

**Sensibilización a colaboradores de la Subdirección de Salud Cafam, en atención a  
usuarios y afiliados con discapacidad**

**Johan Ramsés Contreras Ojeda**

**Universidad de Pamplona**

**Facultad de Artes y Humanidades**

**Comunicación Social**

**San José De Cúcuta**

**2016**

**Sensibilización a colaboradores de la Subdirección de Salud Cafam, en atención a  
usuarios y afiliados con discapacidad**

**Johan Ramsés Contreras Ojeda**

**1090479506**

**Trabajo de grado, modalidad práctica empresarial**

**Tutora:**

**Mag. Diana Mylena Jaimes Parada**

**Universidad de Pamplona**

**Facultad de Artes y Humanidades**

**Comunicación Social**

**Campus Villa del Rosario**

**2016**

## Índice

### Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I.....	3
El problema.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	9
1.3 Objetivos.....	9
General.....	9
Específicos.....	10
1.4 Justificación.....	10
1.5 Limitaciones:.....	13
Capítulo II.....	15
Marco referencial.....	15
Antecedentes.....	15
Marco Teórico.....	23
Capítulo III.....	28
Marco metodológico.....	28
3.1 Población y muestra:.....	28
3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	29

3.3 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	31
Encuesta para conocer los tipos de discapacidad que se presentan en los usuarios y afiliados. ....	32
Capítulo IV .....	42
4.1 Estrategia: .....	42
4.2 Propuesta:.....	44
Capítulo V .....	48
Conclusiones:.....	48
Recomendaciones: .....	49
Bibliografía: .....	50
Anexos .....	54

## **Introducción**

Este proyecto se planteó con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores de la Subdirección de Salud de la Caja de Compensación Familiar Cafam, en la atención a usuarios que cuente con algún tipo de discapacidad; trabajo que al lograrse permite generar espacios de inclusión dentro de la corporación, entre el público interno y el externo, tratando con importancia el trabajo en la construcción de una cultura de igualdad.

Se debe entender que en la actualidad, muchos grupos minoritarios, en este caso discapacitados, viven aislados de la sociedad debido a las brechas que se han ido creando, impidiéndoles el desarrollo efectivo y pleno de sus vidas.

Es así como el presente trabajo emerge desde el campo comunicativo, buscando abordar un escenario en el que se aborda un factor cultural con el de la inclusión, en busca de una sensibilización asertiva en personas quienes en su día a día, se relacionan con diferentes tipos de discapacitados.

El proyecto se desarrolla como trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Social de la Universidad de Pamplona y está centrado en la realización de un proyecto comunicativo que se ejecuta en el año 2016 al interior de la Caja de Compensación Familiar, Cafam, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores de la Subdirección de Salud, en especial a los de línea de atención directa con el público externo, en la atención de usuarios con algún tipo de discapacidad, brindando herramientas prácticas que les permitan a los funcionarios ofrecer servicios de calidad.

Por esto, este trabajo inicialmente realiza un recorrido teórico por variables que adelante se desarrollarán, con la finalidad de crear las bases conceptuales y el sentido que tiene el uso de la comunicación como un instrumento importante en los procesos de sensibilización para generar una inclusión social.

La información recolectada y analizada, producto de las técnicas e instrumentos utilizados (encuesta, sondeo de opinión y entrevista), aportaron los insumos necesarios para la construcción de una propuesta comunicativa que propende por la inclusión a los usuarios discapacitados, y que posibilita el fortalecimiento de la cultura organizacional desde de la Subdirección de Salud.

El proceso llevó consigo una estrategia comunicativa, que contó con una serie de actividades, entre las cuales se encontraron capacitaciones, portafolio de servicio y mensajes de expectativa y sostenimiento, entre otras, que permitieron el abordaje de la problemática.

Finalmente, se presentan unas conclusiones y recomendaciones a partir del trabajo realizado, que permiten considerar la continuidad de un proyecto como este, y busca seguir apuntando a la idea de aportar desde la comunicación a procesos de inclusión social.

## Capítulo I

### El problema

#### 1.1 Planteamiento del problema

En décadas pasadas, las personas discapacitadas, eran consideradas una abominación de Dios, al igual que en la antigüedad los negros y las mujeres. Como en el caso de Grecia, en donde su culto a la belleza y a la perfección física hacía que expulsaran de las ciudades a esta población, o en muchos casos, hasta los ejecutaban.

La Universitat de Illes Balears, en el 2014, publica que “Los antiguos Hebreos creían que los defectos físicos eran una marca del pecado. Dieron un tratamiento diferente a las personas con limitaciones, podían participar en los asuntos religiosos, el Judaísmo precursor del cristianismo al elevar la dignidad de la persona humana, hizo que se convirtiera en deber la atención a las personas con discapacidad. Constantino creó instituciones: los Nosocomios una especie de hospital donde se brindaba, techo, comida y ayuda espiritual”.

Es así, como con el transcurrir de los años, distintos grupos poblacionales han tenido que adaptarse al entorno en el que viven, llevando un estilo de vida que los limita en muchas circunstancias y les dificulta el desarrollo pleno de su existencia, situación que creó brechas que en su momento, las cuales impidieron que fueran considerados en igualdad de condiciones.

A partir de dicha diferenciación, personas y entidades han trabajado incansablemente para abolir este estigma social, generando así una definición oficial de este término, que permite entender un poco mejor la problemática. "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás", Organización de las Naciones Unidas, 2006.

Por esto es que se comienza a entender la discapacidad, no como un problema físico, de limitaciones, sino que trasciende a un ámbito social, el cual, en la actualidad es el componente con más peso que genera la desigualdad entre las personas, es decir, las barreras van más allá de un tema estructural y pasan a convertirse en un factor denominado sociedad que rodea a las personas con estas condiciones

En Colombia la Ley 1618 de 2013 establece la disposición para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, que a diciembre de 2013 sumaban alrededor de 1'062.917, representando aproximadamente el 2.3% de la población total en el país.

Este ejercicio pleno se ve identificado en adopción de medidas de inclusión que abarcan diferentes aspectos de la vida cotidiana tales como: salud, educación, transporte, trabajo y protección social, entre otros.

En el país existen un grupo de leyes y políticas, entre ellas están la Ley 13 de 1982, del 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad (LISMI), la Ley 51 del 2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), y la Ley 49 del 2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas, aunque aún hay grandes brechas que impiden que todos los miembros (tanto individuos como grupales) de la sociedad, perciban, apropien y pongan en práctica acciones de mejora que permitan lograr el fin último de igualdad e inclusión previstos en la Constitución Colombiana.

Por esto es que las Cajas de Compensación juegan un papel fundamental en el cumplimiento de estas leyes, debido a que su razón social permite brindarles una calidad de vida a las personas sin importar su condición o discapacidad.

Además, no solo se da esta problemática por temas sociales de intolerancia o ignorancia, sino también a la falta de adecuadas estructuras educativas que facilite la acciónn correcta por parte de todos los actores sociales involucrados, es decir, que permita una adopción de cultura en las personas para que no existan brechas de desigualdad.

Evidentemente el factor social recobra importancia al ser la gran barrera que impide en su totalidad, la inclusión de personas con discapacidad en todos los contextos de la vida. Cabe resaltar que muchas empresas están comenzando a implementar algunos lineamientos relacionados con este tema, pero se debe ir más allá de iniciativas organizacionales por propiciar aportes; por el contrario, tiene que ver con la formación, la actitud y la cultura que se vaya creando en las personas.

Cafam, siendo la Caja de Compensación con más trayectoria del país, con más de 55 años ayudando a realizar los sueños de los afiliados, sus familias y de la comunidad en

general, debe cumplir con todos los lineamientos que el gobierno exige para las organizaciones, algunas como la integración social, las oportunidades laborales y el acceso adecuado a las instalaciones de la organización.

No quiere decir que anteriormente no haya trabajado en este tema. Con el tiempo, la empresa ha ido creciendo en todo lo relacionado al acceso, la señalización y la atención a usuarios y afiliados con algún tipo de discapacidad, ya sea motora, visual, auditiva o cognitiva.

La Caja ha sido durante los últimos 55 años un modelo para las demás organizaciones del sector, en temas de bienestar social para sus afiliados y usuarios. Además de ser la primera empresa de su naturaleza en Colombia, es pionera en la adopción de políticas de equidad en diferentes aspectos.

En Cafam existen iniciativas, en temas de accesibilidad a los centros y una señalización acorde, que permiten la adopción de una cultura de inclusión, sin embargo, si se habla de sensibilización y capacitación, aún hay mucho por trabajar. Estas actividades que implementa la caja con relación al tema, se han basado en el cumplimiento de los requisitos de infraestructura para posibilitar el acceso de los discapacitados, pero no ha avanzado en procesos de formación ciudadana para el trato adecuado a estas comunidades vulnerables.

Si bien, lo anterior está acorde al sentido social que debe tener la organización, no genera un verdadero impacto en la población interna y externa, es decir, las formas de comunicación entre ambas partes no son las más óptimas por la falta de sensibilización y

capacitación a los colaboradores para que el mensaje llegue a las manos del usuario discapacitado de la manera más efectiva.

Se puede decir que el trasfondo del problema radica en la falta de una comunicación integral, que permita una inclusión entre todos para que se logre atender con igualdad a todos los usuarios de la institución.

Este proyecto se realiza en la Subdirección de Salud de Cafam, que cuenta con 3.100 funcionarios aproximadamente; una dependencia que busca la promoción de la salud, educación para el autocuidado, diagnóstico y prevención de la enfermedad y su tratamiento. En esta se encuentran la mayoría de colaboradores encargados de la atención directa con el usuario. Por esto el trabajo se centra en esta área de la institución.

Hablar de esta dependencia es sumamente importante ya que es la más grande de la Caja debido a su magnitud e importancia para las personas. Esta Subdirección entiende la salud, como lo plantea la OMS en su constitución aprobada en 1948: “un estado de completo bienestar físico, mental y también social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia”.

Por eso el slogan que identifica a la subdirección “Nuestra cultura es el servicio”, es fundamental, ya que busca brindar un acompañamiento integral en cada proceso que el usuario en general requiera, teniendo en cuenta que la dependencia pretende suplir al máximo cada una de las necesidades, ya sea con programas de calidad desde la rama de la medicina como el apoyo en citas, consultas y tratamientos en salud, entre otros; debido a que su razón de ser es el público, sus usuarios.

Cabe resaltar que dentro de este grupo que recibe este servicio, también hay personas con discapacidad que requieren atención acorde a su situación, en igualdad de condiciones a las de cualquier otro usuario.

Los funcionarios de la línea de atención directa manifiestan que en ocasiones, han llegado a sus puestos de trabajo, afiliados que hacen parte de esta población discapacitada y que en su mayoría cuentan con limitaciones físicas; pero estos trabajadores desconocen las formas adecuadas sobre cómo debe ser el trato para estas personas, lo que ocasiona que los usuarios no siempre encuentren la atención más óptima en la Caja de Compensación.

Es necesario tener en cuenta la ley 1618 del 2013 que sugiere “garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad”. Ante ello vale la pena decir que diferentes áreas de la Subdirección, cada una de manera independiente, han tomado medidas que permiten el cumplimiento de lo estipulado por el gobierno; el problema de ello es que trabajan desarticuladas, lo que no garantiza el éxito completo, ya que ni las estrategias ni la información que se está enviando al público externo, están centralizadas.

Por esto que se hace evidente la necesidad de pensar en abordar la inclusión social de manera pertinente, ya que la ley sugiere que las instituciones estén preparadas para atender y viabilizar procesos a personas con cualquier condición física. Además, es evidentemente importante que todos los colaboradores de una empresa tengan los conocimientos necesarios para asumir situaciones como estas (las cuales se viven a diario),

para que puedan atender a un usuario discapacitado como es debido, y con los medios que permitan la comunicación de ambas partes.

La oficina de Comunicaciones de la Subdirección de Salud, es la dependencia que, como organización, se encarga del manejo de toda la información relacionada con temas de salud, tanto para el público interno, como para el externo; y hace parte de los grupos que implementan estrategias en favor de los usuarios con discapacidad de la Caja, teniendo presente el lineamiento de generar un “Cafam para todos”.

Con base en esto, la oficina decidió crear un comité de atención a usuarios con discapacidad, con líderes de cada una de las dependencias de la Caja, planteándose como tarea la recolección de ideas entre todos los departamentos de la Subdirección y la consolidación de proyectos que cuenten con profesionales de diferentes áreas, logrando así acciones de responsabilidad social, mediante el trabajo en equipo, en favor de los sectores vulnerables de la población.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo promover atención integral a personas con discapacidad física desde la Subdirección de Salud de Cafam, por medio de una estrategia de comunicación entre los miembros de la dependencia?

## **1.3 Objetivos**

### **General**

Diseñar e implementar una estrategia comunicativa entre los funcionarios de la Subdirección de Salud de Cafam que permita garantizar una atención adecuada a los

usuarios con discapacidad de Cafam para que accedan sin inconvenientes a los servicios de salud.

### **Específicos**

Determinar los tipos de discapacidad que presentan los usuarios de la Caja de Compensación Familiar.

Sensibilizar a los colaboradores de atención directa al usuario de la Subdirección de Salud Cafam, acerca de las prácticas de inclusión social aplicadas a su quehacer.

Desarrollar piezas comunicativas que permita la adopción de una cultura incluyente entre los colaboradores.

### **1.4 Justificación**

La promoción de programas de inclusión por parte del Gobierno Nacional, como el Plan Decenal 2006-2016 del Ministerio de Educación y el Programa de Inclusión Laboral Productiva para Personas con Discapacidad (Pacto De Productividad), sirven como referentes para dimensionar la importancia que tiene la divulgación y control que se haga en empresas tanto gubernamentales como del sector privado, en todo lo relacionado al manejo que se le da a el tema, reconociendo el compromiso que deben tener las organizaciones con este tipo de problemáticas.

Es por eso que las corporaciones con fines sociales tienen una responsabilidad aún mayor, siendo las Cajas de Compensación ejemplos de liderazgo tanto en el tema de la discapacidad, como en el liderazgo para la ejecución de iniciativas de inclusión.

En Colombia, el Ministerio de Salud, máxima autoridad en aspectos de seguridad social, se encarga de velar por la correcta implementación de políticas que faciliten la prestación de servicios de manera integral a la población discapacitada, a través de los planes obligatorios de salud (POS), teniendo en cuenta que dicha prestación deberá darse de manera diferenciada, y otorgando especial importancia a todos los aspectos relacionados con el acceso de la población discapacitada.

Actualmente Cafam, es una de las unidades de negocio más importantes en la prestación de servicios de salud en Colombia; esta Caja de Compensación Familiar brinda servicios a más de 800 mil usuarios, entre los cuales se hallan algunos que cuentan con un tipo de discapacidad, sea física, auditiva o visual.

Los afiliados con esta dificultad, por su condición especial, necesitan contar con una atención acorde a su situación. Por esto se hace necesario capacitar y sensibilizar a los colaboradores que de una u otra forma tienen contacto con este público, ya que son ellos los que permitirán que los usuarios puedan acceder de una forma más oportuna y apropiada a los servicios de salud que brinda la caja.

Desde la organización se han realizado importantes esfuerzos en la adopción de políticas y programas de calidad, tales como protocolos de servicio, señalización en los centros de salud y subsidios para los hijos de funcionarios con discapacidad, entre otros, los cuales favorecen a la población discapacitada; sin embargo existen grandes dificultades en la implementación de las mismas debido a la falta de una cultura de inclusión, por una parte, y a problemas de comunicación con el usuario, por otra, debido a que el tema se ha

trabajado en un ambiente más estructural y no en lo personal, en donde el funcionario no cuenta con la capacidad de abordar estos casos en los momentos en que se presenten.

Teniendo en cuenta lo anterior, y lo consignado en el documento “El ABECÉ de la discapacidad” creado por el Ministerio Nacional de Salud, para lograr una comunicación efectiva con una persona en situación de discapacidad; se necesitan diferentes tipos de lenguaje, tales como la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia que faciliten el acceso a los servicios. Todo esto para garantizar, que a la hora de acudir al servicio, la persona se sienta incluida y atendida de la manera que se merece y en la que puede comunicarse.

Al ser una Caja de Compensación con tantos años de existencia en el país, hace que el reto y el compromiso sea aún más grande, y para ello, es necesario comprometer a todos los colaboradores con la causa, pero partiendo desde la Subdirección de Salud con estrategias comunicativas que permitan la adopción de acciones básicas de sensibilización y así cumplir con el objetivo que se ha propuesto Cafam, de brindar a sus usuarios y afiliados un servicio de calidad.

Además de crear vías accesibles a todos los usuarios, como rampas, señalización acorde y espacios que se adecuen a sus necesidades, se hace indispensable facilitar conocimientos de inclusión social a los funcionarios que atienden a esta población, con la idea de que cuenten con fundamentos para el manejo de abordaje y comunicación en cada caso, y no haya que esperar a que sea esta población la encargada de buscar la manera de ajustarse al entorno.

Si bien, la educación es un pilar fundamental para lograr este objetivo, esta no sólo se da al interior de una institución académica, sino que también puede impulsarse en un ambiente laboral, por medio de la instrucción a los funcionarios acerca de las formas de comunicación y el trato cordial que se debe tener con las personas en general, sin importar la discapacidad que pueda presentar y teniendo como premisa que todos tienen los mismos derechos, por lo tanto, merecen un trato digno.

Así, este proyecto cobra importancia debido a que genera un impacto en la sociedad, ya que no solo capacita a las personas que reciben a usuarios con alguna discapacidad, sino que también paulatinamente beneficia a los funcionarios que logran sensibilizarse al apreciar dicha práctica y emprender acciones similares en otros contextos.

Finalmente, el trabajo resulta benéfico para la población porque aporta en la creación de un ambiente en igualdad de condiciones por medio de una comunicación incluyente.

Por esto, un cambio en el país en todo lo relacionado a una cultura de la discapacidad, tiene como referente al Ministerio de Educación de Colombia, el cual hace énfasis en que para que exista la paz, hay que apostarle a la convivencia pacífica, a la tolerancia y a la aceptación del otro.

### **1.5 Limitaciones:**

Este proyecto comunicativo tuvo con las siguientes limitaciones:

El tiempo para realizar este proyecto fue un factor que impidió el desarrollo completo de las actividades planeadas, debido a que se cuenta solo con cuatro meses

académicos, los cuales exigieron una planeación y ejecución acorde a las posibilidades de la empresa pero con tiempos distintos a los académicos.

Para las actividades planeadas se tuvo un grupo específico de funcionarios, los de línea de atención directa con el usuario. Por esto, era importante que asistieran casi en su totalidad, y los días asignados para que se cumpliera con el objetivo de cada una de ellas, y al no presentarse, se dificultó el desarrollo pleno del proyecto.

El área de comunicaciones presentó el informe que se hace anualmente para la ejecución presupuestal. Para este semestre, la caja menor de la coordinación, es decir, el fondo monetario con el que cuenta el equipo, se encontró muy reducida y esto retrasó la inversión en materiales impresos e incluso en la contratación de personal capacitado para las actividades planeadas.

Al ser Cafam una empresa con tantos años de experiencias, hace que muchas de las iniciativas que se realizan, deban pasar por la aprobación de un comité, el cual, en ocasiones no da respuesta pronta de lo solicitado, lo que impide el desarrollo completo del proyecto.

## Capítulo II

### Marco referencial

#### Antecedentes

Al revisar el estado del arte de temas como la discapacidad o la inclusión social es posible encontrar muchas iniciativas que se vienen ejecutando durando los últimos años desde distintos campos del conocimiento; existen variedad de proyectos que centran su objetivo de investigación en estos escenarios. Para efectos de este proyecto de grado, se seleccionaron antecedentes que aportaron desde su construcción, en la fundamentación tanto teórica como metodológica.

#### Internacionales:

**Título:** Proyectos Productivos para Personas con Discapacidad, Nicaragua, 2001.

**Autor:** Dr. Armando José Vásquez B. del Programa Regional de Prevención de Discapacidad y Rehabilitación.

**Resumen:** este proyecto tuvo como objetivo facilitar el acceso de las personas con discapacidad en la vida económica, proporcionando oportunidades de formación profesional para la incorporación mediante la realización de actividades productivas en la comunidad.

Los objetivos a cumplir indicaron la necesidad de realizar una combinación de técnicas para la recolección de la información las cuales se clasifican en:

Técnicas De Diálogo: se desarrolla en forma de interrogatorio, cuya finalidad en llevar a la reflexión, tiene un carácter más constructivo, y no exige conocimientos.

Técnica De La Experiencia: procedimiento que debe de tener sentido de vivencia, ubicación entre otros, se utilizó de manera activa la cual conlleva al sujeto a repetir un problema ya conocido, comprobar algunas razones partiendo de otras experiencias más adecuadas, conferir confianza para actuar en el terreno, fortalecer la confianza en sí mismo, orientar para enfrentar situaciones.

Técnica De La Investigación: conlleva a demostrar y no convencer. Implica tener una dirección planificada del trabajo, lo que permite la organización y el trabajo coordinado de varios equipos ubicados en diferentes departamentos.

**Aporte:** su ejecución contó con una serie de técnicas que implementaron en personas y empresas para darles las herramientas necesarias a cada parte en la construcción de una cultura incluyente. Esto le aporta peso a el proyecto ya que muestra como capacitando a todas las áreas y diferentes departamentos dentro de una organización, se puede lograr sensibilizar.

No se trata de abordar un solo una parte de la población con la que se trabaja, sino que se debe implementar la estrategia a todas las partes involucradas para que la efectividad del proyecto se evidencie en cada ámbito.

Además que las herramientas utilizadas permitieron entender la importancia de hacer partícipe a las personas en cuanto a ponerse en los zapatos del discapacitado, ya que así, por medio de actividades vivenciales se logra crear conciencia sobre la importancia que tiene manejar a esta población con el trato digno que se merecen, es aquí donde se evidencia lo necesario que se hace capacitar a los funcionarios con talleres prácticos y vivenciales.

**Título:** Habilidades comunicativas en discapacidad intelectual. Universidad de Oviedo, España, 2014.

**Autor:** Aida Collazo Alonso

**Resumen:** su objetivo fue mejorar las habilidades comunicativas de las personas adultas con discapacidad intelectual del Centro de Apoyo a la Integración de ADEPAS (Asociación Pro Ayuda a Deficientes Psíquicos de Asturias), lo que repercutió en una mejoría en las relaciones interpersonales en las que expresaron sus sentimientos, emociones y comunicar de manera más específica las necesidades y problemas que les pueden surgir.

La metodología que se empleó en este estudio fue el aprendizaje mediado, es decir, desarrollo óptimo de una persona con la ayuda de alguien más capacitado.

Los resultados fueron satisfactorios, obteniendo puntuaciones en memoria significativamente mejores que al comenzar en el programa. Indicando de este modo que el programa generó cambios positivos en la memoria del trabajo, lo cual generó que se pudiera ayudar a las personas con discapacidad intelectual y a los terapeutas para conseguir un buen desarrollo de los componentes del lenguaje.

**Aporte:** es importante tener en cuenta que para este tipo de proyectos comunicativos en relación con la discapacidad, la educación tiene una pieza fundamental, como se logra evidenciar con el antecedente, ya que permite generar en las personas un panorama más amplio sobre el tema y crear estilos de vida ceñidos bajo la tolerancia y el respeto por el otro.

Entendiendo esto como un factor social que involucra a las instituciones y organizaciones en capacitar y sensibilizar con relación a una comunicación incluyente, es decir, que cualquier individuo pueda entender a una persona con cualquier tipo de discapacidad.

Como se expone en el antecedente, se hace necesario educar a las personas para que se puedan comunicar con un individuo en esta condición, por medio de unas capacitaciones que propicien la relación en ambas partes. Es así cómo se evidencian las herramientas, como el acompañamiento, con las que se deben trabajar para cumplir con el objetivo de sensibilización.

Por esto el lenguaje es fundamental en este proyecto, ya que permite lograr una comunicación asertiva entre la persona con discapacidad y el que se dirige a ella, en este caso, propiciar los mecanismos que permiten la relación entre el emisor y el receptor.

**Nacionales:**

**Título:** Proyecto De Inclusión De Estudiantes Con Discapacidad Cognitiva, Universidad de Tolima, 2013.

**Autor:** Iblin Medina Rodriguez.

**Resumen:** su objetivo fue, a partir de una investigación documental, determinar cambios pedagógicos, lineamientos y procedimientos necesarios que implican la implementación de un proyecto de inclusión de estudiantes con discapacidad cognitiva.

El proceso metodológico para la investigación estuvo dado en la revisión de antecedentes internacionales que sirvieron de base para dar paso a las políticas nacionales sobre inclusión de estudiantes con discapacidad en las instituciones.

También se tuvieron en cuenta las orientaciones que para ello propone el Ministerio de Educación Nacional, un recorrido por conceptos en torno a la inclusión, así como literatura sobre las estrategias pedagógicas y didácticas que se puedan emplear para el abordaje pedagógico inclusivo en estos estudiantes, además de algunos aspectos derivados de la experiencia propia del trabajo desempeñado por docentes y coordinadores que sirvieron de aportes al proceso de inclusión.

La principal conclusión a la que se llegó después de la revisión documental, fue la labor de formación docente a la que se enfrentan las instituciones educativas, para que el proceso de inclusión educativa de estudiantes con discapacidad cognitiva encuentre significado y alcance metas como la de brindar educación de calidad en las mismas condiciones de oportunidad para toda la población.

**Aporte:** En primera instancia, este antecedente recalcó la idea de considerar al discapacitado como una persona con oportunidades iguales a las del resto de los individuos de la sociedad.

Esto es importante ya que permite reforzar el objetivo de este proyecto comunicativo, en el que, en este caso, se busca brindar un acceso oportuno a los usuarios y afiliados a Cafam, que cuenten con algún tipo de discapacidad.

Además el referente contó con unos parámetros que permiten orientar a la persona en general, sobre qué hacer para atender a un discapacitado, reconociendo que no todos los

individuos cuentan con la formación para abordar a este tipo de población, y entendiendo también que estas herramientas que se les facilita a los colaboradores, son las permiten una inclusión asertiva y un flujo de comunicación acorde a las necesidades de cada individuo.

La estrategia para abordar a las personas en la sensibilización en atención a esta población, debe ir encaminada en suplir cada tipo de discapacidad, logrando así el bienestar y la atención mediante servicios de calidad de todo el público, en especial a los que cuenten con algún tipo de limitación.

**Título:** Desarrollo Del Lenguaje Como Facilitador Social En 3 Niños Con Discapacidad Auditiva De La Ciudad De Ibagué, 2012.

**Autor:** Ana María Carrillo Trujillo y Ana Isabel Casas Hernández.

**Resumen:** su objetivo fue analizar el desarrollo del lenguaje como facilitador social en 3 niños con discapacidad auditiva de la ciudad de Ibagué.

Esta investigación estuvo enmarcada dentro de un enfoque cualitativo porque se preocupó por la comprensión del fenómeno social, desde la perspectiva de los actores. Buscó comprender el fenómeno mediante el estudio o interpretación de su lenguaje.

Se realizó un acercamiento a la forma en que se desarrolla la comunicación en niños con discapacidad auditiva, siendo el lenguaje un proceso cognitivo que juega un papel fundamental en los ámbitos de la vida humana.

El proyecto se enmarcó dentro del tipo de investigación participativa, que trata de una actividad que combina, la forma de interrelacionar la investigación y las acciones en un determinado campo seleccionado por el investigador, con la participación de los sujetos

investigados. El fin último de este tipo de investigación fue la búsqueda de cambios en la comunidad o población para mejorar sus condiciones de vida.

Se llegó a la conclusión de que el aspecto socioeconómico bajo, influye en la población de niños y niñas con discapacidad auditiva, debido a que si no se tienen recursos, el niño no puede contar con la educación adecuada, evitando que adquiera relaciones interpersonales con otros agentes socializadores y el nivel de conocimientos continúe siendo escaso.

**Aporte:** Este tipo de investigación permitió dimensionar la magnitud que tienen los programas que las empresas comienzan a incentivar para ayudar a las personas con bajos recursos y grupos minoritarios en el desarrollo de su vida.

Por esto es importante recalcar el impacto que se genera cuando una organización brinda oportunidades a sus usuarios con discapacidad, o cualquier población vulnerable, en especial a los de estrato bajo, ya que en muchas ocasiones no cuentan con las herramientas necesarias para desarrollarse dentro de una sociedad, debido a que el factor de la economía les impide acceder a muchos servicios.

**Título:** Orientaciones Pedagógicas Para La Atención Educativa A Estudiantes Con Discapacidad Cognitiva, Bogotá. 2006.

**Autor:** Ministerio De Educación Nacional.

**Resumen:** se centró en presentar a las comunidades educativas conceptos y orientaciones pedagógicas relacionadas con la atención educativa a los estudiantes con

discapacidad cognitiva, que permitan la reflexión al interior de las instituciones sobre el marco en el que se orienta la atención educativa en el país.

En cuanto a su metodología, señaló que a la hora de trabajar la pedagogía en estudiantes con discapacidad cognitiva, es recomendable utilizar estrategias que respondan a sus características particulares, que se adapten a su forma de pensar y de actuar. Por ejemplo, si perciben mejor la información por la vía visual que por la auditiva, la presentación de imágenes, dibujos e incluso objetos para manipular les ayudará a mejorar su retención.

Además de que dio pautas de actuación, estrategias, formas de actuar concretas en lugar de instrucciones de carácter general poco precisas y utilizó técnicas instructivas y materiales que favorezcan la experiencia directa.

Concluyó resaltando que los valores y objetivos deben ser claros y concertados, con objetivos que fomenten actitudes positivas hacia lo académico, grupos pro sociales, cohesión social y oportunidades para todos. Teniendo énfasis en planes de estudio estructurados e individualizados con retroalimentación, relaciones armónicas entre profesor-estudiante, en donde el profesor debe mostrar conductas positivas y oportunidades para que el joven pueda actuar responsablemente y para participar en el funcionamiento del colegio.

**Aporte:** esta investigación permitió dimensionar el impacto que tiene un proyecto como este en la sociedad, debido a que resalta la importancia de adoptar medidas que sean acordes a la condición de la personas discapacitada.

Resaltando que se debe abordar la problemática, con características particulares, es decir, que se adapten a cada tipo de discapacidad, que logren abarcar este tema desde una perspectiva más acorde y que permita el desarrollo en su totalidad, debido a que señala que es necesario crear estrategias que no sean generales, sino que trabajen con su público objetivo.

Esto se logra con herramientas que le dan a la persona, las bases pertinentes, que generen una retroalimentación de ambas partes para conocer, de manera clara y concisa, lo que se debe hacer al momento de atender a un individuo con una discapacidad en especial.

### **Marco Teórico**

Para comenzar a abordar el tema de este proyecto, es indispensable establecer inicialmente el concepto de discapacidad, la Organización Mundial de la Salud, en el 2011, dice, que “es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”.

Teniendo una definición clara, se puede iniciar a trabajar en cada elemento que genera la discriminación en la población discapacitada, entendiendo por concepto, que por sus limitaciones merecen un trato especial debido a sus limitaciones.

Asimismo, se inicia con el tema de la sociedad, causal que crea brechas entre los grupos minoritarios. Por esto se resalta el papel que cumple el factor social dentro de la desigualdad, siendo la mayor razón de que existan barreras entre los individuos, “todas las

personas discapacitadas experimentan la discapacidad como una restricción social, ya sea por las barreras que producen los diferentes entornos, los estigmas de competencia social y la falta de un lenguaje de signos y de materiales adecuados para estas personas” (Mike Oliver, 1990).

La sociedad tiene un papel fundamental en el momento de generar un criterio para decidir algo, ya que en muchas ocasiones, es la encargada de poner barreras en las personas con discapacidad.

El sociólogo y escritor considerado como el padre de la microsociología, Erving Goffman, estudió las unidades mínimas de interacción entre las personas centrándose siempre en grupos reducidos, es decir, habla del individuo, de aquellas personas desacreditadas y desprestigiadas. Hace relevancia en la segregación, la pasividad y la condición inferior impuesta a los sujetos estigmatizados. Esto se asocia al entorno que se vive con la discapacidad, siendo estos sujetos víctimas de la desigualdad, grupos minoritarios aislados por las brechas que la sociedad les ha impuesto.

Es así como se comienza a abordar la inclusión, debido a que es importante reconocer que cada individuo como un ser diferente, tiene la capacidad de desarrollarse libremente sin importar su condición, “los humanos nos encontramos en un estado de "ser y convertirnos en", siempre estamos en camino de convertirnos en otra cosa diferente de lo que somos con el fin de hacer nuestra vida más plena. Por eso es tan importante vivir en un ambiente que nos permita el crecimiento personal, que no nos estanque ya definitivamente en una forma de ser, de pensar, de sentir... etc. Solamente así es posible la realización como personas y la felicidad”, Carl Rogers (1930).

En este sentido, recobra importancia la sensibilización y comunicación; mientras que las personas no sean capaces de entender y comprender los mensajes que un discapacitado quiere transmitir, lo que desea decir, se estará agrandando la desigualdad en la sociedad.

Entonces, para pensar en cambios desde la base; se debe partir inicialmente desde el público interno de las organizaciones, para que sean ellos los que reciben el mensaje en primera instancia, “la comunicación interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa. No se intenta la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles informaciones”, Paul Capriotti, 1998.

Para lograr emitir el mensaje, se hace necesario crear toda una estrategia que permita abordar la problemática, conociendo primero su definición, “La comunicación estratégica, como un marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo de acuerdo a unos objetivos puntuales y claros que dan una rentabilidad a la empresa”, Francisco Javier Garrido, 2004.

Con base en esta referencia se puede cumplir con el objetivo de este proyecto, ya que primero se debe trabajar desde el interior de la empresa, con todo un plan que permita el sostenimiento de la estrategia para luego sí lograr obtener los beneficios buscados.

Para contribuir con toda la planeación del proyecto, se hace necesario comenzar a romper esquemas y paradigmas sobre los métodos que se deben utilizar, ya que al hablar de una población vulnerable como lo son los discapacitados, se deben buscar las herramientas

basadas en una comunicación alternativa que abarca a esta población con los implementos óptimos.

El ámbito de la comunicación alternativa “agrupa a los diversos modos de discurso presentes en la esfera pública que no forman parte de la esfera burguesa -a la que se oponen y de la que a menudo son excluidas-, sino que configuran más bien un espacio “plebeyo”, en el cual se expresan los deseos de todos aquellos sujetos y colectivos que, por razones de clase, etnia o género, entre otras, no son reconocidos como interlocutores válidos en el ámbito dominante”, Habermas, 2002.

Esta definición permite dimensionar cómo los grupos minoritarios no son considerados parte de la sociedad, vulnerando así sus derechos como seres humanos. Es así como se deben buscar métodos pertinentes que contribuyan con la inclusión de esta población.

Los medios masivos de comunicación entran a cumplir con un papel importante en el desarrollo de este proyecto; son estos los encargados de toda la divulgación que se le puede brindar a una estrategia, que permite una adopción de cultura incluyente, “la sociedad es unidimensional y que su creación se debe a la industria cultural. Los medios de comunicación son pues, un poderoso mecanismo que pretende contener el cambio que se vincula al modelo hegemónico”, Herbert Marcuse, 1964.

Todos estos teóricos aportan a la construcción del proyecto comunicativo y a su desarrollo ya que de ellos se desprenden todas las bases para la planeación y ejecución de la estrategia, permitiendo así reconocer que no es un deber que le compete solo a un grupo de

individuos que trabajen a favor de la población discapacitada, sino a toda la comunidad para así erradicar las barreras impuestas.

## Capítulo III

### Marco metodológico

En este proyecto comunicativo es de nivel descriptivo, también conocido como la investigación estadística, que como su nombre lo dice, se encarga de describir los datos y características de la población o fenómeno de estudio. Además de responder a las preguntas: ¿quién, qué, dónde, por qué, cuándo y cómo?

Para entender mejor este marco, es necesario obtener como base una definición que permita percibir mejor su sentido, “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”, Tamayo y Tamayo M, 2004.

El diseño a utilizar en esta investigación será de campo, puesto que al basarse en problemáticas reales, es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontece el hecho, es decir, en la Caja de Compensación Familiar Cafam, específicamente en la Subdirección de Salud.

#### **3.1 Población y muestra:**

Según Hurtado y Toro (1998), definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (p.79)”. Por ello, la población de este proyecto comunicativo son los 3.100 colaboradores que conforman la Subdirección de Salud de Cafam.

Por otro lado, según Balestrini (2006), señala que la muestra: “es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”. Es así que se trabaja esencialmente con los 120 funcionarios que se encargan de la línea de atención directa al usuario en la Caja de Compensación Familiar.

### **3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

Para este proyecto comunicativo se tuvieron en cuenta tres técnicas e instrumentos para la recolección de datos, una vez se termine cada actividad.

El primero es implementar una encuesta. “es uno de los instrumentos de investigación, más intensamente utilizado por profesionales del campo de las Ciencias Sociales, y particularmente por psicólogos sociales y sociólogos. Los estudios que refieren el uso de la encuesta van desde las investigaciones teóricas hasta los sondeos de opinión, pocas son las investigaciones sociológicas de carácter empírico que no se apoyen, parcial o totalmente, sobre informaciones recogidas por encuestas”, Freddy Bello y Flor Guerra, 2013.

Hoy en día este instrumento se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos. Esta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio.

Esta herramienta se caracteriza por contar con preguntas cerradas a los funcionarios de la línea de atención directa con el usuario para así conocer los tipos de discapacidades que se presentan en los afiliados de Salud Cafam, y así enfocar todo el proyecto según los datos recolectados.

Seguidamente, se hace un monitoreo del correo electrónico, entendiendo este como “Es un sistema de control que sirve para seguir la ejecución de distintos programas u operaciones ya establecidas”, Ramón García Palayo, 1988.

Esta herramienta funciona con Microsoft Office Outlook 2007 ya que sirve para ayudar a generar y enviar mensajes de correo electrónico que incluyan una entrada de datos. Cuando los destinatarios abren el mensaje, automáticamente el Outlook los devuelve, y así las respuestas se procesan de acuerdo con las especificaciones definidas, es decir, si se leyó o no el mensaje.

Por ejemplo, si se opta por procesar automáticamente las respuestas, el contenido se agrega a la base de datos en cuanto las respuestas llegan al buzón de entrada. Gracias a esta nueva característica, el asistente podrá recopilar datos a través de mensajes de correo electrónico.

Por medio de esta herramienta se pueden enviar las piezas comunicativas a los colaboradores de la Subdirección. Este instrumento permitirá una sistematización de la información y de esta manera, se puede analizar y así tener un seguimiento exacto para conocer el número de funcionarios que leen lo enviado y los que no.

Y el último instrumento es una entrevista (Anexo); que va dirigida a los colaboradores de la línea directa de la Subdirección de Salud Cafam, con el objetivo de conocer los diferentes tipos de discapacidad para así poder abordar cada una de ellas con las herramientas pertinentes. “Es una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación”, Kerlinger, 1985.

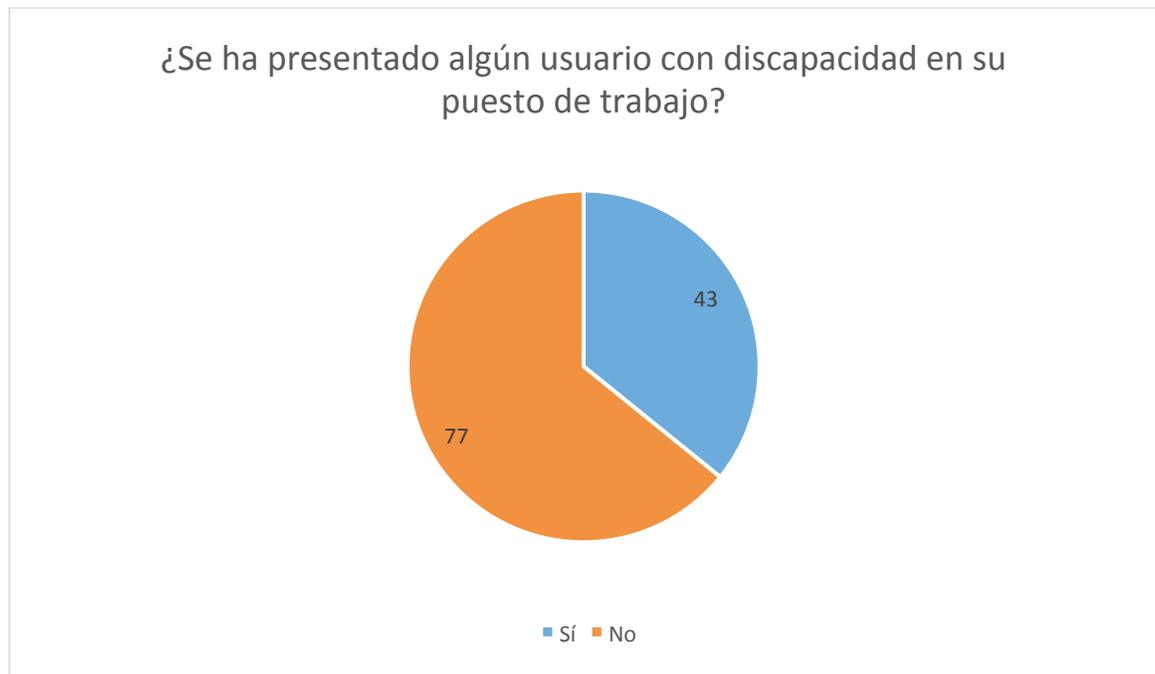
Además se utiliza para conseguir información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden son actores activos del proyecto, aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la estrategia propuesta.

Con esta herramienta se podrá conocer el impacto que ha generado el proyecto en la vida de cada uno de los colaboradores y así saber si las diferentes actividades de sensibilización que se realizaron tuvieron fruto para su trabajo.

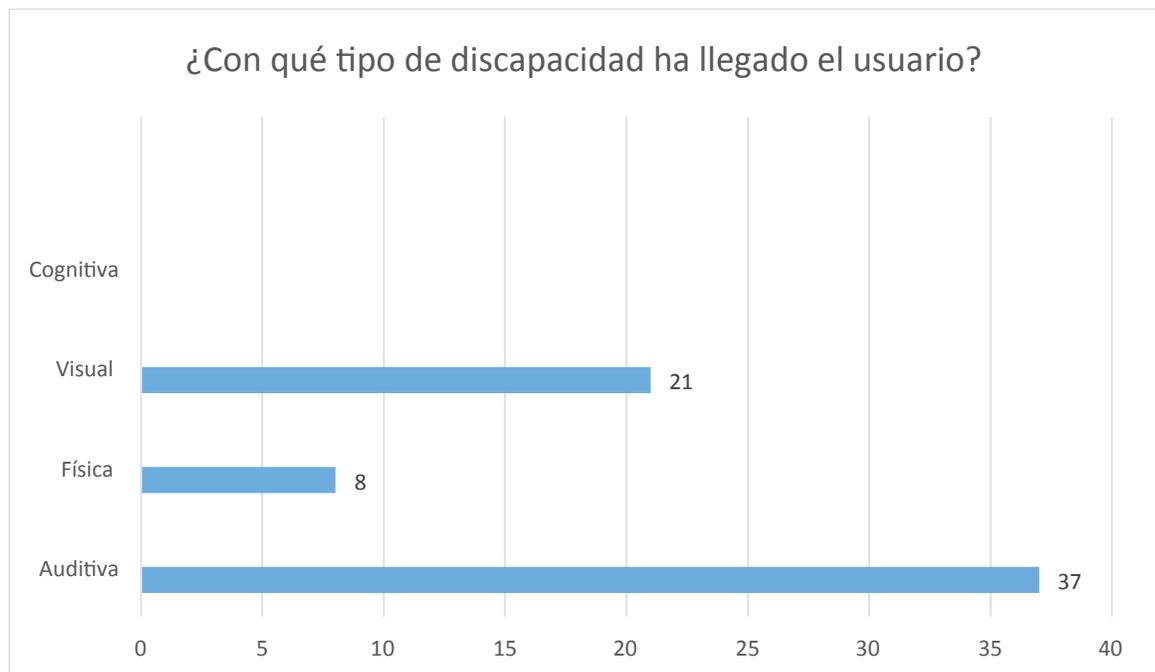
### **3.3 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.**

En busca de la información que se planteó en el primer objetivo de este proyecto, que planteó diagnosticar los tipos de discapacidad con que se encuentran los funcionarios de la Subdirección de Salud de Cafam, se realizó una encuesta, en los diferentes Centros de Salud, durante una semana, en donde se atienden a todo el público externo, conformada por dos preguntas, a los 120 funcionarios de la línea de atención directa. Los hallazgos, ponderados, dieron los siguientes resultados:

**Encuesta para conocer los tipos de discapacidad que se presentan en los usuarios y afiliados.**



En caso de que la respuesta sea sí, continúe con la siguiente:



Con estas gráficas se logra percibir el número de colaboradores que han atendido a algún usuario con discapacidad, de los 120 encuestados, 77 no han tenido la oportunidad de abordar a un afiliado con discapacidad, mientras que 43 sí, lo que permite comprender que aunque no han sido la mayoría de funcionarios, pero sí ha habido un número representativo.

Con la respuesta positiva por parte de los 43 colaboradores, se pudo conocer los tipos de discapacidad que se presentan en los usuarios que han llegado a Cafam. 21 funcionarios han atendido a personas con discapacidad visual dentro de los cuales 6 de ellos abordaron otro tipo de discapacidad., 8 con discapacidad física, 3 de ellos atendieron a más de un discapacitado y 37 con limitaciones auditivas, donde 14 han abordado otros usuarios con limitaciones. Esto se logró evidenciar ya que se dio la opción de marcar respuesta múltiple. Cabe resaltar que con la segunda respuesta, se encontró que varios trabajadores han atendido más de una vez a un usuario en estas condiciones, como se evidencia en la gráfica.

Estos resultados permiten identificar que la discapacidad que más se presenta entre los usuarios de Cafam, es la auditiva, y esto requiere que sea para ella que más se dote a los funcionarios, de elementos asertivos de comunicación. De esta manera es posible enfocar la estrategia para lograr un abordaje más acertado para la implementación de herramientas, ya que se conocen las posibilidades en cuanto al público objetivo.

## Piezas comunicativas de expectativa



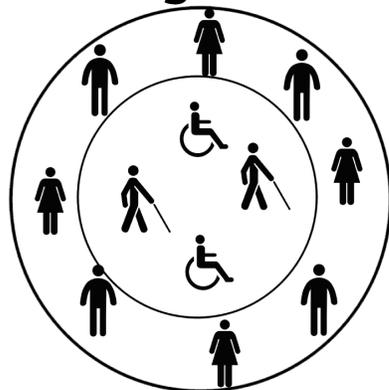
Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 439 fueron leídos.



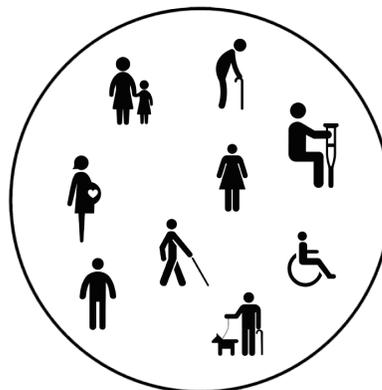
Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 463 fueron leídos.



## Integración



## Inclusión



· Cafam para Todos ·

Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 463 fueron leídos.



· Cafam para Todos ·

Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 458 fueron leídos.



Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 468 fueron leídos.

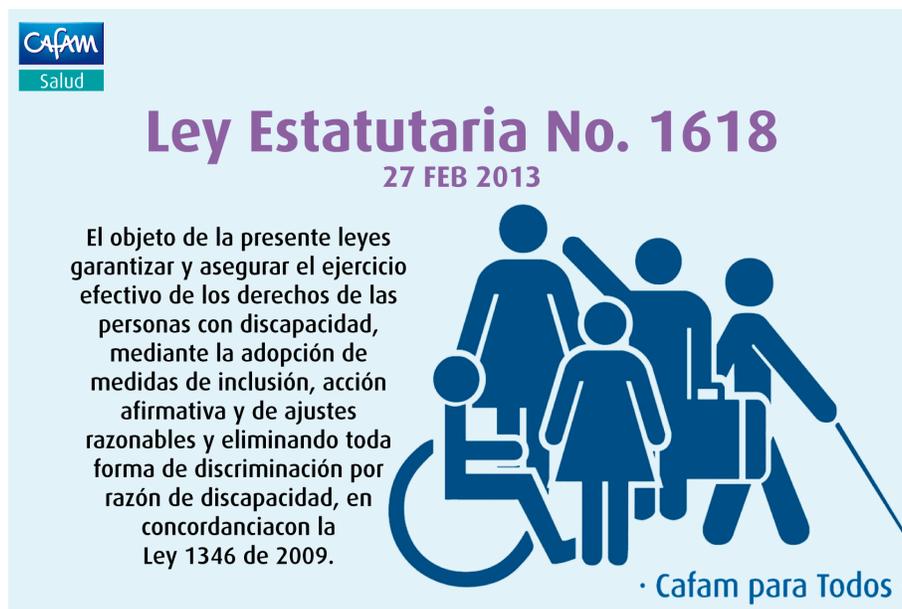


Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 471 fueron leídos.

Todas estas piezas comunicativas de expectativa pretendieron generar una cultura de inclusión por medio de mensajes muy visuales que expresaron lo indispensable que es considerar a una persona discapacitada, un miembro que hace parte de la sociedad, teniendo en cuenta que su trato deber ser diferente pero no excluyente.

Además se logró identificar que a la mayoría de colaboradores que se les envió el correo, lo leyeron, permitiendo así reconocer que su divulgación fue asertiva y óptima.

### Piezas comunicativas de sostenimiento



**Cafam**  
Salud

## Ley Estatutaria No. 1618

27 FEB 2013

El objeto de la presente leyes garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

· Cafam para Todos ·

Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 475 fueron leídos.



Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 459 fueron leídos.



Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 486 fueron leídos.



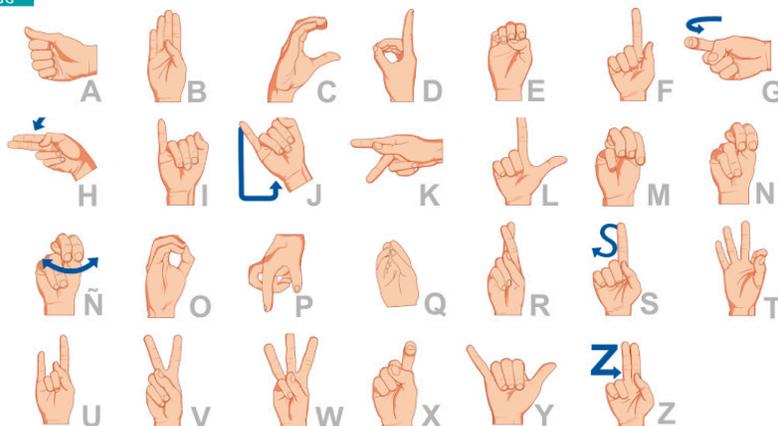
**Aprender otro lenguaje  
no es solo aprender  
palabras diferentes  
para las mismas cosas,  
sino aprender otra  
forma de pensar las  
cosas.**



Hola

· Cafam para Todos ·

Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 491 fueron leídos.



· Cafam para Todos ·

Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 474 fueron leídos.



Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 487 fueron leídos.



Esta pieza comunicativa se envió a los 558 colaboradores que tienen correo corporativo, de los cuales, 487 fueron leídos.

Las piezas comunicativas de sostenimiento tuvieron una intención diferente, ya que el mensaje se hizo notar de una manera más evidente, lo que permitió reforzar todas las tarjetas enviadas de expectativa, tales como frases, mensajes, imágenes claras y tipos de lenguaje de señas.

La intención fue sensibilizar a los colaboradores de la Subdirección, en todo lo relacionado con la inclusión, promoviendo la importancia que tiene considerar las personas discapacitadas, como miembros de una sociedad que no tiene barreras sin importar la condición.

Por otro lado logró evidencias que a la mayoría de colaboradores a los que se les envió el correo, lo leyeron, lo cual reafirma el compromiso que tiene con la organización y con la adopción de medidas que permiten una inclusión asertiva y óptima.

## Capítulo IV

### 4.1 Estrategia:

<p><b>DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA</b></p>	<p>La estrategia de comunicación de este proyecto enfocó su proceder en el planteamiento de acciones de comunicación tanto masiva como alternativa con la intención de dotar al público objetivo de unos conocimientos que posiblemente no tenía o que aplicaba intuitivamente a la hora de comunicarse y establecer relaciones con personas en condición de discapacidad.</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA</b></p>	<p>Brindar herramientas informativas y procedimentales a los funcionarios de atención directa al usuario, para que puedan atender en igualdad de condiciones, a usuarios en situación de discapacidad.</p>
<p><b>PÚBLICO</b></p>	<p>El grupo primario con el que se trabaja son los colaboradores de la Subdirección de Salud, específicamente los de línea directa en atención al usuario.</p>
<p><b>MENSAJE</b></p>	<p>La sensibilización y capacitación permitirán que la atención a los usuarios con discapacidad sea óptima.</p>
	<p>Juntos lograremos hablar el mismo idioma.</p> <p>Cada pieza tiene una razón, un lugar y un por qué.</p> <p>No es la discapacidad lo que hace difícil la vida, sino las barreras</p>

	<p>que pone la sociedad.</p> <p>Nuestros logros nos hacen especiales, no nuestra condición.</p> <p>Aprender otro lenguaje no es solo aprender palabras diferentes para las mismas cosas, sino aprender otra forma de pensar las cosas.</p> <p>Los mensajes fueron construidos bajo los lineamientos del Programa Pacto de Productividad, que por medio de una capacitación, brindó las herramientas básicas en la atención de discapacitados</p>
	<p>· Cafam para Todos ·</p>
<b>MONITOREO</b>	<p>El seguimiento de las actividades se promovió por medio de la constancia de cada una de ellas, dado que se hicieron varios envíos y se proporcionaron más de un espacio para la sensibilización y la capacitación de los colaboradores, lo que permitió recolectar los datos necesarios para conocer el impacto de la estrategia. De esta manera se logró posicionar cada actividad.</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>Para evaluar la ejecución de la estrategia de comunicación, se realizó una entrevista con Luz Angela Chitiva, Jefe de Comunicaciones, quien plantea su punto de vista con relación al</p>

	planteamiento de la misma y ejecución de las actividades.
--	---

#### 4.2 Propuesta:

Para cumplir con el objetivo propuesto Brindar herramientas informativas y procedimentales a los funcionarios de atención directa al usuario, para que puedan atender en igualdad a condiciones, a usuarios en situación de discapacidad, se plantearon una serie de actividades en la Caja de Compensación Familiar.

Actividad	Descripción de la actividad	Descripción	Objetivos	Responsable
Circular del Subdirector.	Redactar una circular en la que se explique con detalle, la estrategia y el fin de la misma.	Este escrito fue dirigido por el Subdirector de Salud quien respaldó la iniciativa como parte de un proyecto de la Subdirección  En él se dio la aprobación de esta estrategia, enviándoles la circular a los 558 colaboradores de la Subdirección que cuentan con correo corporativo, para que estuvieran al margen de las actividades que se comenzaron a implementar.	Informar a los colaboradores de la Subdirección sobre el proyecto a realizarse.	Johan Ramsés Contreras Ojeda.
Piezas comunicativas de expectativa.	Diseñar publicidad visual de expectativa para los funcionarios de la Subdirección de Salud, con contenidos que abordaron la discapacidad sutilmente.	Se buscaron imágenes acordes con el tema, las cuales fueran muy visuales y poco explicativas. Estas se editaron en Adobe Photoshop y Adobe Illustrator.  Una vez lista pasaron por la aprobación de la Jefe de comunicaciones de la Subdirección y se hizo el	Despertar curiosidad en los funcionarios sobre el tema de la discapacidad.  Sensibilizar a los colaboradores.	Johan Ramsés Contreras Ojeda

		envío masivo por correo electrónico semanalmente de cada una de ellas, a los 558 colaboradores de la Subdirección que tienen correo corporativo.		
Protocolo (Anexo).	Diseñar un protocolo para funcionarios de la dependencia.	<p>El protocolo se hizo como guía para la atención a usuarios y afiliados con discapacidad. Este insertó tips de acciones específicas, las cuales se construyeron bajo los lineamientos del Programa Pacto de Productividad, que por medio de una capacitación, permitieron brindar las herramientas básicas y pertinentes en la atención a personas discapacitadas.</p> <p>Posteriormente se hizo el respectivo envío masivo a los 558 colaboradores de la Subdirección de Salud que cuentan con correo corporativo. Este escrito ofreció todos los datos para tener en cuenta, es decir, lo que deben saber y hacer, en la atención a un usuario con discapacidad. Claro está que este protocolo se entregó físicamente a los funcionarios que participaron de las capacitaciones.</p>	<p>Capacitar a los colaboradores de la Subdirección de Salud, en especial a los de la línea de atención directa con el usuario, sobre cómo debe ser la atención a los afiliados con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Unificar la información que va en el protocolo para que sea la misma en todo el departamento.</p>	Johan Ramsés Contreras Ojeda
Piezas comunicativas de sostenimiento.	Diseñar imágenes con mensajes directos y claros sobre la discapacidad que permiten el sostenimiento de la estrategia.	<p>Se buscaron imágenes más claras y directas, relacionadas a la discapacidad, con mensajes específicos que promovieron la inclusión.</p> <p>El contenido de estas piezas fue totalmente diferente al de expectativa ya que la información y datos suministrados tuvieron un enfoque de comunicación alternativa.</p> <p>Posteriormente, una vez aprobadas, se hizo el</p>	<p>Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la inclusión.</p> <p>Capacitarlos con contenido básico pertinente, como el lenguaje de señas, que les permitió adquirir tips claros.</p>	Johan Ramsés Contreras Ojeda

		respectivo envió semanal, por medio del correo corporativo a los colaboradores de la Subdirección que cuentan con este.		
Cuñas radiales	Crear cuñas radiales con mensajes relacionados a la discapacidad.	<p>Con los tipos y frases que se utilizaron en el protocolo y las piezas comunicativas, se construyeron contenidos auditivos.</p> <p>Estos contaron con una musicalización institucional y la frase “cafam para todos” al final de cada uno. Además su edición se realizó en Adobe Premiere, permitiendo que los contenidos fueran de calidad.</p> <p>Una vez listas y aprobadas, se hace la divulgación por medio de la radio institucional que se emite en toda la sede administrativa de Cafam.</p>	Dar información sobre la inclusión y las formas en que un funcionario la propicia por medio de su labor cotidiana.	Johan Ramsés Contreras Ojeda
Capacitación	Realizar una capacitación a los colaboradores de la línea de atención directa, en atención a los usuarios con discapacidad.	<p>Con el grupo de la línea de atención directa se organizaron unas capacitaciones que contaron con dos secciones de dos horas sobre la atención y trato a personas con discapacidad y tips básicos sobre cómo comunicarse con ellas.</p> <p>La información de la capacitación se sacó del insumo que se obtuvo con los datos obtenidos de las actividades anteriores y el insumo del Programa Pacto de</p>	<p>Sensibilizar a los funcionarios en la importancia de tener herramientas para atender a una persona con discapacidad.</p> <p>Poner en los zapatos de un discapacitado a los colaboradores para que tomen conciencia sobre lo importante que es tratarlos cómo</p>	Johan Ramsés Contreras Ojeda.

		<p>Productividad.</p> <p>En las capacitaciones, se entregó el portafolio de servicio impreso. Además se incluyeron contenidos como el trato a discapacitados, lenguaje de señas y tarjetas en braille.</p>	se merecen.	
Tarjeta en Braille.	Entregar tarjetas en Braille con los derechos de los usuarios con discapacidad.	<p>Por medio de una empresa externa a Cafam, experta en el tema de diseño de piezas para discapacitados, se logró cotizar la impresión de unas tarjetas para entregarles a todos los colaboradores de la Subdirección.</p> <p>Este impreso contó con los derechos que tienen las personas con discapacidad, con base en la información suministrada por Programa Pacto Productividad. La pieza se imprimió en lenguaje de braille, que se les entregó a todos los colaboradores de la Subdirección.</p>	Sensibilizar a los funcionarios para que se pongan en los zapatos de los usuarios en esta condición y así magnifiquen la importancia de atender de manera óptima a estas personas.	Johan Ramsés Contreras Ojeda y empresa asociada.

## Capítulo V

### Conclusiones:

Para este Proyecto Comunicativo se planteó como objetivo general diseñar e implementar una estrategia comunicativa entre los funcionarios de la Subdirección de Salud de Cafam que permita garantizar una atención adecuada a los usuarios con discapacidad de Cafam para que accedan plenamente a los servicios de salud.

Para lograr lo anterior se creó una estrategia comunicativa enfocada en la sensibilización de los colaboradores de la Subdirección de Salud Cafam que permitió dimensionar lo necesario que se hace abordar esta problemática social desde las realidades de cada individuo o empresa para construir una cultura incluyente.

Para los funcionarios de la Caja fue importante contar con las herramientas básicas para poder abarcar el tema de la atención de los afiliados que llegan en esta condición, ya que la mayoría no tenía el conocimiento pertinente de cómo comunicarse con ellos, lo que impedía brindar los servicios en mejores condiciones de atención.

Se evidenció lo relevante que es propiciar estos espacios de inclusión dentro de una organización prestadora de servicio debido a que promueve una atención de calidad propia de Cafam.

Se logró una relación armónica y asertiva en el desarrollo de la estrategia de comunicación, resaltando su importancia en el proyecto puesto que contribuyó en potenciar la sensibilización en los colaboradores, constituyendo sin dudas, a una tarea necesaria en el desarrollo de una dinámica entre el funcionario y el usuario, encaminada a un proceso de inclusión.

Los medios masivos y las piezas comunicativas se convirtieron en una ayuda esencial para trabajar en un proyecto como este, debido a que permitieron una divulgación oportuna de los mensajes hechos, creando así una cultura basada en el servicio de calidad para cada usuario.

Finalmente la comunicación para el cambio social apostó a la igualdad de condiciones y visibilizarían de los usuarios con discapacidad, apostando a otras formas de comunicación y construcción de imaginarios sociales y culturales por medio de la comunicación alternativa.

### **Recomendaciones:**

A manera de recomendaciones para un proyecto comunicativo como este, es importante reconocer que se deben trabajar desde el público interno para posteriormente abarcar el externo, solo de esta manera se logra cumplir con el objetivo de sensibilizar ya que son los colaboradores los que van a replicar y a apoderarse de la información.

Además de incentivar más espacios de capacitación, de esta manera se puede abordar con profundidad y bases pertinentes los elementos que se requieren para atender a una persona con discapacidad.

**Bibliografía:**

Proyectos Productivos para Personas con Discapacidad, Nicaragua, 2001.

[http://www.paho.org/nic/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=302&Itemid=235](http://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=302&Itemid=235)

Habilidades comunicativas en discapacidad intelectual. Universidad de Oviedo, España, 2014.

<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28515/6/TFM%20Aida%20Collazo%20Alonso.pdf>

Proyecto De Inclusión De Estudiantes Con Discapacidad Cognitiva, Universidad de Tolima, 2013.

<http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1040/1/RIUT-BHA-spa-2014-Proyecto%20de%20inclusi%C3%B3n%20de%20estudiantes%20con%20discapacidad%20cognitiva.pdf>

Desarrollo Del Lenguaje Como Facilitador Social En 3 Niños Con Discapacidad Auditiva De La Ciudad De Ibagué, 2012.

[http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2119/1/Proyecto%20de%20Investigacion\\_Ana%20Maria%20Carrillo%20Trujillo.pdf](http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2119/1/Proyecto%20de%20Investigacion_Ana%20Maria%20Carrillo%20Trujillo.pdf)

Orientaciones Pedagógicas Para La Atención Educativa A Estudiantes Con Discapacidad Cognitiva, Bogotá. 2006.

[http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-320691\\_archivo\\_5.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-320691_archivo_5.pdf)

Organización Mundial de la Salud, 2011.

<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Mike Oliver, 1990, ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada?

<http://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/10720/645/1/262->

[Sociologia\\_Discapacidad\\_Sociologia\\_Discapacitada\\_Capitulo\\_2-Oliver\\_Mike.pdf](#)

Erving Goffman, 1998, Estigma. La identidad deteriorada.

<https://pizarrasypizarrones.blogspot.com.co/2012/05/estigma-la-identidad-deteriorada-i.html>

Carl Rogers, 1930, La tendencia a la autorrealización.

<http://mutatisoscar.blogspot.com.co/2015/06/la-tendencia-la-autorrealizacion.html>

Universitat de Illes Balears, 2014, Cátedra Iberoamericana.

[http://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di\\_nasso/Historia.cid220290](http://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/Historia.cid220290)

Tamayo y Tamayo M, 2004, Proceso de Investigación Científica (Pág. 35).

<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

Hurtado y Toro, 1998, definición de población.

[http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com.co/p/poblacion-y-muestra\\_19.html](http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com.co/p/poblacion-y-muestra_19.html)

Balestrini, 2006, definición muestra.

[http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com.co/p/poblacion-y-muestra\\_19.html](http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com.co/p/poblacion-y-muestra_19.html)

Ramón García Palayo, 1988, diccionario básico escolar Larousse (pág. 212).

<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7398/3/659.14-P348p-CAPITULO%20II.pdf>

Kerlinger, 1985, página 338.

[http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-74802005000100010](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-74802005000100010)

Freddy Bello y Flor Guerra, 2013, La Encuesta como Instrumento de Construcción Teórico-Methodológico (Elementos para su Reflexión), página 243.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/postgrado/manongo42/art09.pdf>

Ley 13 de 1982, de 7 de abril. La Ley 51 del 2003, de 2 de diciembre. La Ley 49 del 2007, de 26 de diciembre.

<https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/leyGeneralDiscapacidad.htm>

Paul Capriotti, 1998, la comunicación interna.

[http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)

Francisco Javier Garrido, 2004, perspectiva teórica basada desde el “qué voy a hacer”.

[http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/2367/ARTICULO%208.%20M  
ARLLY%20ARCILA%20CANO.pdf?sequence=1](http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/2367/ARTICULO%208.%20M<br/>ARLLY%20ARCILA%20CANO.pdf?sequence=1)

Habermas, 2002.

<https://orecomm.net/wp-content/uploads/2010/01/AEIC-Barranquero-Saez.pdf>

Herbert Marcuse, 19684, el hombre unidimensional.

<http://comunicacion.idoneos.com/338244/>

## Anexos

### Protocolo de servicios:



### **Protocolo en Atención a Usuarios y Afiliados con Discapacidad**

La Subdirección de Salud Cafam, *en el marco de la ley 1618 de 2013, que tiene como objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad*, está comprometida con las políticas públicas referentes a los derechos de las personas con discapacidad

Por esto que se crea la primera versión del **Protocolo en Atención a Usuarios y Afiliados con Discapacidad**, que tiene como objetivo sensibilizar a los colaboradores de la Subdirección con relación a este tema. Aquí se explicará de manera detallada como debe ser el trato para estas personas.

### **Con relación a las personas con discapacidad auditiva**

Según la OMS, la pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda y afecta a uno o ambos oídos. Esto puede deberse a causas genéticas, complicaciones en el parto, algunas enfermedades infecciosas, infecciones crónicas del oído, el empleo de determinados fármacos, la exposición al ruido excesivo y el envejecimiento. Por otro lado, hay que tener en cuenta que son muy pocas las que tienen la habilidad de leer los labios y hablar sin escuchar, además que su comunicación principalmente es por medio de la lengua de señas.

#### ***Tips para la atención a usuarios y afiliados con discapacidad auditiva:***

- Habla dirigiendo tu mirada a su cara, por norma de cortesía y para el usuario se sienta atendido.
- Te puedes hacer entender a través de gestos, escritos, señas básicas, expresiones, dibujos.
- No grites, es mejor que intentes vocalizar suavemente y sin exageraciones.
- Evita objetos que dificulten la visión de sus labios.
- Préstale atención cuando se comunique.
- Dirígete a la persona sorda no al intérprete.

### **Con relación a las personas con discapacidad visual**

Según la OMS, la función visual se subdivide en cuatro niveles: visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y ceguera (la mayoría de las personas ciegas utilizan un bastón para orientación); las dos últimas representan el total de casos de discapacidad visual. Las principales causas son errores de refracción (miopía, hipermetropía o astigmatismo) no corregidos, cataratas no operadas y glaucoma.

#### ***Tips para la atención a usuarios y afiliados con discapacidad visual:***

- Habla dirigiendo tu mirada a su cara, por norma de cortesía y para que el sonido llegue con nitidez a nuestro usuario.
- Preséntate e identifícate con el fin de que nuestro usuario sepa con quien se encuentra y dirígete a él y no a su acompañante.
- Utiliza el nombre del usuario para que tenga claro que te diriges a él.
- Háblale con un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz, ni gritar, siendo específico y preciso en el mensaje.
- Avísale cuándo llegas y cuándo te retiras.
- Comunica lo que estás haciendo para que nuestro usuario esté informado.
- Debes preguntarle si requiere ayuda antes de hacer algo.
- No dejes solo al usuario con ceguera sin advertírselo antes.
- Trata de evitar términos como aquí, allá, ese, o aquellos.

### **Con relación a las personas con discapacidad Cognitiva**

Para el Ministerio de Educación, las personas con discapacidad cognitiva o intelectual son aquellas que presentan dificultades en la adaptación al medio, por alteraciones en el funcionamiento neurológico. Abarca una serie bastante amplia de síntomas y manifestaciones de tipo comportamental, adaptativo y de desempeño, que lo complejizan tanto en el proceso de identificación como de intervención.

#### ***Tips para la atención a usuarios y afiliados con discapacidad cognitiva:***

- Debes saber que estos usuarios tienen los mismos derechos y deberes.
- Recuerda que tienen la capacidad para comprender las normas y reglas y las pueden seguir con apoyo de quienes se encuentran a su alrededor.
- Nuestra manera de hablar debe ser natural y sencilla.
- Es necesario transmitir la información de forma secuenciada y explicar las cosas varias veces, pero de diferente manera.
- Debes eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención del usuario con limitaciones de comprensión, tales como ruido o música de fondo.

- Es importante que lo trates de acuerdo con su edad y no pensar que se deben tratar como niños.
- La expresión de tu rostro y los gestos que uses al comunicarte con usuario favorecen la comprensión del mensaje.
- Si es necesario, utiliza herramientas de lectura fácil, pictogramas o dibujos que ayuden a la comunicación.

### **Con relación a las personas con discapacidad física**

Para el Ministerio de Educación, la persona con discapacidad física o motora es aquella que presenta de manera transitoria o permanente alguna alteración de su aparato motor, debido a una variación en el funcionamiento del sistema nervioso, muscular y /u óseo, o en varios de ellos relacionados. Esta situación implica una dificultad para participar en actividades propias de la vida cotidiana, manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas.

#### ***Tips para la atención a usuarios y afiliados con discapacidad física:***

- Pregúntale al usuario si necesita ayuda.
- No lo separes de sus muletas, bastones o caminador.
- Dirígete al usuario en silla de ruedas y no a su acompañante.
- Si utiliza silla de ruedas, siéntate frente a él, no permanezcas de pie.
- Busca el contacto visual para iniciar la comunicación.

***Recuerda que es importante reconocer que lo que nos hace únicos son nuestros logros y no nuestra condición, por esto todos merecemos el mismo trato.***

**Encuesta:**



08/11/2016

Caja de Compensación Familiar Cafam.

Subdirección de Salud.

**Encuesta para conocer los tipos de discapacidad que se presentan en los usuarios y afiliados.**

El objetivo de esta encuesta es detectar los diferentes tipos de discapacidad que se evidencian en nuestro público externo para poder atenderlos y brindarles los servicios y la atención que se merecen, dependiendo de su condición.

Marca con una **(X)** la respuesta que consideres:

**¿Se ha presentado algún usuario con discapacidad en su puesto de trabajo?**

Sí

No

En caso de que la respuesta sea sí, continúe con la siguiente:

**¿Con qué tipo de discapacidad ha llegado el usuario? Recuerda que puedes marcar varias opciones.**

Auditiva

Física

Visual

Cognitiva