer operativa la comunicación.”* (IBIDEM)

- ✓ La direccionalidad ascendente:

Es aquella direccionalidad que va de abajo hacia arriba en el organigrama de la organización, por ello participan altos mandos y medios. Se caracteriza por la participación activa de los trabajadores, todos expresan su punto de vista, esto genera algunas veces inconformidad e incomodidad en el área de trabajo.

3.9.5 *Plan de Comunicación Interna*

El principal objetivo de comunicación interna es implicar a todos los miembros de la organización en actividades que se planifiquen en el plan de comunicación interna.

“La planificación estratégica es el proceso que nos permite decidir DÓNDE QUEREMOS ESTAR EN EL FUTURO (OBJETIVOS) Y CÓMO PODEMOS LLEGAR HASTA AHÍ (ESTRATEGIAS).” (Palacios, 2010)

Para ello es importante señalar algunos lineamientos y bases a seguir:

1. Es importante conocer a la empresa antes de realizar un plan de comunicación. Para ello se realiza y se estudia el brief, el cual contiene los siguientes parámetros.(Palacios, 2010)

- ✓ Nombre de la organización
- ✓ Actividad que realiza
- ✓ Servicios o productos que ofrece
- ✓ Público objetivo
- ✓ Parámetro financiero de la organización
- ✓ Aspiración de la organización a nivel interno
- ✓ Conocer el tipo de campaña que se va aplicar

- ✓ Fecha tentativa
 - ✓ Cronograma de las actividades.
1. Conocer la planificación estratégica que desea implementar la organización, investigar la situación actual a través del análisis FODA y segmentar el público.
 2. Planteamiento de los objetivos general y específicos de la campaña.
 3. Crear estrategias que cumplan con los objetivos.
 4. Dentro de las estrategias, plantear las acciones de manera detallada.
 5. Establecer un pronóstico para conocer las futuras condiciones de la organización que el plan podría enfrentar.
 6. Limitar responsables para la ejecución del plan de comunicación.
 7. Organizar las fechas de las actividades con la ayuda de un cronograma.
 8. Conocer el presupuesto de la organización, para saber los gastos detallados de las actividades realizadas en el plan.
 9. Es importante tener un seguimiento del plan.
 10. Establecer indicadores de evaluación para evaluar y controlar las acciones.

En la siguiente figura, observaremos las “Etapas de la Planificación”(Palacios, 2010)



CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN

3. METODOLOGÍA

3.1 Propósitos de la Investigación

- ✓ Describir la situación actual de las personas con discapacidad dentro de las organizaciones que son objeto de nuestro estudio.
- ✓ Explicar los cambios que han desarrollado y experimentado las organizaciones al contratar personas con discapacidad.
- ✓ Describir las necesidades comunicacionales de las organizaciones frente a la inclusión de personas con discapacidad.
- ✓ Identificar el rol de la comunicación interna en el proceso de inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones.

3.2 Muestra

En la siguiente investigación se ha determinado una muestra no probabilística voluntaria, para lo cual se ha escogido el “estudio de casos”, por ello tenemos las siguientes unidades de análisis.

Dentro de las organizaciones contamos con:

- ✓ Por el Sector Bancario: Grupo Financiero Producción. (Mónica Castro / Talento Humano)
- ✓ Por el Sector de Producción: Quala S.A. (Paulina Rivadeneira / Recursos Humanos)
- ✓ Por el Sector de Servicio: DHL Ecuador (Gissela Herrera / Talento Humano)
- ✓ Por el Sector Público: Ministerio de Relaciones Laborales. (Gabriela Cantos / Talento Humano)

Como unidad de análisis de Especialistas:

- CONADIS (Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades del Ecuador). (María Elena Yépez / Inserción Laboral)
- Fundación General Ecuatoriana. (Msc. Silvia Torres C. / Directora Técnica)
- ✓ Fundación Olimpiadas Especiales. (Héctor Cueva / Presidente)

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se aplicó, es de tipo exploratorio, debido a que el enfoque de la investigación es cualitativo; con ello se pretende indagar acerca de las apreciaciones, subjetividades y actitudes de los trabajadores de las organizaciones y de los especialistas que apoyan el desarrollo de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la ciudad de Quito.

3.4 Métodos de Estudio

Para realizar la investigación es necesario aplicar dos métodos de estudio:

- ✓ **Método inductivo:** Se pretende con este método detallar a profundidad las percepciones de los públicos internos y el grado de conocimiento acerca de la inclusión social de las personas con discapacidad.
- ✓ **Método deductivo:** A través de este método se logra el estudio de la inclusión social en las personas con discapacidad, con el fin determinar estrategias y acciones para apoyar a las necesidades de las organizaciones.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación

En esta investigación cuyo enfoque es cualitativo, se utilizará la técnica de la entrevista, como instrumento la formulación del cuestionario con preguntas abiertas:

3.5.1 Cuestionario dirigido a especialistas:

- ✓ ¿Cómo describiría usted la situación actual de las personas con discapacidad dentro de las organizaciones?
- ✓ ¿Qué problemas presentan las personas con discapacidad al ser empleados de una organización?
- ✓ ¿Qué problemas presentan las organizaciones en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad?
- ✓ ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos para las organizaciones al incluir a personas con discapacidad en su nómina de personal?
- ✓ ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos para los discapacitados al incluirse laboralmente en las organizaciones?
- ✓ ¿Cuáles son las principales dificultades comunicacionales que han encontrado las organizaciones en el proceso de inclusión?
- ✓ ¿Cuál es el rol de la comunicación interna en la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones?
- ✓ ¿Qué características considera debe poseer la comunicación para la inclusión?
- ✓ ¿Han existido cambios en el manejo de la comunicación interna en las organizaciones frente a la inclusión de personas con discapacidad?

- ✓ ¿Qué cambios, considera usted, deben llevar a cabo las empresas para alcanzar niveles óptimos de inclusión?

3.5.2 Cuestionario dirigido a organizaciones:

- ✓ ¿Cómo describiría usted la situación actual de las personas con discapacidad dentro de su organización?
- ✓ ¿Qué problemas tienen las personas con discapacidad en su organización?
- ✓ ¿Qué problemas presenta su organización en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad?
- ✓ ¿Qué herramientas comunicacionales se han adaptado a la organización a partir de la contratación de personas con discapacidad?
- ✓ ¿Qué cambios ha notado en la organización desde la contratación de personas con discapacidad? (a nivel de clima laboral, infraestructura, productividad, comunicación, cultura organizacional, etc.)
- ✓ ¿Los cambios que se han dado en cuanto a la comunicación dentro de la organización han tenido resultados positivos o negativos? ¿Por qué?
- ✓ ¿Han existido cambios en el manejo de la comunicación interna en la organización frente a la inclusión de personas con discapacidad?
- ✓ ¿Cuáles son las principales dificultades comunicacionales que ha encontrado la organización en el proceso de inclusión?

- ✓ ¿Qué acciones de comunicación se han llevado a cabo específicamente en el proceso de inclusión?
- ✓ ¿Qué tan importante cree usted que es la comunicación en el proceso de inclusión? Y ¿Por qué?
- ✓ ¿Qué características, considera usted, debe poseer la comunicación destinada a la inclusión?
- ✓ ¿Qué cambios, considera usted, deben llevar a cabo las empresas para alcanzar niveles óptimos de inclusión?

3.6 Resultados Entrevistas Organizaciones

1. *¿Cómo describiría usted la situación actual de las personas con discapacidad dentro de su organización?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

La situación actual es digna, ellos tienen toda la apertura para el Ministerio de Relaciones Laborales y también reciben terapias psicológicas.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Después de la ley que aprobaron, nosotros ya hemos realizado la incorporación del 4% de las personas con discapacidad. La situación actual es buena, les hemos buscado posiciones en las que se pueden acoplar y adaptar de acuerdo a sus discapacidades. Nos ha ido bastante bien. Hay cambios que se han dado para poder adaptarles de acuerdo a su perfil. Nosotros trabajamos con una

Fundación llamada FUNDESI, generalmente cuando contratamos a personas con discapacidad lo hacemos a través de ellos y ellos siempre vienen al proceso de inducción y siempre están acompañándoles en el proceso de inclusión.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Contamos con el número completo de personas con discapacidad que te impone la ley, pero adicional a esto las personas están a gusto. Lo que hemos hecho es trabajar para que ellos se sientan en el puesto adecuado, para que ellos no tengan inconvenientes y realmente lo que esto hace es que la compañía sede cuenta de que son personas completamente valiosas. A veces no logras percibir que tienen una discapacidad, entonces esto ha facilitado mucho su inclusión aquí en la compañía. Para lograr esto les brindamos las mejores condiciones para que ellos se sientan bien, pero no haciendo cosas extremas, sino que son puestos adecuados para ellos según su perfil.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

El personal con discapacidad para nosotros es un punto a favor porque son personas que nos están apoyando en todas las áreas. Yo siempre manifiesto que el banco tiene una fortaleza a comparación de otras instituciones, porque no los tenemos asignados en un solo lugar, están asignados en todas las áreas y podemos ingresar a través de charlas de sensibilización para que la gente pueda trabajar con ellos. Nosotros hacemos seguimientos trimestrales con ellos, hemos querido hacer cambios de área y ellos ya no quieren, ellos están contentos en las áreas que se les asignó.

En el 2008 ingresaron y ellos ya se sienten parte de la institución. El poder ayudarles de alguna manera es importante también para nosotros porque ellos se sienten útiles ante la sociedad. Tienen actividades y funciones, se sienten seres importantes, y eso es lo que tratamos en Prohubanco, que sean importantes al no considerarles personas con discapacidad.

2. *¿Qué problemas tienen las personas con discapacidad en su organización?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

No tienen ningún problema; cuentan con todas las facilidades, empezando desde el guardia, cuando ve que es una persona con discapacidad le ayuda y le guía hasta información. Si van al grupo de atención prioritaria o dependiendo a la unidad a la que vayan, están acompañados. Igualmente hay un ascensor especial para las personas con discapacidad en el que también van acompañados.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.**

Los problemas han sido sobretodo relacionados al tema de la infraestructura, ya que nos limita a contratar a personas que tengan discapacidad motora y personas con discapacidad visual.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

De lo que les hemos visto, les cuesta un poco adaptarse; por ejemplo, al inicio atraen las miradas.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Muchas veces sufren de depresión por su discapacidad. Procuramos que tengan horarios flexibles, se les da los permisos correspondientes. Es un personal totalmente consentido.

3. *¿Qué problemas presenta su organización en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

El mayor problema con los que nos encontramos es el de la sensibilidad de las personas a las que se está incluyendo, el cambiar la mentalidad de sus compañeros de trabajo, que las personas con discapacidad pueden trabajar como cualquier otra persona, obviamente ubicándoles en el lugar adecuado.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

El problema en este momento es, el porcentaje de contratación de personas con discapacidad estipulado por la ley, es bastante alto en todas las organizaciones. Nos ha costado contratar a personas con discapacidad debido a que existe mucha demanda de ellas, y en algunos casos es complicado por el tema de la infraestructura ya que es difícil incorporarlas.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Como organización ninguno, los problemas que se nos han presentado es en temas de uniformes, pero son cosas que se pueden solventar, por ejemplo tengo una persona que tiene problemas en sus brazos entonces realmente para esta persona al inicio fue complicado adaptarse y hasta para las personas que tenían que medirle los uniformes, pero estas personas tienen su vida tan normal que saben sobrellevar este tipo de situaciones.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Un problema con el que por lo general contamos es la alta demanda de las personas con discapacidad. Ellos procuran muchas veces ver el factor económico y existe una alta competencia entre organizaciones al momento de contratar personal con discapacidad.

4. *¿Qué herramientas comunicacionales se han adaptado a la organización a partir de la contratación de personas con discapacidad?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Realizamos capacitaciones a los trabajadores. En el caso de que tengan una persona con discapacidad auditiva, capacitaciones de lenguaje de señas. También se acoplan letreros de señalizaciones en los baños, en pasillos. Las personas de Recursos Humanos contamos con un entrenamiento para poder acoplar a las personas con discapacidad en el puesto adecuado.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Hemos manejado herramientas como la capacitación a todas las personas con las que trabajamos, es decir a personas que ya formaban parte de la compañía, cuando vamos a insertar a una persona con discapacidad en el área. Tenemos personas sordo-mudas y en ese caso aplicamos la capacitación de lenguaje de señas. Las carteleras las hemos ubicado en lugares estratégicos para las personas con discapacidad.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Nosotros tenemos personas con discapacidad auditiva. No tenemos la oportunidad de contar con personas con discapacidad visual por el tema del negocio y del servicio. Hemos reforzado la comunicación visual, no solo por las personas con discapacidad sino por las demás personas. Los comunicados no solamente cuentan con letras sino también con dibujos. Por lo demás, en temas de comunicación, tenemos obviamente las carteleras comunicacionales, las reuniones de comunicación. Esto facilita el tema de que una comunicación más visual, más llamativa.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Cuando ingresa una persona con discapacidad, realizamos charlas de sensibilización específicamente al área en la que va a ser asignada.

También coordinamos anualmente con el CONADIS, charlas de sensibilización para todo el personal, organizamos capacitaciones de 3 a 4 días. Lo que siempre procuramos es que la gente esté siempre sensible a recibirlos y sepan aceptarlos con su discapacidad. En ese aspecto no tenemos mucho inconveniente porque la gente ya los reconoce, y todos los beneficios que tenemos son para ellos. Tenemos gente con todas las discapacidades: discapacidad física, intelectual, psicológica, auditiva y visual. Las instalaciones son adecuadas para ellos, pero no hemos tenido la necesidad de adecuar las carteleras. Queremos salir con un proyecto nuevo donde queremos ir enviando correos electrónicos donde la gente los conozca más y sepan donde están ubicados. Nosotros no los vemos como discapacitados es por ello que no ha habido acciones específicas, incluso aquí en la institución se les denomina apoyo institucional.

5. *¿Qué cambios ha notado en la organización desde la contratación de personas con discapacidad? (a nivel de clima laboral, infraestructura, productividad, comunicación, cultura organizacional, etc.)*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

En el Ministerio contamos con una infraestructura adecuada, su salario es digno, pero creo que aun hay muchas cosas que se deben mejorar en el sector privado.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Primero la sensibilización. Ser responsables con la sociedad no es solamente cumplir con la ley sino darles apertura a las personas con discapacidad para que accedan a oportunidades laborales. Hemos cambiado la forma cómo todas las personas se relacionan con ellos, hay niveles de amabilidad, de ayuda, de compañerismo. El clima laboral de alguna forma es muy bueno, todos se llegan a acoplar bastante bien. Buscamos siempre en nuestra base de datos, si tenemos alguna persona con discapacidad,

le damos prioridad a su contratación, tanto en el área operativa como también en el área administrativa.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

En cuanto a infraestructura no la hemos cambiado, como puedes ver es un edificio nuevo y es complejo para recibir a personas cuádruplégicas, pero por el resto aunque no lo crean la gente se ha vuelto más competitiva, porque estas personas que tienen discapacidad son muy profesionales. Se ha fortalecido el compañerismo dentro de la compañía, la gente se ha vuelto más solidaria, más amable, están siempre pendientes de ellos

.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

La falencia más importante es la infraestructura. Hace poco hicimos un simulacro de evacuación y vimos la necesidad de hacer algunos cambios. Lamentablemente son procesos costosos. En el caso de competitividad nosotros contamos con personas con discapacidad que son profesionales y tienen abierto el camino para ascender.

6. *¿Los cambios que se han dado en cuanto a la comunicación dentro de la organización han tenido resultados positivos o negativos? ¿Por qué?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Han sido positivos todos, porque las personas con discapacidad empiezan a integrarse en el área laboral no por el cumplimiento de la ley del 4%, sino porque las personas con discapacidad son más productivas.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Han sido bastante positivos, porque se trabaja con el departamento de comunicación en la sensibilización del grupo y en la mejora de herramientas.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Han sido realmente positivo, porque todo cambio vale la pena y en nuestro caso en especial por la mejora de la comunicación visual.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Si hemos tenido resultados positivos por el mismo hecho de que la gente desde ya los identifica, aunque siempre existe un rechazo por parte de la población, nosotros tratamos siempre de hacerles sentir bien y de solventar cualquier tipo de problema. Continuamente se realizan evaluaciones con las jefaturas correspondientes.

7. *¿Han existido cambios en el manejo de la comunicación interna en la organización frente a la inclusión de personas con discapacidad?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Si han existido cambios en especial en las capacitaciones que ofrece el Ministerio Laboral y la Vicepresidencia buscamos la forma de que los empleados entiendan como poder ayudarlos, porque no siempre saben que se debe ayudar.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

En comunicación interna lo que mencioné de las carteleras y lo mismo de las capacitaciones.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Lo único que se hizo es que la comunicación sea más visual y más atractiva, no hemos hecho nada más por lo que contamos con personas con discapacidad auditiva entonces no existe mayor problema.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Frente a la inclusión siempre nos apoyamos en el CONADIS, y antes de que ingrese una persona primero es evaluado en trabajo social, selección, departamento médico y después hacemos la charla de sensibilización para cada área y tratamos de dar a conocer y comunicarles la discapacidad que tienen, los tratos que debe tener, los horarios flexibles que tienen de acuerdo a la discapacidad, pero siempre se comunica e informa al área específica donde va hacer asignada la persona con discapacidad.

8. *¿Cuáles son las principales dificultades comunicacionales que ha encontrado la organización en el proceso de inclusión?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Más es una sensibilización a las personas, porque siempre se ha tenido una idea de que las personas con discapacidad mental no son capaces de nada. Eliminar esos prejuicios un poco complicado.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Como te mencionaba en el caso de las personas con discapacidad auditiva, fueron capacitadas sólo el grupo que trabaja con aquella persona, entonces si puede costar el comunicarse y muchas veces se acude directamente al jefe.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

En comunicación lo principal es medir el impacto y para ello, creo que el llegar a la gente es lo más complejo, pienso que es lo principal y que no es imposible.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

El problema que se nos ocasiona muchas veces es con las personas que tienen discapacidad auditiva. Muchas veces tenemos que hablarles despacio, hay personas que saben leer los labios entonces con ellos se puede llegar a una comunicación directa. No contamos con personas preparadas con lenguaje de señas.

9. *¿Qué acciones de comunicación se han llevado a cabo específicamente en el proceso de inclusión?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Yo pienso que en el taller de sensibilización de empresas privadas y públicas es donde se enseña mucho a las empresas sobre cómo tratar a la persona con discapacidad, como debe estar acoplada a su empresa, qué es lo que se tiene que hacer para poder hacer una buena selección para la contratación de las personas con discapacidad.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Las acciones de comunicación que hemos llevado a cabo han sido las capacitaciones para las áreas y carteleras. Este tipo de herramientas de comunicación hace que todos seamos responsables de cumplir con la inclusión.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Lo que mejor resultó fue una campaña que la llevamos a cabo en nuestra parte de Responsabilidad Social Corporativa: trabajamos en algunos proyectos en cuanto al tema de inclusión, se trataba de un proyecto de apoyo con Olimpiadas Especiales, realmente esa fue la puerta de apertura a la concientización de las personas con discapacidad. La campaña se basaba en realizar una caminata con las familias de los trabajadores de DHL en conjunto con Olimpiadas Especiales, al finalizar la caminata se realizó una capacitación acerca de la discapacidad.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Siempre para poder nosotros apoyarnos en otras instituciones hemos pedido el apoyo al Ministerio de Relaciones Laborales, pero no hemos tenido los resultados que esperamos, entonces lo que hacemos es buscar nosotros mismos, conocer otras instituciones en las que reciben terapias, por ejemplo la Clínica de Diálisis. Tratamos de manejarlo independientemente para cumplir con todo lo que la ley indica, aunque vamos más allá de la ley. Estamos realizando también visitas domiciliarias donde nos interesa también saber el núcleo de todos los empleados y justamente de ellos porque es importante contar con la familia, estamos ya implementando las visitas domiciliarias a todos los empleados.

10. *¿Qué tan importante cree usted que es la comunicación en el proceso de inclusión? Y ¿Por qué?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Es muy importante, porque sólo así, a través de la comunicación, nosotros podemos ayudarles dentro del ámbito laboral, debemos emplear y darles las herramientas adecuadas sean comunicacionales y de trabajo para que las personas con discapacidad puedan desarrollar su trabajo de la mejor forma.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Muy importante, porque al tener personal con diferentes discapacidades a veces se puede mal interpretar la información, entonces lo importante es trabajar para que exista una comunicación clara.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

La comunicación es básica porque, por medio de la comunicación tu puedes hacer que la gente se de cuenta de que las personas que iban ha ingresar en ese tiempo que ahora ya están con nosotros son iguales que todos los

demás, únicamente con capacidades especiales que eso no los hace diferentes, ni inferiores ni superiores. Son personas que tienen derechos y obligaciones como el resto.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

La comunicación es muy importante, porque tenemos que tener una comunicación directa con ellos, prácticamente están a cargo del área de trabajo social quienes están pendientes de ellos, preguntándoles, visitándoles, pendientes de su terapia y la comunicación es muy importante y nosotros como trabajo social lo que hacemos es estar informando constantemente a las jefaturas las debilidades de ellos.

11. *¿Qué características, considera usted, debe poseer la comunicación destinada a la inclusión?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Todos deben estar comprometidos y conocer los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad. Que sepan cómo incluir a las personas con discapacidad, que muchas veces ellos piensan que solo tienen privilegios y no obligaciones. Manejar una comunicación clara.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Una comunicación amplia y clara enfocada a la responsabilidad social, que la comunicación sea un eje de sensibilización, desarrollar más herramientas comunicacionales que permitan entender mejor la cultura de la compañía o las actividades que se van hacer, herramientas para su mismo trabajo, incluso la inducción debe ser diferente ya que nosotros tenemos un mismo sistema de inducción para todas las personas que ingresan.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Realmente nosotros lo que hicimos fue cambiar el esquema o el formato de la comunicación, darle más color, darle más visión, lo que se hizo es hacer los cambios puntuales y mínimos para que ellos no sientan que estos cambios se hacen puntualmente por ellos.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

Una característica importante es siempre aplicar el trabajo en equipo con ellos, nosotros tratamos siempre de que sea un equipo de trabajo, que ellos se sientan parte de eso, para que ellos se sientan cómodos y exista una buena comunicación.

12. *¿Qué cambios, considera usted, deben llevar a cabo las empresas para alcanzar niveles óptimos de inclusión?*

✓ **Gabriela Cantos, Ministerio de Relaciones Laborales :**

Buscar muchos talleres para las personas, porque al momento de cambiar la mentalidad de las personas cambias todo. Entiendes su situación y les das las herramientas adecuadas para desarrollar plenamente su trabajo. Existen talleres solo para empleados y empresarios en los que no están presentes las personas con discapacidad por el mismo hecho de que quieren la libertad de hacer preguntas, de saber cómo ayudarlos, cómo acoplarse con ellos, el taller se trata de vivir un día con discapacidad para que sepan y entiendan la situación de las personas con discapacidad.

✓ **Paulina Rivadeneira, Quala S.A.:**

Primero evitar quedarse únicamente en el hecho de cumplir con el porcentaje impuesto por la ley, hay que ir más allá, el buscar una asesoría de expertos en el proceso de inclusión. En nuestro caso nos ayudo FUNDESI quienes nos enseñó a ubicar adecuadamente a las personas con discapacidad de acuerdo a su perfil.

✓ **Gissela Herrera, DHL Ecuador:**

Más que cambios es el concientizar a la gente, porque a veces la gente no mide las palabras ni los actos ni los riesgos. Que conozcan los tipos de discapacidades.

✓ **Mónica Castro, Grupo Financiero Producción:**

En general hablando como instituciones, lo que deberían plantear es no denominarlos personas con discapacidad sino ser tratados como seres humanos. Al tratarlos como personas con discapacidad ya estamos discriminando a la población y lo que buscamos es la inclusión laboral, que ellos se sientan parte de la sociedad, que se sientan útiles independientemente de cuál sea su discapacidad.

3.7 Resultados Entrevistas Especialistas

1. *¿Cómo describiría usted la situación actual de las personas con discapacidad dentro de las organizaciones?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Pienso que ahora la coyuntura que viven las personas con discapacidad es totalmente positiva. Somos un referente a nivel de Latinoamérica. Se ha desarrollado más la normativa de la discapacidad, ahora las organizaciones ya no se quedan en el cumplimiento de la ley. Las personas con discapacidad cuentan con el apoyo en el tema de la inserción laboral. Existen personas con discapacidad que son profesionales, esto es positivo para poder acceder a una mejor calidad de vida, el ser independientes económicamente, es ser un apoyo para la familia y ya no una carga.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Considero que la situación actual para las personas con discapacidad en el Ecuador lógicamente ha mejorado, ha cambiado mucho, ya que varias

organizaciones como, Olimpiadas Especiales, Fundación General Ecuatoriana, Fasinarm, y otras han trabajado alrededor de 30 años por la inclusión; el fruto de eso es lo que se está viendo ahora: las personas con discapacidad se están integrando a la sociedad ya sea a través del arte, el deporte, o varias actividades y una de esas es la parte laboral. Es un ejemplo en Latinoamérica y en el mundo todo lo que está pasando con las personas con discapacidad acá en el Ecuador.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

La situación laboral de las personas con discapacidad ha mejorado notablemente, gracias a las normativas que ahora exigen que las empresas tanto públicas como privadas tienen que cumplir con una cuota, y tienen que incluir entre su personal al 4% de personas con discapacidad.

2. *¿Qué problemas presentan las personas con discapacidad al ser empleados de una organización?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Primero partimos de una dificultad importante, las personas con discapacidad son el resultado de la no atención a lo que es el tema de educación, formación y competencias. Por muchos años las personas con discapacidad han sido olvidadas, lo que es una población con discapacidad que no tiene una formación con la que podría acceder a mejores puestos. Estamos hablando de que ellos pueden acceder, la mayoría de casos, a puestos operativos en mandos medios y en muy pocos casos en mandos superiores; la mayoría de personas con discapacidad no tienen la posibilidad de un aprendizaje, sin embargo pienso que las personas con discapacidad que están actualmente trabajando están en las mejores condiciones.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

El problema que presentan las personas con discapacidad, es la falta de preparación y conocimiento. Es un reto muy grande para las personas con discapacidad en la parte laboral, el ser parte de una compañía en la cual por

ley tienen que trabajar. El principal problema que tienen muchas personas con discapacidad, es que no están preparadas todavía para laborar, porque a su vez las compañías no se han preparado para recibir a las personas con discapacidad. Las personas con discapacidad tienen que cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, debe haber un trato diferente hasta adaptarse al medio laboral. La disciplina es la misma para todos los trabajadores.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Bueno, la verdad es que tenemos problemas en cuanto a la formación y capacitación, vemos que las personas con discapacidad tienen unos niveles de formación académica no acordes con las exigencias de los puestos de trabajo, entonces, conjuntamente con estos programas de inclusión laboral a través del CECAP estamos con un proyecto de una capacitación continua a las personas con discapacidad, a fin de que ellos puedan mejorar sus competencias laborales, así como también asesorando a las empresas, para que las empresas hagan las adaptaciones a los puestos de trabajo o apliquen medidas de acción afirmativa.

3. *¿Qué problemas presentan las organizaciones en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Cuando nosotros nos hemos acercado a nuestro mayor target que son empresas privadas, con públicas trabajamos pero muy poco, sin embargo las empresas presentan la mayor dificultad es que no conocen la discapacidad, son empresarios están dedicados altamente a la producción, a la rentabilidad a ser competitivos y dentro de ese esquema las personas con discapacidad no siempre pueden ser alineados y no pueden tener las mejores opciones, si no cuentan con un soporte de lo que es la discapacidad, no han preparado al entorno laboral, si no se ha preparado en el entorno físico, no se diga en cuanto a la apertura mental, la mayor

dificultad es que no son estables, hay una rotación bastante alta de las personas con discapacidad, unas porque así lo deciden por mejores oportunidades y otras por lo que la empresa no está preparada y va cambiando de personal.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Normalmente la recomendación es que las empresas que está buscando gente para que trabaje, tiene que buscar personas con discapacidad preparadas, como es el caso de Fundación General Ecuatoriana cuenta con personas preparadas, les preparan para que cumplan con su objetivo de trabajo. Hay organizaciones que si se preparan para recibir a las personas con discapacidad que vayan, en saber cuáles son sus limitaciones, cuáles son sus habilidades, para ubicarle en el área de trabajo acorde a su perfil.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

El desconocimiento en cuanto a que áreas ubicarles, las empresas todavía no conocen que en el caso de las personas con discapacidad como en la generalidad de las personas de acuerdo al perfil del puesto tenemos que buscar los candidatos con discapacidad y ubicarles en ese puesto, porque tenemos personas de diferentes niveles, igual que en el caso de las personas sin discapacidad, personas que han llegado a su nivel de educación básica, bachillerato, superior, entonces, lo importante es que las empresas les ubiquen en el puesto adecuado a las personas con discapacidad para que ellos puedan desempeñarse en forma eficiente, porque las tareas del puesto están de acuerdo al perfil de ellos.

4. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos para las organizaciones al incluir a personas con discapacidad en su nómina de personal?

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

En cuanto a las organizaciones e instituciones que cuentan con personas con discapacidad, la parte positiva es cuando se alinean a ser sensibles ante

las diferencias, cuando se comienza a enfatizar las necesidades del otro, se van rescatando valores, el entender las limitaciones de las personas.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Primero las personas con discapacidad, son seres humanos a los cuales hay que respetar y que tiene su espacio, se ha buscado con eso es que sean parte de la sociedad a través en la parte laboral, deportiva, en la parte de cultura, de música, acá en el Ecuador ha cambiado tanto que ya son parte de la sociedad a través de los diversos programas que existen en el Ecuador, el país es solidario en el que hay varias Instituciones como la nuestra Olimpiadas Especiales, donde nos hemos dedicado a ver que todas las personas que son parte de nuestras organizaciones sean parte de la sociedad, y lo hemos logrado porque son muy buenos trabajadores son muy solidarios, son buenos hermanos, son buenos hijos. El aspecto negativo es cuando no se preparan de lado y lado, otro aspecto negativo es cuando las organizaciones por cumplir con la ley contratan a personas con discapacidad y los tienen sin cumplir funciones.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Los aspectos positivos son, que están cumpliendo con una responsabilidad en todas las empresas de tomar en cuenta la diversidad de los seres humanos y otra cuestión positiva es que el resto de trabajadores se han humanizado un poco más, como que se dan cuenta de, porque antes se les discriminaba a las personas con discapacidad y no solo a las personas con discapacidad sino también por ejemplo a las personas afro descendientes, a las personas de diferentes etnias, muy pocas posibilidades tenían de trabajo, entonces ahora tanto la Constitución Política del Estado en forma general cuanto las normativas del Ministerio de Relaciones Laborales ahora ha tenido que establecer cuotas para todos estos sectores de atención prioritaria o grupos en situación de vulnerabilidad y un poco en medidas para que la sociedad sea más equitativa, más solidaria, porque todos necesitamos tener oportunidades, la constitución habla de que todos los ecuatorianos tenemos igualdad de derechos e igualdad de obligaciones, por lo tanto tienen necesidad de acceder a todos esos derechos.

5. *¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos para los discapacitados al incluirse laboralmente en las organizaciones?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Lo positivo es su oportunidad de crecer como personas en el ámbito profesional y en especial en el ámbito laboral, al incluirse a la sociedad como personas independientes, el mejorar su calidad de vida y poder aportar a sus familias económicamente y como negativo es cuando las empresas no cuentan con un entorno laboral preparado, hay una inestabilidad de las personas con discapacidad, porque la empresa no está preparada.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

El aspecto positivo es el ser parte de una empresa, son parte del rol de pagos, son personas productivas, y las personas productivas, son seres respetados. Una vez al ser productivo deja de ser un discapacitado al ser independiente. La parte negativa es cuando no existe ese nexo de la empresa y personas con discapacidad, y otro aspecto negativo es cuando no están preparados el empleador y el empleado.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

En cuanto a los aspectos positivos, diría que todos son positivos, porque les permite tener reconocimiento como seres humanos, ciudadanos con derechos con deberes, a fortalecer su dignidad como seres humanos, tener un ingreso que les permite satisfacer sus propias necesidades así como también aportar a sus hogares, ser mejor aceptados desde su familia como la sociedad en general porque ya son personas productivas, y en general mejorar sus condiciones de vida, negativos realmente no existen factores negativos frente al acceso a los derechos.

6. *¿Cuáles son las principales dificultades comunicacionales que han encontrado las organizaciones en el proceso de inclusión?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

El tema de no contar con una comunicación adecuada si perjudica mucho, al momento que vaya a desarrollar sus actividades por no tener una percepción adecuada perjudica en la comunicación, entendimiento y hasta producción en el entorno, si hablamos en macro al no existir un plan de comunicación ni tampoco un plan de sensibilización de apertura en la organización, eso proyecta a que las personas con discapacidad se cambien de trabajo constantemente.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Hace falta una verdadera campaña de educación pública grande para explicar al País que es lo que debe hacer el que contrata y el contratado. A través de los medios de comunicación de la televisión de la radio, con ejemplos de empresas que son un orgullo de cómo tratan a la gente. Todas las empresas que contratan a personas con discapacidad deben tener un departamento de comunicación en donde debe abrir el camino prepararse para recibir al trabajador.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Como le decía, hace falta mayor información, respecto a cómo debe ser el proceso de la inclusión socio laboral de las personas con discapacidad, al igual que el resto de personas tiene que haber un proceso de reclutamiento de personal, selección de personal para las áreas que necesitan, hacer adaptaciones a las pruebas de acceso a las empresas, a las pruebas de los procesos de selección de personal, aplicar medidas de acción afirmativas.

7. *¿Cuál es el rol de la comunicación interna en la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

En cuanto al rol que tiene la comunicación interna, conocer la manera en la que les llega la información a las personas con discapacidad, de que manera las personas con discapacidad llegan al entorno, si no existen herramientas adecuadas en el proceso de comunicación la verdad es que es bien difícil que haya una percepción adecuada, si desde la misma persona con discapacidad no logra tener una buena comunicación se va ha encontrar aislada.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

El diálogo que debe existir entre trabajadores y personas con discapacidad en las organizaciones es contante y tener mucho cuidado.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Tiene un rol importantísimo y que nosotros por lo general estamos sugiriendo a las empresas de que comunicación a nivel interno tiene que hacer la tarea de información y sensibilización a todo el entorno del trabajador, al interior de las empresas, aplicar estrategias para que el trabajador tenga toda la información para saber cuál es el trato que tiene que dar al compañero, de qué manera le puede “apoyar” al trabajador con discapacidad, también a veces no cometer abusos, porque hay personas sin discapacidad que cometen abusos al trabajador discapacitado, tanto Recursos Humanos como comunicación interna tienen que educar a los trabajadores, educar a los compañeros de las personas con discapacidad para que ellos puedan tener estabilidad en el puesto de trabajo y promocionarse dentro de una empresa, a veces cuando los trabajadores no están bien informados se da una situación hostil la que hace que el trabajador desista, entonces, la comunicación interna es muy importante para lograr tanto el objetivo de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cuanto el objetivo de la empresa, para que también el hecho

de que tenga trabajadores de grupos diversos, para nada el espíritu de la Ley es de crear situaciones paternalistas o existencialistas, es que tenemos que exigir los mismos derechos y las mismas obligaciones igual que el resto de los trabajadores. Las empresas pueden pedir asesoría técnica al CONADIS o el Ministerio de Relaciones Laborales, para definir las tareas de esa persona en la inserción laboral.

8. *¿Qué características considera debe poseer la comunicación para la inclusión?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Las características de la comunicación debe ser adaptada a la necesidad de las personas con discapacidad, entendiendo que las personas con discapacidad tienen diferentes necesidades, si hablamos de discapacidad auditiva, visual, psicológica e intelectual, se tienen que hacer las adaptaciones de acuerdo a la discapacidad, también es interesante pensar que a través de comunicación hacer responsabilidad social.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Hace falta una campaña fuerte donde el País sepa que hacer, como tratarles, como comunicarse, mientras más repetitiva sea la campaña para que la gente capte el mensaje, las estrategias que implementaría en esa campaña de educación pública sería con ejemplos de empresas en el que exista un buen trabajo con las personas con discapacidad, ejemplo de hombres y mujeres desempeñando sus tareas, mientras más se habla de discapacidad más gente los integra a la sociedad y se cambia de concepto de discapacidad.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Cuando se genera la inclusión, es cuando la persona con discapacidad a parte de cumplir con sus tareas, participa en todas las actividades de la empresa sean culturales, sociales y deportivas.

9. *¿Han existido cambios en el manejo de la comunicación interna en las organizaciones frente a la inclusión de personas con discapacidad?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Hemos visto la creatividad de algunas empresas, primero uno es por el cumplimiento de la ley, eso marca en las empresas en especial multinacionales, han dado mucho impulso al tema de planes de comunicación, hay empresas que cambian las herramientas de acuerdo a las personas con discapacidad contratadas y otras le dan poca importancia al cumplimiento de la ley.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Si, han existido cambios las herramientas de comunicación han sido estratégicas para generar organizaciones solidarias.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Los medios o herramientas dependen de la discapacidad, en el caso de las personas sordas tendría que ser utilizando el español escrito frases cortas y concretas, en el caso de las personas ciegas la comunicación debe ser oral e implementar el software jaws en el monitor del empleado con discapacidad. Si han existido cambios con, en los departamentos de comunicación de las empresas realizan estrategias de comunicación interna, en las cuales se informa los derechos, las normativas y beneficios que tienen las personas con discapacidad.

10. *¿Qué cambios, considera usted, deben llevar a cabo las empresas para alcanzar niveles óptimos de inclusión?*

✓ **Msc. Silvia Torres C., Fundación General Ecuatoriana :**

Yo creo que las empresas y la comunidad en general es sensibilizarnos al entender que nadie está libre de obtener una discapacidad, al tener esto claro creo que vamos hacer mucho más sensibles y abiertos al aceptar a las personas con discapacidad.

✓ **Héctor Cueva, Olimpiadas Especiales Ecuador:**

Deben las organizaciones asesorarse, capacitarse, tiene que estar preparados para que tengan un gran porcentaje de optimización de los recursos laborales. Deben realizar actividades integradoras en todos los aspectos, en reuniones deportivas, en reuniones sociales, al no tomarles en cuenta los relegan.

✓ **María Elena Yépez, CONADIS:**

Necesitan solicitar asesoría para una ubicación adecuada de las personas con discapacidad en los puestos compatibles con el perfil de cada persona, necesitan ver a las personas con discapacidad como trabajadores con derechos y deberes, necesitan ver a las personas con discapacidad como clientes como consumidores, mientras más personas con discapacidad integren a su empresa mas consumidores tendrán. Cumplir con medidas de acción afirmativas, es decir adaptaciones tecnológicas, adaptaciones de los puestos de trabajo, interprete de lengua de señas, adaptaciones en el acceso, y capacitaciones a los trabajadores con los servicios de inserción laboral por parte del CONADIS.

3.8 Conclusiones de la Investigación

- ✓ Los especialistas investigados señalan como un aspecto positivo la coyuntura actual del País, en la que gracias a la ley vigente y al trabajo realizado por varias organizaciones se avanza rápidamente en materia de inclusión laboral al punto de ser un referente internacional.
- ✓ Se señala la deficiencia en la preparación técnica y profesional de las personas con discapacidad lo que impide que estas accedan a mejores puestos de trabajo.

- ✓ Se considera que la mayoría de organizaciones en la actualidad no se encuentran lo suficientemente preparadas para contratar e incluir a personas con discapacidad en nomina de empleados.
- ✓ Las organizaciones no cuentan con la asesoría adecuada en el tema de discapacidad y realizan en la mayoría de casos contrataciones de personas con discapacidad sin tomar en cuenta su perfil profesional frente al perfil del cargo a ocupar; razón por la cual, se señala, existiría una alta rotación de personal.
- ✓ Se identifican como aspecto positivo de la contratación de personas con discapacidad por parte de las organizaciones, la práctica a nivel interno de valores tales como la tolerancia, el respeto, el compañerismo, la sensibilidad.
- ✓ Se reconocen como aspectos positivos para las personas con discapacidad al momento de ser contratadas por las organizaciones: la independencia económica y el aporte económico para el hogar, la mejora de la calidad de vida, el reconocimiento de la sociedad como entes productivos.
- ✓ Se percibe como la principal dificultad a nivel comunicacional en el proceso de inclusión, la falta de planes y campañas comunicacionales informativas y de sensibilización, dirigidas tanto hacía las entidades contratantes como a los contratados, en el ámbito interno y externo de las organizaciones.
- ✓ Se asevera que el rol que debe tener la comunicación interna en el proceso de inclusión es decisivo, pues debe estar encaminado hacía el mejoramiento de los canales de comunicación, así como a la socialización de las responsabilidades y funciones de todas las personas que intervienen en la organización.
- ✓ Se mencionan como características de la comunicación interna para la inclusión: que esta debe ser versátil, puesto que es necesario

adaptarla según las necesidades de las personas con discapacidad. Debe ser clara, ejemplificadora, e incluyente.

- ✓ Se afirma que en las empresas se han adaptado herramientas comunicacionales, canales y códigos, los cuales intentan socializar los derechos y virtudes de las personas con discapacidad al interior de las organizaciones.
- ✓ Se considera necesario que las empresas busquen mayor asesoría en temas de inclusión, que incrementen actividades integradoras para todo el personal, y que apliquen con mayor rigurosidad las medidas de acción afirmativas.
- ✓ Las organizaciones investigadas cumplen con la ley vigente, sobre la contratación del 4% de personas con discapacidad y buscan presentar las condiciones adecuada para que se genere un proceso de inclusión.
- ✓ Las organizaciones investigadas señalan como problemas frecuentes dentro del proceso de inclusión: dificultades en la fase de adaptación del personal y la adecuación de la infraestructura.
- ✓ Una de las organizaciones investigadas muestra desconocimiento en el tema de inclusión puesto que afirma que el personal con discapacidad dentro de la organización posee numerosos privilegios.
- ✓ No se evidencian mayores cambios en las herramientas comunicacionales con fines inclusivos. Por lo contrario, sí se identifica un notable incremento en las capacitaciones dirigidas hacia el personal sin discapacidad.
- ✓ A pesar de las escasas adecuaciones de infraestructura, existen cambios notorios como es en el tema de clima laboral, los empleados

son solidarios, existe un ambiente de compañerismo y en muchos de los casos se ha incrementado la competitividad, pues las personas con discapacidad buscan mostrar su profesionalismo.

- ✓ Las organizaciones investigadas aseguran que los cambios comunicacionales realizados han resultado positivos.
- ✓ No se señalan cambios que fomenten la inclusión en la comunicación interna de las organizaciones investigadas.
- ✓ Una de las principales dificultades comunicacionales que presentan las organizaciones, además de la sensibilización de personal, es la escasa capacitación que en el mejor de los casos esta únicamente dirigida al personal con el que trabaja directamente con la persona con discapacidad.
- ✓ Las organizaciones mencionan que han ido realizando actividades inclusivas tales como: talleres de sensibilización, campañas de Responsabilidad Social con el apoyo de organizaciones no gubernamentales y visitas domiciliarias para conocer los núcleos familiares de las personas con discapacidad.
- ✓ Las organizaciones indican que la comunicación es un eje de sensibilización y la cual debe ser adaptada a las personas con discapacidad ya que es muy importante en el proceso de inclusión.
- ✓ Se considera que para alcanzar niveles óptimos de inclusión en las empresas se deben realizar cambios tales como: talleres de sensibilización, buscar asesoría a expertos y realizar adecuaciones del puesto de trabajo de acuerdo al perfil de la persona con discapacidad.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

4. MODELO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA INCLUSIÓN

4.1. Antecedentes del COIN (Modelo de Comunicación Organizacional para la Inclusión).

El COIN, Modelo de Comunicación Organizacional para la Inclusión nace de la necesidad de mejorar las políticas y planteamientos comunicacionales de las organizaciones para que fomenten y se enmarquen en la inclusión de las personas con discapacidad.

Desde junio de 2012, en el Ecuador, todas las empresas con más de 25 empleados están obligadas a contratar un mínimo de 4% de personas con discapacidad. Lo que ha hecho que estas organizaciones sumen a su nómina a un sin número de trabajadores con todo tipo de discapacidad, en la mayoría de los casos sin mayor asesoramiento.

Los cambios dentro de las empresas que cumplen esta ley, muchas veces se basan únicamente en el acondicionamiento físico de los espacios, y escasas capacitaciones de sensibilización dirigidas al personal sin discapacidad.

Expertos resaltan la importancia de la comunicación para generar y mejorar los espacios de inclusión dentro de las organizaciones, lo que implica a las empresas, el ir más allá del cumplimiento de la ley: abanderar la inclusión como política prioritaria.

Mejorar los niveles de inclusión dentro de las organizaciones, obliga a plantearse nuevos retos como desarrollar una cultura organizacional incluyente, modificando y adaptando los procesos en todos los ámbitos, especialmente en el comunicacional.

El COIN, brinda a la empresa el soporte esquemático y estratégico para el desarrollo de estos cambios en la comunicación interna. Como un insumo que puede incluirse en la planificación estratégica de cualquier empresa.

4.2.Fundamentación del COIN

La fundamentación conceptual del COIN se basa principalmente en la Ley Orgánica de Discapacidades emitida en 2012, que considera *“persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria en la proporción que establezca el Reglamento.”*

De la misma manera fundamenta su planteamiento en los tres elementos estructurales del desarrollo incluyente, señalados en la Guía Práctica de Desarrollo Incluyente emitida por la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física: Accesibilidad, Equidad e Inclusión.

- ✓ Accesibilidad a la organización, al medio físico, a su sitio de trabajo, a la comunicación (herramientas y canales de comunicación) desde y hacia todos los ámbitos y niveles jerárquicos de la empresa.
- ✓ Equidad, que garantice igualdad de oportunidades, deberes, derechos, y condiciones de trabajo para todos los colaboradores de la organización.
- ✓ Inclusión que permita la participación de las personas con discapacidad en todas las actividades de la empresa, tales como: decisión, planificación, evaluación, así como en actividades extra laborales de integración y esparcimiento.

4.3. Objetivos del COIN

4.3.1. Objetivo General

Promover el desarrollo y el mejoramiento de los procesos de inclusión de personas con discapacidad desde el ámbito comunicacional, en las organizaciones.

4.3.2. Objetivo General

1. Sensibilizar al público interno de la organización en el tema de la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.
2. Impulsar la participación activa de todos los trabajadores en los procesos de inclusión llevados a cabo por la organización.
3. Garantizar el desarrollo incluyente de la organización en el ámbito comunicacional.
4. Generar un clima laboral óptimo para la inclusión dentro de la organización.

4.4. La Comunicación Organizacional en el COIN

La comunicación incluyente, debido al cambio en las características de sus participantes es una comunicación que contiene una carga más importante de responsabilidad, debe ser una comunicación efectiva, amplia y participativa que cumpla con las siguientes premisas:

- ✓ Garantiza una comunicación motivadora y sensibilizadora, que informe y fomente la inclusión de personas con discapacidad. Que incremente la autoestima de los integrantes de la organización basándose en la diversidad y en los méritos individuales y colectivos.
- ✓ Garantiza la equidad en el trato de todos los integrantes de una organización, igualdad de oportunidades y derechos, evitando etiquetas, privilegios específicos y todo tipo de discriminación.
- ✓ Garantiza el acceso de todos los integrantes de una organización a los canales de comunicación, a decir y a ser escuchados de manera

interesada por las personas a las que se dirigen los mensajes. A recibir los mensajes de manera clara y efectiva.

- ✓ Garantiza la participación activa de todos los miembros de una organización en el diseño y aplicación de las herramientas de comunicación a utilizarse.
- ✓ Garantiza la participación de todos los integrantes de una organización en las actividades que esta organice.
- ✓ Garantiza la asesoría constante, evaluación efectiva y mejora continua en temas de comunicación inclusiva.
- ✓ Garantiza la no discriminación de cualquier integrante de la organización por ningún motivo o causa.
- ✓ Garantiza la construcción conjunta de un clima organizacional amigable, solidario e incluyente.
- ✓ Facilita la aplicación de medidas de acción afirmativas para las personas con discapacidad.

4.5. El Proceso y los Elementos de la Comunicación en el COIN

El proceso de comunicación en el COIN utiliza los mismos elementos comunicacionales de cualquier actividad comunicativa, salvo que estos poseen en algunos casos características que lo hacen particular.

4.5.1. El Emisor

El emisor, quien inicia el proceso de comunicación, codificando y dirigiendo el mensaje, posee para el COIN una responsabilidad adicional: debe garantizar que el mensaje sea bien recibido por el Receptor, para lo cual debe evaluar constantemente el feedback. Tanto la codificación del mensaje como el canal, deben ser elegidos por el emisor bajo criterios de inclusión, es decir: asegurando que estos sean accesibles a las personas con discapacidad, que el mensaje llegue en igualdad de condiciones a todos los interlocutores, y garantizar la posibilidad de réplica de parte de los perceptores.

4.5.2. El Canal

El Canal; a través del cual se envía el mensaje, debe ser diseñado para ser accesible y efectivo tanto para los emisores, como para los receptores. Dentro de la organización es importante que exista una evidente diversidad de canales y herramientas de comunicación, que sean atractivas, amigables, participativas y que estén al alcance de todos sus integrantes. De allí la necesidad de involucrar a todos los actores posibles para el diseño de las herramientas comunicacionales que utilizará la organización para facilitar la comunicación entre todos.

4.5.3. El Mensaje

El mensaje para el COIN, debe evitar cualquier tipo de discriminación, calificativos y etiquetas innecesarias. Debe ser conciso y claro, para evitar errores de interpretación y confusiones.

4.5.4. El Código

El código, deberá ser el dominado por el receptor o el determinado por la organización (que puede incluir software u otros) en conjunto y en asesoría con el CONADIS. En los casos que los tipos de discapacidad así lo requieran.

4.5.5. El Receptor

El Receptor, al igual que el emisor, tiene la obligación de buscar el entendimiento efectivo del mensaje y la emisión de la respectiva comunicación de retorno que valide la efectividad del proceso comunicacional al emisor.

4.5.6 El Feedback

El Feedback en la comunicación inclusiva, es un elemento muy importante, pues gracias a él se reconoce la efectividad de un proceso comunicacional, y se podrían aplicar correctivos en el caso de ser necesario.

4.5.7. El Ruido

En la mayoría de los casos el ruido comunicacional más frecuente en la comunicación incluyente es semántico y físico. Es importante que todos los procesos de comunicación de una organización estén diseñados para ser evaluados constantemente, de tal manera de reducir al mínimo los ruidos existentes.

4.5.8. El Contexto

El contexto hace referencia al clima organizacional, el mismo que debe facilitar y propiciar la comunicación incluyente, mediante características de solidaridad, compañerismo, equidad, apertura, sensibilidad, cooperación, empatía y motivación. Trabajo que debe ser asumido por la organización como institución y por todos sus integrantes en particular; por lo que la sensibilización y la integración juegan un rol importante dentro del quehacer comunicacional.

4.6. El COIN y los Flujos Comunicacionales

4.6.1. Comunicación Descendente

Emitida desde los altos o medios mandos hacia sus subalternos. Debe intentar ser una comunicación amigable, que invite al diálogo y que espere el feedback para determinar su efectividad. En ningún caso debe existir trato preferencial para las personas con discapacidad, esta es una forma de discriminación.

Los canales o herramientas utilizadas deben ser las idóneas para llegar a sus públicos, contemplando las diferencias perceptivas de las personas con discapacidad y tomando las acciones pertinentes para mitigar los efectos del ruido comunicacional.

Los emisores en este flujo, deben estar capacitados y sensibilizados en temas de inclusión y discapacidad, sin importar el departamento o la dependencia a la que pertenezcan.

Al ser este un flujo comunicacional imperante, marcará las pautas para la actividad comunicativa de toda la organización, la dinámica, las percepciones y las prácticas incluyentes en el lenguaje y los términos con los que se comunica la organización a nivel interno.

4.6.2. Comunicación Ascendente

Al ser una comunicación que fluye desde los subalternos a los medios y altos mandos, los limitantes le son naturales. Los subalternos tienen cierto temor a pronunciarse, cuestionar, aportar, opinar o preguntar a una persona con un cargo superior.

La comunicación incluyente por el contrario debe permitir y propiciar las condiciones necesarias para el fácil acceso a este flujo.

Es responsabilidad de los emisores ascendentes, el que sus mensajes sean receptados con claridad y efectividad. Para lo cual, nuevamente se señala como importante el rol del feedback que nos garantice la posibilidad de la evaluación en la llegada del mensaje. Más aún si el emisor es una persona con discapacidad que le dificulte la comunicación.

4.6.3. Comunicación Horizontal

La característica principal de este flujo comunicacional es su informalidad, la comunicación entre personas del mismo rango genera un ambiente más cercano y espontáneo y permite una comunicación más fluida e inmediata. Se fundamenta en el compañerismo y la amistad por lo que impulsar este flujo implica la organización de actividades, lúdicas, participativas e integradoras.

Las personas con discapacidad son más cercanas a sus compañeros de trabajo que a sus subalternos o superiores. Su seguridad radica en la confianza que posea por su interlocutor, por lo que en la mayoría de los casos es mejor recibido un mensaje de un compañero que de un superior. Si

bien la comunicación debe procurar ser directa, con la menor cantidad de intermediarios, los compañeros más cercanos a las personas con discapacidad, en muchos de los casos pueden funcionar como facilitadores e intermediarios entre la organización y ellos. De allí que es indispensable la capacitación y la sensibilización en temas de inclusión.

La labor de los compañeros de una persona con discapacidad, es brindarle a esta la seguridad y autoconfianza en su desenvolvimiento en el cargo asignado. Generar un ambiente de trabajo más cálido y confiable; y en el caso de ser necesario solventar los errores o falencias de comunicación de la organización hacia la persona con discapacidad, haciendo el papel de intermediario o intérprete.

4.7. Aplicación del COIN

4.7.1 Diagnóstico actual de la organización en el tema de inclusión

El primer paso en la aplicación del COIN es el diagnóstico, mismo que sirve como insumo inicial para la visualización de la situación actual de la empresa frente al tema de inclusión en el ámbito comunicacional.

Los puntos a evaluar tienen que ver con todas las variables de los procesos de comunicación interna, así como los anteriormente señalados sobre inclusión laboral de personas con discapacidad.

A continuación un cuadro resume los ámbitos de la evaluación inclusiva, así como los indicadores ideales propuestos por el COIN, con los que la empresa u organización pueden desarrollar instrumentos de evaluación específicos según sus necesidades y contexto particular.

ÁMBITO	INDICADORES IDEALES "COIN"
1. Capacitación y sensibilización	<p>1.1. Se realizan constantemente capacitaciones relacionadas a la inclusión y/o discapacidad a todos los miembros de la organización</p> <p>1.2. Los miembros de la organización poseen mecanismos para la propuesta y sugerencia de nuevas capacitaciones y actividades relacionadas con el tema de inclusión y/o discapacidad.</p> <p>1.3. Se realizan constantemente actividades de información y sensibilización relacionadas con el tema de la inclusión a nivel interno de la organización.</p> <p>1.4. Todos los miembros de la organización poseen conocimiento sobre la discapacidad, la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>1.5. Todos los miembros de la organización tienen conciencia de su rol en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.</p>
2. Participación para la inclusión	<p>2.1. Se realizan constantemente actividades que promueven el trabajo en equipo, la solidaridad, el compañerismo, la proactividad, la tolerancia, la inclusión, la empatía y la integración de todos los miembros de la organización.</p> <p>2.2. Existe una comisión interdepartamental de personas con y sin discapacidad que desarrollan propuestas para la inclusión dentro de la organización</p> <p>2.3. Se realizan reuniones de trabajo con representantes de todas las áreas, y departamentos de la organización, niveles jerárquicos (personas con y sin discapacidad) para el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la organización.</p> <p>2.4. La organización publica y provee información continua y actualizada sobre los avances en el proceso de inclusión a todos sus miembros.</p>
3. Desarrollo incluyente y comunicación.	<p>3.1. La organización cuenta con un plan de comunicación interna debidamente socializado, consensuado e incluyente. Así como un ente responsable de su cumplimiento y evaluación constante.</p> <p>3.2. La organización cuenta con mecanismos, herramientas y tecnologías interactivas, que permiten una comunicación ágil y oportuna con todas las personas con discapacidad incluidas en su nómina.</p> <p>3.3. Las personas con discapacidad tienen acceso ilimitado e inmediato a herramientas y canales de comunicación de flujo ascendente, descendente, y horizontal con todos los miembros de la organización.</p> <p>3.4. La comunicación interna utiliza mensajes que son fácilmente decodificados por todos los miembros de la organización.</p> <p>3.5. Las personas con discapacidad valoran positivamente las acciones de comunicación que lleva a cabo la organización.</p> <p>3.6. Las personas con discapacidad tienen igualdad de oportunidades, derechos, facilidades y beneficios que todos los miembros de la organización.</p> <p>3.7. Las personas con discapacidad no perciben trato especial ni discriminatorio por su condición dentro de la organización.</p>

	3.8. Las personas con discapacidad conocen sus deberes y obligaciones dentro de la organización, así como los postulados y principios de esta.
	3.9. Las personas con discapacidad participan en todas las actividades de la organización como procesos de desarrollo, planificación y toma de decisiones.
	3.10. La organización recibe asesoría constante de parte de expertos en temas de inclusión laboral.
	3.11. La organización cuenta con un procedimiento formal de inducción para la acogida de nuevos empleados con discapacidad, vinculado o agregado al procedimiento regular de inducción.
4. Clima organizacional e inclusión	4.1. La relación de personas con y sin discapacidad dentro de la organización, es valorada como positiva por ambas partes.
	4.2. Existe un bajo nivel de deserción laboral de parte de las personas con discapacidad.
	4.3. Todos los integrantes de la organización, reconocen un ambiente favorable para el trabajo, que propicia el compañerismo, la amistad, la cooperación y la solidaridad.

TABLA N°: 1 “Indicadores Ideales COIN”. Realizado por: María Lorena Cevallos Romero

4.7.2 Plan Genérico Sugerido de Comunicación Inclusiva

Una vez realizada la evaluación diagnóstica, es necesario realizar un plan para la solución o mejora de los aspectos negativos. El COIN propone un plan guía de comunicación inclusiva que, basado en los indicadores óptimos de inclusión comunicacional, presenta ideas de solución y mejora aplicables y adaptables de manera genérica a cualquier tipo de organización.

Este plan guía, puede ser aplicado de manera total como parcial según las necesidades y características particulares de la organización.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS
<p>1. <i>Sensibilizar al público interno de la organización en el tema de la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.</i></p>	<p>1.1. Capacitar constantemente a todos los miembros de la organización en temas de inclusión y discapacidad.</p>	<p>1.1.1. Diseño de un plan de capacitación anual interna sobre discapacidad e inclusión.</p>
	<p>1.2. Desarrollar mecanismos que promuevan a los miembros de la organización, la propuesta y sugerencia de nuevas capacitaciones relacionadas con el tema de inclusión y/o discapacidad.</p>	<p>1.2.1. Aplicación de pequeñas encuestas para la sugerencia y propuesta de nuevas capacitaciones relacionadas al tema de discapacidad e inclusión, al finalizar cada capacitación.</p>
	<p>1.3. Diseñar actividades internas de información y sensibilización relacionadas con la inclusión.</p>	<p>1.3.1. Publicación y socialización de un documento oficial que contenga los principios y postulados de la organización frente al tema de la inclusión.</p>
		<p>1.3.2. Ejecución de una campaña anual de comunicación para informar y sensibilizar a los públicos internos en temas de discapacidad e inclusión.</p>
<p>2. <i>Impulsar la participación activa de todos los trabajadores en los procesos de inclusión llevados a cabo por la organización.</i></p>	<p>2.1. Diseñar actividades que promuevan valores afines a la inclusión dirigidas a todos los miembros de la organización.</p>	<p>2.1.1. Institucionalización de un reconocimiento público al personal, en el que los empleados puedan recibir incentivos por ser referentes en valores como: Solidaridad, compañerismo, proactividad, tolerancia, inclusión, empatía, otros.</p>
		<p>2.2.1. Creación de una comisión interdepartamental de personas con y sin discapacidad encargada del desarrollo de propuestas para impulsar la inclusión a nivel interno.</p>
	<p>2.2. Crear espacios para la participación activa de personas con y sin discapacidad para impulsar y desarrollar la inclusión dentro de la organización,</p>	<p>2.2.2. Reuniones periódicas con representantes de todos los estamentos de la organización (personas con y sin discapacidad) para el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la organización.</p>

	2.3. Informar continuamente a todos los miembros de la organización sobre los avances en los procesos de inclusión a nivel interno.	2.3.1. Utilización del espacio designado a la inclusión, para la publicación continua sobre los avances que realiza la organización en este tema.
3. <i>Garantizar el desarrollo incluyente de la organización en el ámbito comunicacional.</i>	3.1. Aplicar un esquema básico de gestión de la comunicación interna.	3.1.1 Elaboración de un Plan de Comunicación interna participativo, que involucre el aporte de los miembros de la organización
		3.1.2. Socialización mediante comunicado interno sobre la planificación de la organización en el área de comunicación.
		3.1.3. Activación de un ente responsable de la gestión de la comunicación interna en la organización, capaz de planificar, ejecutar y evaluar las actividades en este ámbito.
	3.2. Implementar un sistema de comunicación inclusiva efectiva.	3.2.1. Implementar mecanismos, herramientas y el uso de tecnología interactiva que permitan la comunicación ágil, oportuna y efectiva de las personas con discapacidad y en general de todos los miembros de la organización.
		3.2.2. Asesorías constantes con expertos, en temas de comunicación inclusiva y discapacidad.
		3.2.3. Planificación de un proceso de evaluación permanente de la comunicación inclusiva en la organización.
3.2.4. Elaboración o adaptación de un sistema de inducción paralelo o anexo, para las personas con discapacidad.		
4. <i>Generar un clima laboral óptimo para la inclusión dentro de la organización.</i>	4.1. Realizar actividades extra laborales motivadoras, integradoras e incluyentes.	4.1.1. Organizar un cronograma de actividades extra laborales tales como: campeonatos, ginkanas, campamentos, jornadas de puertas abiertas, festividades, etc.

4.7.1 Evaluación continua de efectividad de la aplicación del Plan de Comunicación Inclusiva.

Una vez implementadas las acciones o el plan de mejoras comunicacionales inclusivas, es necesario una nueva evaluación, que deberá contar con los mismos instrumentos que la evaluación diagnóstica, lo que implica trabajar con los mismos criterios de evaluación.

Sin embargo, la aplicación del COIN no termina allí. Este es un proceso de mejora y evolución constante, por lo que la evaluación debe ser continua.

4.8. Recomendaciones Finales

- ✓ Es necesario que las organizaciones acudan a los ámbitos de asesoría brindados por el gobierno. Muchas empresas desconocen cómo implementar o mejorar los procesos de inclusión más allá de lo que la ley ordena. Incluso se cometen errores que no son detectados por desconocimiento.
- ✓ La aplicación del COIN depende en gran medida de la existencia de un ente dentro de la organización, responsable de la comunicación interna, por lo que en el caso de no existir debe crearse.
- ✓ La adaptación y cambios en la infraestructura de la organización, no son los únicos que deben darse para acoger a personas con discapacidad; toda la organización debe cambiar, en todos los ámbitos, de allí la importancia de empezar con la comunicación como fuerza motora y motivadora de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Trabajos citados

- ✓ (s.f.). *Diccionario Enciclopédico Ilustrado Uno*. Barcelona , España: Editorial Océano.
- ✓ .E., D. M., & .J.R., D. H. (9 de 8 de 2011). *Ambliopía*. Obtenido de http://www.sepeap.org/archivos/libros/OFTALMOLOGIA/actualizacionoftpediatrica/Ar_1_8_50_APR_6.pdf
- ✓ *Antecedentes de Comunicación* . (21 de 8 de 2012). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/50682339/2/ANTECEDENTES-DE-LA-COMUNICACION>
- ✓ Barreiro, P. (9 de abril de 2008). *ef Deportes* . Obtenido de <http://www.efdeportes.com>
- ✓ (2006). En A. Baspiniero, *Comunicación Estratégica para las Organizaciones* (pág. 47). Quito: Quipus CIESPAL.
- ✓ Bembibre, C. (24 de 9 de 2012). *Definición de Inclusión* . Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/inclusion.php>
- ✓ Benalcazar, K. (27 de 7 de 2010). Obtenido de <http://balcazarvaldezkarlalibier.blogspot.com/2010/04/publicos-internos-y-externos.html>
- ✓ Best Buddies. (5 de 2 de 2011). *Padres comprometidos* . Obtenido de http://www.inclusionperu.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=55&Itemid=89
- ✓ (2008). En M. Bongiovanni, *Auditoría de Comunicación* (pág. 51). Buenos Aires: La Crujia.

- ✓ (1992). En P. Capriotti, *La imagen de empresa. Estrategia para una comunicación integrada* (pág. 83). Barcelona: El ateneo.
- ✓ (2007). En B. Castro, *El Auge de la Comunicación Corporativa* (pág. 15). Sevilla: Creative Commons.
- ✓ (2011). En H. Clark, *Informe sobre el voluntariado en el mundo* (pág. 60). México D.F: Editorial Inspiración en la Acción .
- ✓ Conadis. (8 de Mayo de 2012). *Antecedentes*. Obtenido de www.conadis.gob.ec/antecedentes.htm#historia
- ✓ (s.f.). Conceptos Claves de la Comunicación Interna.
- ✓ Congreso Nacional. (Registro Oficial N.- 301 de viernes 6 de abril). *Ley Sobre Discapacidades*. Quito: La Comisión de Legislación y Codificación .
- ✓ Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, Dirección General de Formación Profesional y Promoción Educativa . (s.f.). Guía para la atención educativa para el alumno con deficiencias motoras.
- ✓ Cordero Fernando. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: Editorial Jurídica EL FORUM .
- ✓ (1995). En J. Costa, *Comunicación Corporativa y la Revolución de los servicios* (pág. 100). Madrid: Ediciones de las Ciencias Sociales.
- ✓ Cumuellas, M., & Estrany, C. (2006). *Discapacidades motoras y sensoriales en primaria*. Zaragoza: INDE Publicaciones .
- ✓ (2004). En O. Dadamia, *Lo especial de la educación* (pág. 65). Buenos Aires: Megisterio de la plata.
- ✓ (1997). En C. Fernández Collado, *La Comunicación en las Organizaciones* (pág. 27). México: Trillas.
- ✓ Fernández, J. I. (2008). *La imagen social de las personas con discapacidad*. Madrid: Editorial Cinca.

- ✓ (2005). En M. Florez, *Comunicación Organizacional Abordajes* (pág. 107). Quito: Quipus CIESPAL.
- ✓ (2006). En S. Fuentes, *Comunicación organizacional, cultura y gestión* (pág. 8). Quito: Quipus, CISEPAL.
- ✓ (2001). En J. M. Gonzáles, & S. Sánchez, *Lenjuage de Comunicación 1* (pág. 1). Sevilla: IES Carmen Laffón .
- ✓ Goody, J. (9 de 6 de 2011). *La imprenta*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/kthrincitap91/historia-de-la-comunicacion-diapositivas>
- ✓ (2006). En M. Guisasola, *Comunicación Estratégica para las Organizaciones* (pág. 67). Quito : Quipus CIESPAL.
- ✓ (2006). En G. Hennessey, *Comunicación organizacional, cultura y gestión de cambio* (pág. 55). Quito: Quipus, CIESPAL.
- ✓ Instituto Interamericano del Niño. (18 de 12 de 2012). Obtenido de <http://www.iin.oea.org/proder/discapacidad/Declaraci%C3%B3n%20de%20Per%C3%BA.pdf>
- ✓ Lenin, M. (8 de mayo de 2011). *Programas de la Vicepresidencia*. Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/programas/sonrieecuador/sonrie-ecuador.html>
- ✓ Lenin, M. (18 de Septiembre de 2011). *Vicepresidencia de la República de el Ecuador*. Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/programas/manuelaespejo/mision.htm>
l
- ✓ Monrroy, Angie; Restrepo, Juliana . (s.f.). *Comunicación Organizacional* . Pereira, Colombia.
- ✓ Moreno, L. (18 de Septiembre de 2011). *Vicepresidencia*.

- ✓ Moreno, L. (18 de Septiembre de 2011). *Vicepresidencia de la República de el Ecuador*. Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/programas/manuelaespejo/mision.htm>
- ✓ Naciones Unidas. (2007). *Manual para Parlamentarios, De la Exclusión a la Igualdad*. Ginebra: Copyright.
- ✓ Padilla, A. (9 de Agosto de 2010). *Discapacidad: contextos, concepto y modelos*. Obtenido de http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562010000100012&lng=es&nrm=
- ✓ Palacios, P. (2010). Instructivo para estudiantes. *Planificación y ejecución de campañas de Relaciones Públicas*. Quito.
- ✓ (2001). En C. Piantoni, *Dirección de Comunicación empresarial e institucional* (pág. 52). Madrid: Ediciones Marcea S.A.
- ✓ Publicidad Vértice C.L. (2008). En *Comunicación Interna* (pág. 8). Málaga: Vértice.
- ✓ (2006). En D. Ramos, *Manual Básico de Comunicación Corporativa* (pág. 15). Quito: San Pablo.
- ✓ (2001). En C. Regouby, *Dirección de comunicación empresarial e institucional* (pág. 189). Barcelona: Gestión 2000.
- ✓ (2006). En P. Samaniego, *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica* (pág. 28). Madrid.
- ✓ (2006). En J. Serpa, *Orientaciones Pedagógicas para la atención educativa a estudiantes sordo ciegos Ministerio de Educación Nacional de Colombia* (pág. 8). Bogota.
- ✓ (2009). En D. Sheisohn, *Comunicación Estratégica: la opinión pública y sus procesos* (pág. 77). Buenos Aires: Granica.

- ✓ (2006). En L. Soto, *Comunicación estratégica para las organizaciones* (pág. 45). Quito: Quipus CIESPAL.
- ✓ (2001). En E. W. Stanton, *Fundamentod de Marketing* (pág. 483). México D.F: Mc Graw Hill.
- ✓ (2008). En A. Suárez, *Auditoría de Comunicación* (pág. 52). Buenos Aires: La Crujia.
- ✓ Thompson, I. (21 de 8 de 2012). Obtenido de ¿Qué es comunicación?: www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-esinformacion.com
- ✓ Torres, X., Endara, N., & Espín, D. (2012). En G. P. Incluyente. Quito.
- ✓ UNESCO. (24 de 9 de 2012). *Kit PaPaz Inclusión* . Obtenido de www.redpaz.org
- ✓ (1997). En C. Van Riel, *Comunicación Corporativa* (pág. 26). Madrid: Prentice Hall.
- ✓ (2006). En D. Wilcox, G. Cameron, & J. Xifra, *Relaciones Públicas, Estrategias y Tácticas* (pág. 217). Madrid: Pearson Education S.A.