



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Ciencias de la Comunicación

Programa Especial de Titulación

**«COMUNICACIÓN ASERTIVA E INCLUSIÓN
SOCIAL DE PERSONAS CON SÍNDROME DE
DOWN, ASPERGER Y TRASTORNO DE
ESPECTRO AUTISTA EN MEDIOS DE
TRANSPORTE PÚBLICO-PRIVADO DE LIMA
METROPOLITANA 2019»**

Bachilleres:

PALOMINO VERGARA, ALESSANDRA
SIFUENTES FAJARDO, SELENNE

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

Lima – Perú

2019

Alessandra - Dedicatoria A mi familia. Mis
padres, Cecilia y Eddy, que me enseñan
siempre la importancia que es tener a la
familia en momentos cruciales de la vida. Y
especialmente a mi hermano Ricardo, mi
modelo de fuerza, tolerancia y amor.

Sellenne – Dedicatoria

A Freddy y Giannina, mis padres;
por su esfuerzo, sacrificio y paciencia
constante, pero, sobre todo por el
amor que me dan, gracias.

AGREDECIMIENTOS

Alessandra:

Agradezco a mis padres por confiar en mí y darme el apoyo necesario para poder cumplir este objetivo, a nuestro asesor de tesis por guiarnos hasta este camino lleno de experiencias, y a mis profesores de pregrado, por otorgarme sus grandes conocimientos a lo largo de mi vida universitaria.

Sellenne:

Agradezco a Dios por permitir que mi vida se prolongue, a mi familia por ser pieza clave y apoyo incondicional, a mis profesores por los conocimientos concedidos y a nuestro asesor Juan Fernández, por su constancia y disposición.

RESUMEN

La actual investigación se ejecutó bajo el impulso de buscar una solución a la problemática constante por la que pasan la gran cantidad de peruanos con discapacidad intelectual cuando se trasladan en servicios de transporte público privado en los diferentes distritos de Lima Metropolitana.

El uso de taxi por aplicativo va en aumento, lamentablemente se demandan iniciativas que regulen estos servicios en consecuencia a las diversas denuncias por robo, maltrato e incluso casos de violación sexual en contra de conductores que prestan servicios en esta clase de empresas. Esto conlleva, esencialmente, a que tengan una reputación poco conveniente para su imagen y su uso.

Nos enfocamos en un sistema de capacitación a los conductores de taxi por aplicativo, con el fin de incorporar información social con el objetivo de ofrecer un servicio inclusivo.

Por lo tanto, se han definido estrategias para atacar los puntos más vulnerables y fundamentales que tiene este servicio por optimizar, los cuales son: la empatía y la confianza. De esta manera, formar una mejor relación con los clientes y a su vez ofrecer un servicio innovador, rápido y seguro.

Con esta capacitación se busca comunicar que personas con discapacidad intelectual son ciudadanos sensibles a ser sujetos de atención, dado que presentan

limitación para relacionarse con los demás y afrontan barreras para acceder a servicios básicos y a oportunidades de mejora.

Se creará el servicio de capacitación “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”; con las necesidades y objetivos; con herramientas como videos tutoriales, presentaciones PowerPoint, documentos prácticos y un chat; al cual los conductores tendrán acceso permanente desde el aplicativo y posteriormente se otorgará un distintivo de conductor apto para brindar un servicio inclusivo para personas con discapacidad intelectual. Logrando así, generar comodidad, confianza y a su vez una relación empática e inclusiva con los usuarios.

Palabras Claves

Comunicación Social, Comunicación Asertiva, síndrome de Down, discapacidad Intelectual, Asperger, Trastorno del Espectro Autista, Inclusión Social, Taxis por aplicativo, Lima Metropolitana, Estrategias.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Diagnóstico	3
1.2 Problemas	10
1.2.1 Problema Principal	10
1.2.2 Problemas Secundarios	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivos Generales	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Justificación	11
1.5 Limitaciones	13
CAPÍTULO II.....	14
FUNDAMENTOS	14
2.1 Antecedentes de Estudios	14
2.1.1 Antecedente Nacionales	14
2.1.2 Antecedente Internacionales	17
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	20
2.2.1 Comunicación Social	20
2.2.3 Comunicación inclusiva	24
2.2.4 Inclusión	25
2.2.5 De la integración a la inclusión	26
2.2.6 Discapacidad	27
2.2.7 La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	28
2.2.8 CONADIS	29
2.2.9 OMAPED	30
2.2.10 Discapacidad Intelectual.....	31
2.2.11 Trastorno del espectro Autista	32
2.2.12 Síndrome de Asperger	34
2.2.13 Síndrome de Down	36
2.2.14 Taxi aplicativo	37
2.2.15 La familia y las personas con discapacidad intelectual	38
2.2.16 Capacitación	39
2.3 Glosario de Términos	40
Capitulo III	43

EJECUCIÓN DEL PROYECTO PROFESIONAL	43
3.1 Título del Proyecto	43
3.2 Análisis – Diagnostico	43
3.3 Descripción del Proyecto	51
3.4 Investigación Cuantitativa	52
	3.4.1 Familias 52
3.4.1.1 Informe Encuestas.....	53
3.4.2 Conductores	57
3.4.2.1 Informe Encuestas.....	57
3.5 Investigación Cualitativa	62
3.5.1 Informe Entrevistas en Profundidad	62
3.6 FODA de la Campaña	72
3.7 Plan de Contingencia	73
3.8 Público Objetivo	74
3.8.1 Grupo objetivo primario.....	74
3.8.2 Grupo objetivo secundario	74
3.8.3 Características	74
3.9 Estrategia de Marketing	75
3.9.1 Target Group	75
3.10 Posicionamiento	75
3.11 Ventaja diferencial	76
	3.11.1 Objetivos 76
CAPÍTULO IV	77
ESTRATEGIA PUBLICITARIA.....	77
4.1 ¿Qué Decir?	77
4.2 Hecho Clave	77
4.3 Problema a Resolver.....	77
4.4 Objetivo Publicitario	78
4.5 Oportunidades	78
4.6 Limitaciones	78
4.7 Grupo Objetivo	78
4.8 Competencia ONG Best Buddies	79
4.9 Posicionamiento	80
4.10 Promesa Básica	80
4.11 Razón ¿Por Qué? (<i>reason why</i>)	80
4.12 Concepto Central Creativo	80

CAPÍTULO V	81
ESTRATEGIA CREATIVA	81
5.1 ¿Cómo Decirlo?	81
5.2 Tono de Comunicación	81
5.3 Isologotipo de Campaña	82
5.4 Concepto Central Creativo	84
5.5 Recursos Creativo	84
CAPÍTULO VI	86
ESTRATEGIA DE MEDIOS	86
6.1 Objetivos	86
6.2 Mix de Medios	86
6.3 Medios Offline	87
6.3.1 Radios	87
CAPÍTULO VII	88
PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO	88
7.1 Calendario de Campaña	88
7.2 Programación de Actividades	89
7.3 Presupuesto	89
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXO N° 1	98
ANEXO N° 2	99
ANEXO N° 3	101
ANEXO N° 4	103
ANEXO N° 5	107
.....	108
ANEXO N° 6	110
ANEXO N° 7	113
ANEXO N° 8	115

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula Comunicación Asertiva e inclusión social de personas con síndrome de Down, Asperger y Trastorno de Espectro Autista (TEA) en medios de transporte público-privado de Lima Metropolitana; el interés es identificar el principal problema del servicio de taxi por aplicativo frente a usuarios con Discapacidad Intelectual y proponer campañas de capacitación y estrategias para la mejora de su sentido de responsabilidad social e imagen corporativa.

Para desarrollar esta investigación lo dividimos en VII capítulos.

Capítulo I: Se logra identificar la falta de capacitación de conductores en el transporte público privado, el escaso control del registro de estos, la falta de implementación de nuevas tecnologías para instruirlos a brindar un servicio adecuado y campañas de RSE. Hoy en día para una institución o empresa que ofrece un servicio, es muy importante el uso de nuevas tecnologías para poder brindarle al cliente o usuario un servicio rápido, eficiente y seguro. Por otro lado, el ser y mostrarse como una entidad identificada con la Responsabilidad Social, es muy importante para la imagen de una institución, dado que, de esta manera logramos instruir a la población sobre la importancia de la inclusión y alcanzar posicionarlo como un servicio que se preocupa por el bien de la sociedad.

Capítulo II: A través de libros, artículos y revistas, se busca contar la importancia del uso de una adecuada campaña de comunicación a través de herramientas previamente seleccionadas para saber brindar un mejor servicio al cliente, y llegar a concientizar a la población lo que es la importancia de una sociedad inclusiva. Por otro lado, se demuestra la relevancia de nuevas técnicas para que las empresas asuman un rol de responsabilidad e inclusión social adecuado para que la sociedad tenga una percepción buena de dicha empresa y posteriormente se genere confianza.

Capítulo III: Detalla la ejecución del proyecto profesional, desde el análisis y diagnóstico, la descripción del proyecto, las inversiones cuantitativas y cualitativas, el FODA, los grupos objetivos, la estrategia de marketing y la ventaja diferencial.

Capítulo IV: Indica el problema a resolver, el objetivo publicitario, las limitaciones de la campaña, el concepto creativo entre otros.

Capítulo V: La estrategia creativa está basada en la elaboración de las piezas gráficas.

Capítulo VI: Plantea la estrategia de medios mediante un mix, dándose a conocer la estrategia y el plan de contingencia en caso, luego de agotar el periodo de campaña, no se logre el resultado esperado.

Capítulo VII: A través de gráficas y cuadros detallados se muestra la programación y el presupuesto de la campaña; tanto los costos por concepto de materiales, administrativos, *online* y *offline*.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Diagnóstico

La investigación se basa en la problemática actual que existe en el servicio de transporte público - privado en Lima Metropolitana. Los ciudadanos en general tienen una mala percepción debido a denuncias por robo, maltrato y casos de violación sexual en contra de taxistas que prestan estos servicios. Esto es un problema que las empresas de taxi por aplicativo vienen arrastrando por culpa de la falta de un registro por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por el déficit de un adecuado registro de conductores, ya que deberían tramitar un permiso para realizar el servicio de taxi si quieren inscribirse en el registro con una información transparente; refiriéndonos a que la información del conductor debe ser completa y estar disponible para el usuario, incluyendo licencia de conducir, la credencial para ejercer el servicio y el SOAT; y la capacitación de los mismos desde sus inicios.

Se define la discapacidad como: toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de ejecutar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. En la actualidad la discapacidad es un motivo de inquietud aún mayor, pues su prevalencia se está dilatando.

Al observar los puntos frágiles que tiene el servicio de transporte público - privado con referencia a personas con discapacidad intelectual, se decidió trabajar esta problemática lo cual nos lleva a realizar las siguientes preguntas y objetivos.

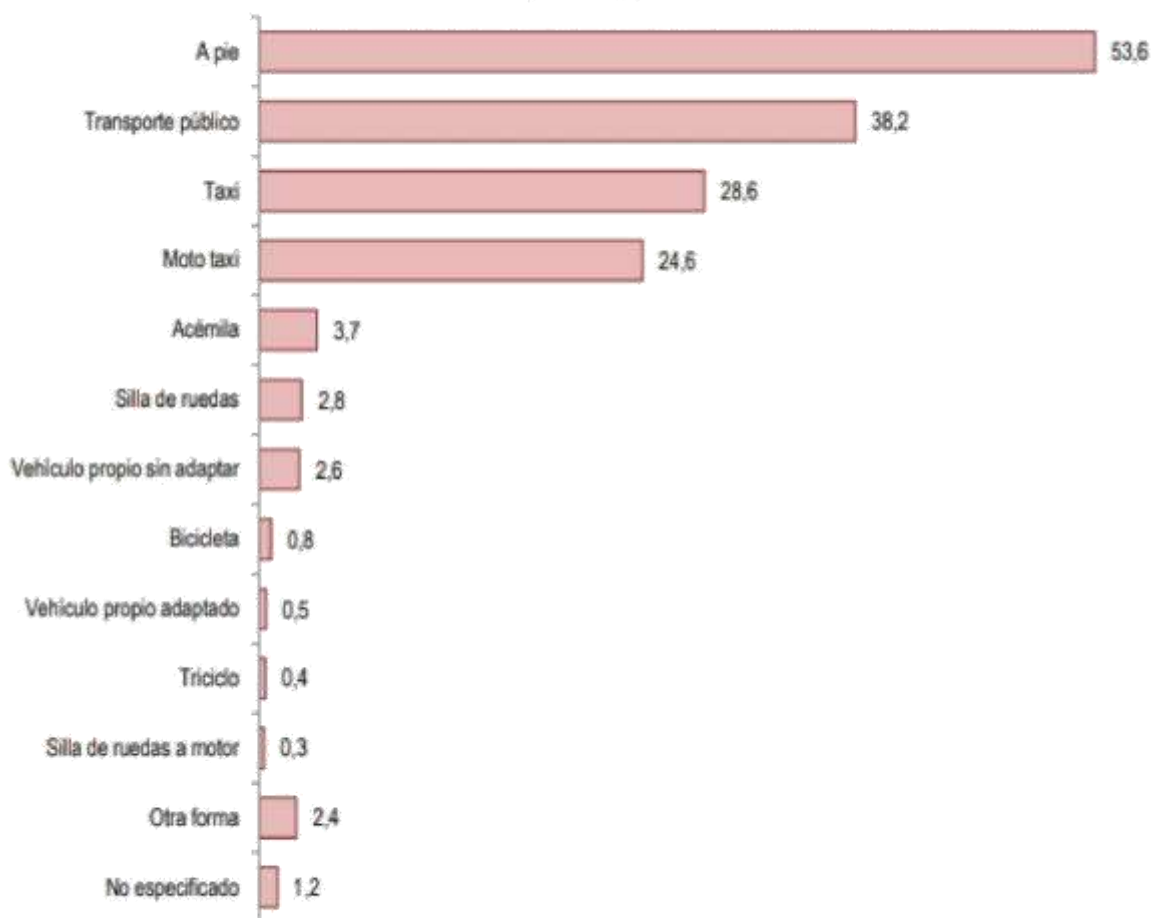
En el Perú el número de personas con discapacidad simboliza el 5,2% de la población total, 754 671 son varones y 820 731 son mujeres, se quiere decir que su número asciende a 1 575 402 de personas.

La distribución de la población con discapacidad por grupos de edad, 129.796.00 son menores de 15 años, 651.312.00 son de 15 a 64 años y 794.294.00 son de 65 y más años.

La población con discapacidad se desplaza a pie es el 53,6% del total y el 38,2% en transporte público. El taxi (28,6%) y la moto taxi (24,6%), son dos medios de transporte que se utilizan como tercera y cuarta opción, respectivamente. La bicicleta (0,8%), vehículos propios adaptados (0,5%), triciclos (0,4%) y sillas de ruedas a motor (0,3%) son los medios de transporte que registran los menores porcentajes. (Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012).

GRÁFICO N° 1

PERÚ: PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEGÚN MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PARA DESPLAZARSE, 2012
(Porcentaje)



Nota: Preguntas con respuestas múltiples. No incluye "no existe en el lugar"

Nota técnica: Se excluye a las personas que no se desplazan a ningún lugar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012.

Por área de residencia, se observa que el desplazamiento a pie (46,4%), el transporte público (44,2%), taxi (34,1%) y moto taxi (28,8%) son los más utilizados en el área urbana. En la zona rural, existe un mayor desplazamiento a pie (79,3%) de las personas con discapacidad. Aquellos que lo hacen mediante transporte público (17,4%) acémila (13,4%) o moto taxi (9,7%) representan porcentajes menores.

GRÁFICO N°2

PERÚ: PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE UTILIZAN ALGÚN MEDIO DE TRANSPORTE PARA DESPLAZARSE, SEGÚN ÁREA DE RESIDENCIA, 2012

(Distribución porcentual)

Medio de transporte utilizado para desplazarse	Urbana	Rural
A pie	46,4	79,3
Transporte público	44,2	17,4
Taxi	34,1	9,0
Moto taxi	28,8	9,7
Vehículo propio sin adaptar	3,2	0,5
Silla de ruedas	3,2	1,2
Acémila	1,0	13,4
Bicicleta	0,7	0,9
Vehículo propio adaptado	0,5	0,1
Triciclo	0,5	0,2
Silla de ruedas a motor	0,4	0,05
Otra forma	1,5	5,5
No especificado	1,4	0,5

Nota: Preguntas con respuestas múltiples.

Nota técnica: Se excluye a las personas que no se desplazan a ningún lugar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012.

El medio de transporte más utilizado muestra que el desplazamiento a pie es mucho más frecuente en todos los tipos de discapacidad, básicamente entre aquellos que tienen discapacidad para oír (57,5%), para relacionarse con los demás (56,3%) y para ver (53,5%).

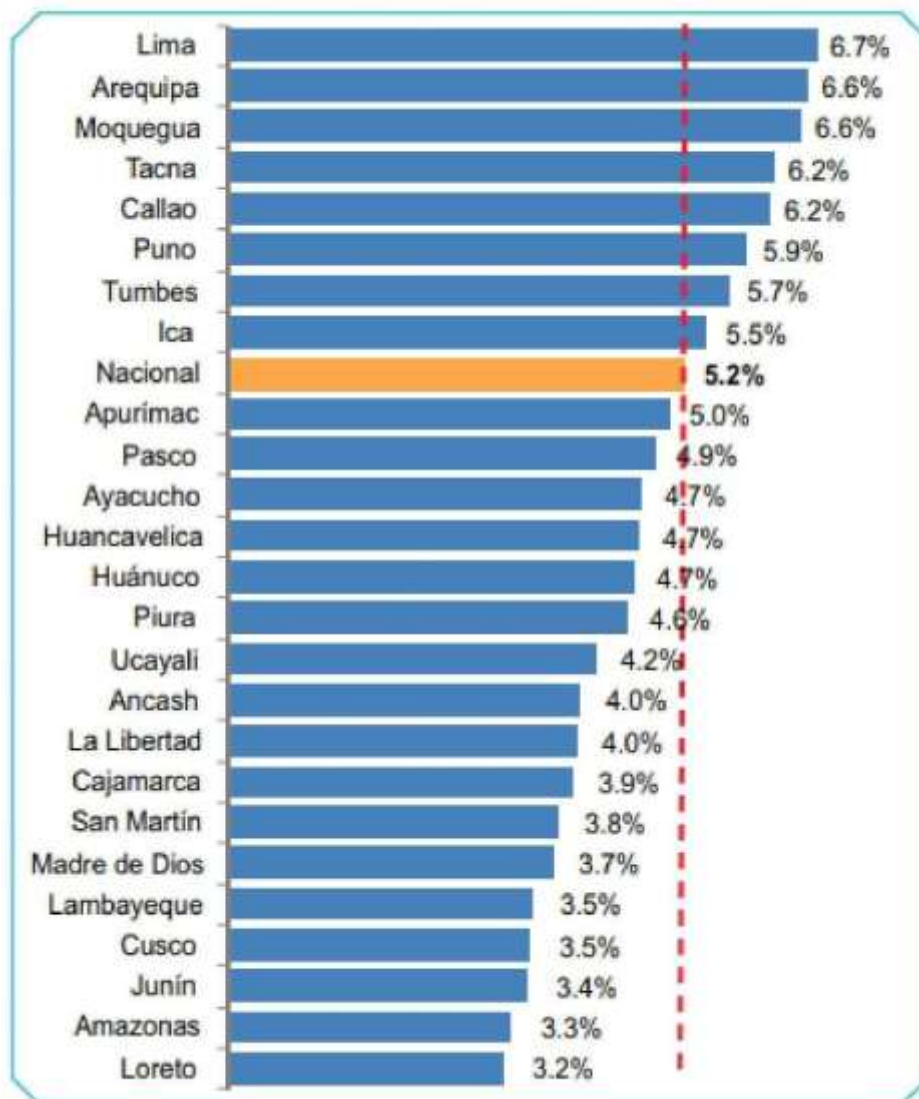
De acuerdo con la evidencia estadística de la CONFENADIP en el 2007, la tasa de desempleo de personas con discapacidad es cerca del doble de la tasa de desempleo general, llegando al 18.1%.

Esta investigación muestra un horizonte en el cual se necesita plantear una cadena de acciones en pro a mejorar las condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad, y facilitar un valor social integral, ya que esta investigación no solo busca describir y conocer los hechos tal cual se presenta en la realidad, sino que es una línea para entablar trabajos desde las familias, instituciones y sobre todo en la misma persona que le haga considerarse parte de la sociedad y un miembro activo de su propio cambio y desarrollo.

- Incidencia de la discapacidad por departamento

Los departamentos de Lima, Arequipa, Moquegua, Tacna y la Provincia Constitucional del Callao, presentan mayores porcentajes de poblaciones con discapacidad (por encima del 6,0%), en diferencia de Loreto, Amazonas y Junín que

GRÁFICO N° 3
Incidencia de la discapacidad por departamento



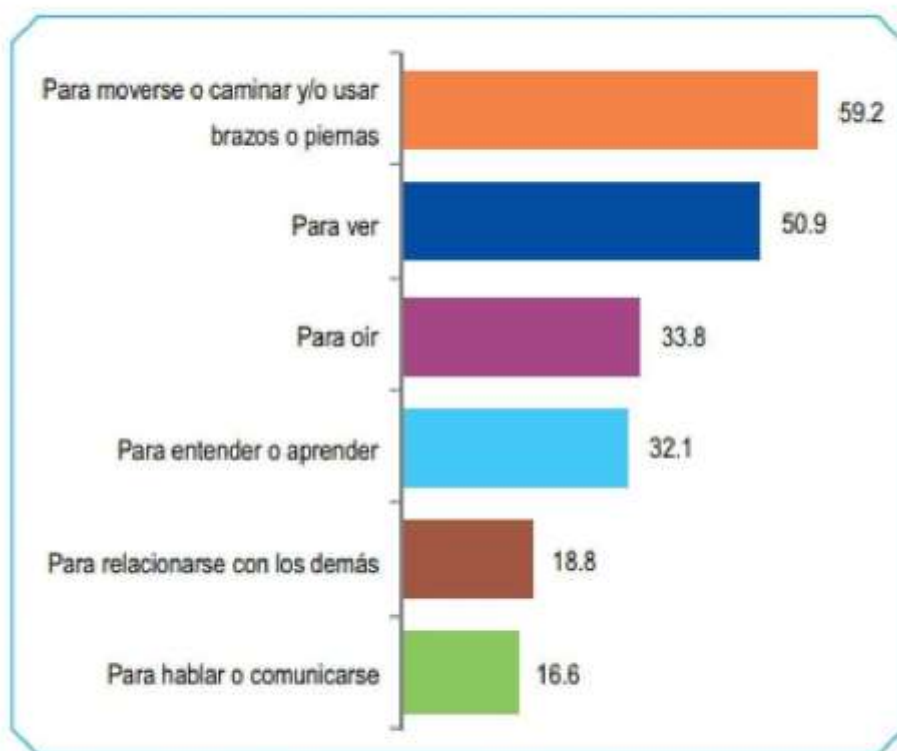
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012.

registran las menores poblaciones con este tipo de incidencia (por debajo del 3,5%).

- Personas con discapacidad por tipo de limitación permanente

Personas que pueden presentar más de una limitación permanente. Según tipo de limitación, el 59,2% de las personas tienen limitación “Para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas”, continuado de la limitación “Para ver” 50,9%, el 33,8% tiene restricción “Para oír”, el 32,1% “Para entender o aprender”, el 18,8% demuestra limitación “Para relacionarse con los demás” y en menor proporción, el 16,6% tiene restricción “Para hablar o comunicarse”

GRÁFICO N° 4
Personas con discapacidad por tipo de limitación permanente



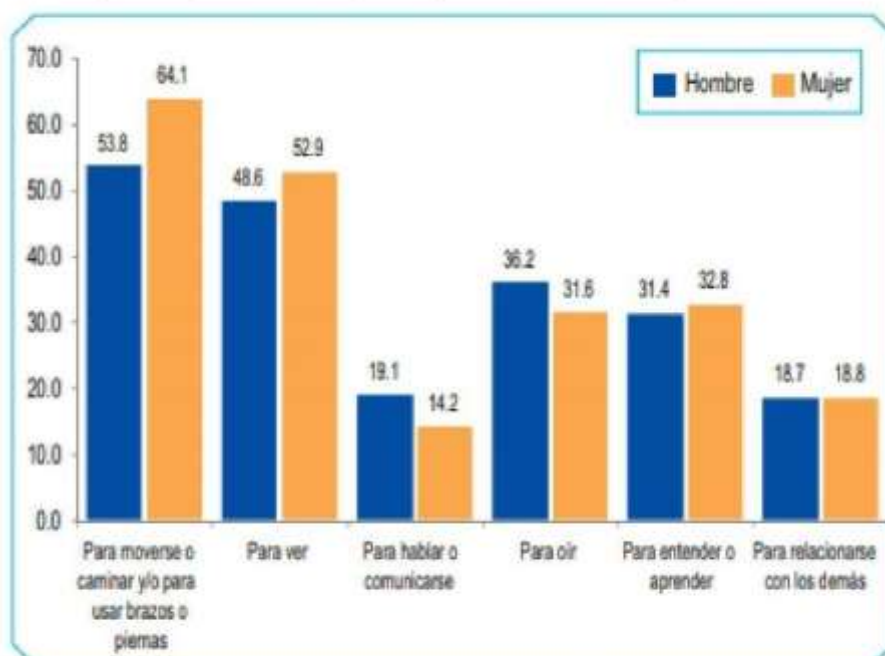
Nota: Una persona puede presentar más de un tipo de discapacidad
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática-Encuesta Nacional - Especializada sobre Discapacidad, 2012

- Mujeres y hombres por tipo de limitación permanente

Se demuestra que más mujeres (64,1%) que hombres (53,8%) tienen restricción “Para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas”. De la misma manera, en la limitación “Para ver”, las mujeres (52,9%) muestran mayores proporciones que los hombres (48,6%). Contrario, en la limitación “Para oír” los hombres (36,2%) registran

valores más altos que las mujeres (31,6%), se presenta también equivalente comportamiento en la restricción “Para hablar o comunicarse”.

GRÁFICO N° 5
Mujeres y hombres por tipo de limitación permanente



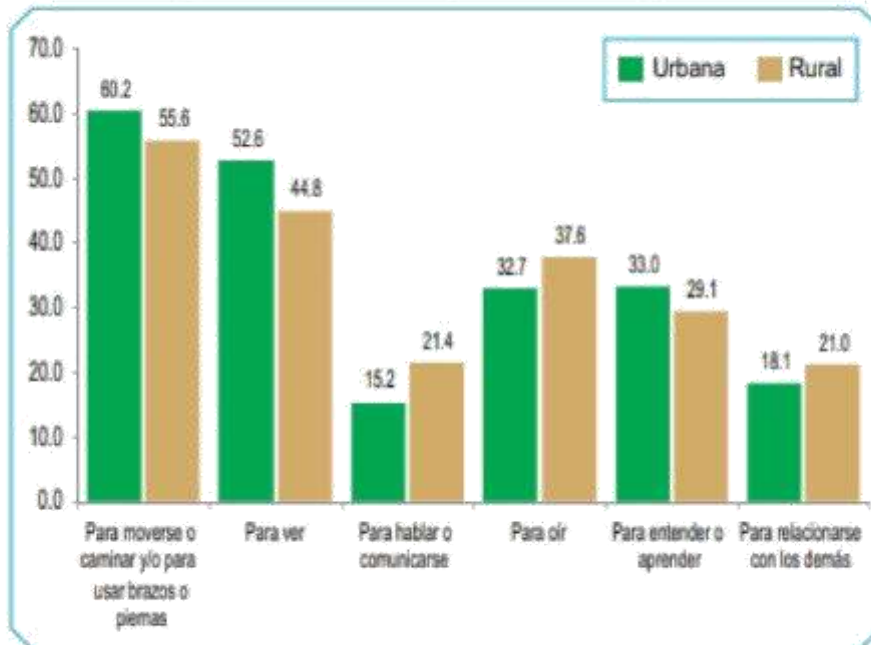
Nota: Una persona puede presentar más de un tipo de discapacidad
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012.

- Tipo de limitación permanente de la población según área de residencia

Población con discapacidad del Área Urbana (60,2%) y Rural (55,6%), muestran alta compensación en la limitación “Para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas”. Igualmente, la limitación “Para ver” reconoce valores altos en las poblaciones en el Área Urbana (52,6%) como Rural (44,8%), seguida de la restricción “Para oír” donde la zona Urbana alcanzó 32,7% y en la Rural 37,6%. Además “Para entender o aprender” es otra de las condiciones con porcentajes altos, destaca el Área Urbana (33,0%), respecto a la Rural (29,1%). En menor proporción se localiza “Para hablar o comunicarse” y “Para relacionarse con los demás”.

GRÁFICO N° 6

Tipo de limitación permanente de la población según área de residencia



Nota: Una persona puede presentar más de un tipo de discapacidad

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012.

1.2 Problemas

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera la desinformación afecta a las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA frente al uso del servicio de transporte privado de servicio público?

1.2.2 Problemas Secundarios

- ¿De qué forma los taxis por aplicativo, previamente capacitados e instruidos sobre la discapacidad intelectual, generan confianza en los familiares, personas con síndrome de Down, Asperger y TEA respecto al uso de este servicio?

- ¿Cómo el uso de un distintivo dentro de un aplicativo de taxi, incentiva la participación de los conductores en la campaña de comunicación social “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

Comunicar a la sociedad el cómo la desinformación afecta a las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA frente al uso del servicio de transporte privado publico privado.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar si los taxis por aplicativo, previamente capacitados sobre la discapacidad intelectual, generan confianza en los familiares, personas con síndrome de Down, Asperger y TEA respecto al uso de este servicio.
- Analizar si el uso de un distintivo dentro de una aplicación de taxi, incentiva la participación de los conductores en la campaña de comunicación social “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”.

1.4 Justificación

El presente trabajo destaca que todo ser humano tiene capacidades y potencialidades que desarrollan en el transcurso de la vida con diferente intensidad. Las cuales deben ser identificadas para poder establecer condiciones que les permitan poseer una adecuada situación actual de vida, y así favorecer campos de acción que fortifiquen esos elementos positivos.

El estudio busca comunicar que los individuos con discapacidad intelectual son grupos sensibles a ser sujetos de atención, entendiéndose como tales a aquellas personas que presentan limitación para pertenecer con los demás por sus emociones, conductas y sentimientos, y que, transmitidas estas condiciones, afrontan barreras para acceder a servicios esenciales y a oportunidades de progreso. Así mismo, esta investigación advierte que la indiferencia es una manifestación social que se caracteriza por el desarraigo y la estigmatización hacia la discapacidad intelectual.

En este contexto, se puede preguntar qué pasa con una sociedad que no es consciente de las necesidades especiales que pueden solicitar los individuos con

discapacidad intelectual en un pequeño ámbito como, por ejemplo: los medios de transporte.

Es por ello que el presente trabajo es útil para hacer un completo análisis e investigación de la situación actual en la que se encuentra el nivel de información sobre las personas con discapacidad intelectual en Lima Metropolitana y lo indiferente que resulta para el transporte público privado con referencia a el trato hacia este sector de la población; optando así en tener a los individuos con discapacidad intelectual como principal motivo de inspiración para el presente proyecto.

Cabe resaltar, que al efectuar este estudio somos la primera campaña de Comunicación Social, que tiene como objetivos principales concientizar y sensibilizar a la población de Lima Metropolitana, sobre este tema. Esta campaña tiene como objetivo capacitar a los conductores de transporte público - privado sobre el trato especial y hasta individualizado que estos individuos requieren para mejorar su desenvolvimiento y autonomía social para un desarrollo adecuado como individuos.

Es importante que se concientice a nuestra sociedad sobre este problema que aqueja día a día, poder brindar un mejor trato, un derecho a calidad de vida y dar a entender cuáles con las necesidades de los mismos.

Se cuenta con el apoyo de Best Buddies Perú, una ONG internacional sin fines de lucro que ofrece a personas con discapacidad intelectual, la oportunidad de plantearse nuevos horizontes, formar nuevas amistades y extender su círculo social, de esta manera originar el crecimiento personal a través de una amistad uno a uno con un joven voluntario.

Best Buddies Perú brinda diversos programas dirigidos a personas con discapacidad intelectual, originando la amistad, la socialización, el liderazgo y las oportunidades laborales y con el fin de impactar favorablemente para lograr una mejor calidad de vida.

Gracias a su experiencia y su constante vínculo con personas con discapacidad intelectual nos permitió obtener información que sea indispensable para la realización de la investigación.

El presente trabajo busca a través de la Comunicación Social implementar una campaña de capacitación que permita instruir a los conductores de transporte público - privado sobre esta problemática y generar un cambio en la actitud de la sociedad de Lima Metropolitana frente a las personas con discapacidad intelectual.

Para lograrlo, queremos utilizar las distintas herramientas o técnicas de comunicación social como: capacitación y encuestas cuantitativas.

1.5 Limitaciones

- La falta de información para ejecutar la investigación a profundidad. Tanto entrevistas o citas que puedan ser canceladas por las fuentes.
- La falta de tiempo por factores desconocidos, como por ejemplo demorar en adquirir fuentes para las entrevistas, o la falta de apoyo por la población en la realización de las encuestas.
- La carencia de estudios previos de indagación sobre el tema, nos limita el referenciar y criticar estudios de la investigación, los cuales componen la base del escrutinio bibliográfico y ayuda a asentar las bases para entender el problema de investigación que se está trabajando.
- La carencia de responsabilidad social en las empresas limita el desarrollo de plataformas digitales socialmente inclusivas con temas básicos como el transporte.
- La desinformación y desconocimiento de la sociedad genera dejadez hacia las necesidades básicas de los individuos con discapacidad intelectual tanto de forma individual como colectiva.
- La falta de interés por la discapacidad intelectual fomenta una insuficiente inclusión social para estas personas y restringe su desarrollo social.
- La poca oferta ante la demanda de necesidad de transporte privado apto, encaminado a las personas con discapacidad intelectual, genera restricciones ante su ya complicado desenvolvimiento social.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS

2.1 Antecedentes de Estudios

2.1.1 Antecedente Nacionales

En este contexto, Gonzales (2018), realizó un trabajo de investigación, para optar el título de Licenciado en Comunicaron para el Desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú, el cual lleva por título Los espacios de comunicación y socialización generados por la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de San Miguel, desarrollado en Lima, Perú.

El problema general de dicha investigación gira en torno a las interrogantes existentes con respecto a la gestión pública en temas de discapacidad, los documentos oficiales como la Primera Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad o el documento del INEI sobre Características de las Personas con Discapacidad en el Perú, así como aquellos reportes encontrados en la página de transparencia del CONADIS, no desarrollan indicadores o evaluaciones de impacto que registren los progresos en torno a este tema. Del mismo modo, no se encuentra desarrollada información en relación a los espacios de interacción que se puedan generar para las personas con discapacidad. Se presenta como objetivo general dar a conocer si los espacios de comunicación y socialización generados por la OMAPED de San Miguel fomentan las

capacidades necesarias para propiciar la participación ciudadana de la persona con discapacidad en el ámbito cultural, cívico-político y social/interactivo.

La metodología utilizada se apoya en revisión documentaria de archivos, entrevistas y dinámicas grupales. Todas ellas beneficiaran la posibilidad de mezclar resultados para contrastar lo que propone la OMAPED como institución y la vivencia de cada uno de los actores que están presentes en este espacio. Se llega a la conclusión que existe un desarrollo constante de capacidades artísticas en el marco de las actividades de la OMAPED de la Municipalidad de San Miguel. Se señaló también que los espacios de comunicación generados por la OMAPED de San Miguel promueven en las personas con discapacidad las capacidades necesarias para expresar su identidad a partir de manifestaciones culturales particulares, solo es parcialmente cierta, debido a que si bien se trabajaron las capacidades artísticas estas no fueron enfocadas a mecanismos de expresión de identidad.

El presente antecedente que se investigó contribuye a los procesos de comunicación y generación de espacios que tienen las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) alineado al objetivo institucional de fomentar la participación ciudadana de las personas con discapacidad.

En este contexto, Guerreros (2017), realizó una investigación el cual lleva por título Centro de desarrollo para personas con discapacidad intelectual, para optar por el título profesional de Arquitecta en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

El problema general de la investigación se basa en la inexistencia de infraestructuras adecuadas y accesibles para personas con discapacidades intelectuales, debido a que la mayoría de Centros Educativos Básicos Especiales no están lo suficientemente bien equipados para atender las distintas necesidades de este tipo de personas. Se tiene como objetivo general diseñar un Centro de Desarrollo para personas con discapacidad intelectual en el distrito de Independencia, Lima. Este será diseñado bajo los criterios de centros educativos especiales y crearan espacios correctamente equipados para poder contribuir a la estimulación de las personas con diferentes habilidades cognitivas.

La metodología utilizada se concentró en la recolección de información de parte del Ministerio de Educación a la zona del DIGEBE, que son los encargados de los centros educativos especiales y de las estadísticas de las personas con discapacidad. Además, de visitas de campo, entrevistas a personas con discapacidades intelectuales y a personas que trabajen con ellos para saber sus intereses. Se llega a la conclusión que los programas públicos para la Educación Básica Especial solo brindan educación a niños con discapacidad severa que no pueden asistir a escuelas inclusivas. Sin embargo, no existe un lugar especializado con infraestructura adecuada y accesible para personas con discapacidades intelectuales, debido a que la mayoría de Centros Educativos Básicos Especiales no están lo suficientemente bien equipados para atender las distintas necesidades de este tipo de personas.

El presente antecedente que se investigó se concentró en el diseño de un centro donde las personas con discapacidad intelectual puedan desarrollarse y en un futuro integrarse en la sociedad con autonomía. La propuesta implica una mejoría en la educación, rehabilitación y recreación de este determinado grupo de personas.

En este contexto, Benavente y Torrico (2016), realizaron una investigación el cual lleva por título Principales factores sociales que influyen en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad en los Municipios de la provincia de Arequipa, para optar el grado de Licenciadas en Trabajo Social de la Universidad Nacional de San Agustín.

El problema general gira en torno a la inserción laboral de las personas con discapacidad en los Municipios de la Provincia de Arequipa, que se ve obstaculizada probablemente por la familia y la educación. Se tiene como objetivo general determinar los principales factores sociales que influyen en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad en los Municipios de la Provincia de Arequipa estableciendo la influencia de la familia predominante en el proceso.

La metodología utilizada es de tipo descriptiva-explicativa, porque permite describir y explicar el proceso de inserción laboral de las personas teniendo un diseño no experimental. Se llega a la conclusión que el 48,10% de personas con discapacidad pertenecen a una familia monoparental, esta puede tener diversos orígenes, ya sea

porque los padres se han separado y los hijos quedan al cuidado de uno de ellos, en otros casos la vergüenza por tener un hijo con discapacidad provocó el abandono de la familia.

El antecedente que se investigó plantea la importancia de abordar este tema en el contexto actual debido a la problemática que aborda el acceso al empleo. De igual manera, se consigue el empoderamiento de las personas con discapacidad, combatiendo una historia que les es desfavorable y que las ha discriminado en muchos aspectos de la vida social.

2.1.2 Antecedente Internacionales

En este contexto, Cordeu (2008), realizó una investigación el cual lleva por título Reflexiones en torno a la inclusión socio-comunitaria de personas con discapacidad intelectual, para optar el grado de Magister en Psicología de la Universidad de Chile.

El problema general de esta investigación gira en torno a los obstáculos legales, culturales y arquitectónicos que tienen las personas con discapacidad intelectual en dicho país. El 12,9% de la población chilena presenta discapacidad en la cual se toma en cuenta por primera vez los parámetros que establece la CIF – Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (promovida desde el 2001 por la OMS y que establece que la condición de discapacidad sólo se da cuando haya interferencia en el funcionamiento social). Se presenta como objetivo general conocer el discurso de personas con discapacidad intelectual sobre su inclusión sociocomunitaria estableciendo recomendaciones metodológicas para el uso de técnicas cualitativas como modo de acercarse al discurso de personas con discapacidad intelectual.

La metodología utilizada se enmarca dentro del paradigma cualitativo que entiende la investigación como un proceso de construcción del conocimiento junto al sujeto que participa en ella, el cual debe ser tratado como un experto en su propia vida. Se llega a la conclusión que su visión aporta a una mirada más completa de la situación de las personas con discapacidad intelectual y por ende permite encontrar

nuevas respuestas a problemas, enfocarse en puntos que para las personas sin discapacidad intelectual pueden pasar inadvertidos y al mismo tiempo planificar intervenciones más efectivas para la entrega de apoyos.

El presente antecedente que se investigó plantea que las personas con discapacidad intelectual sean los informantes de su propia realidad del mismo modo que en Europa se les reconoce activamente en este aspecto. Esta investigación es relevante porque rescata la voz de los propios involucrados, que junto a la de los profesionales, familias y resto de la sociedad permite de manera más integral programar acciones a favor de una inclusión efectiva.

En este contexto, Vélez (2015), realizó una investigación el cual lleva por título Percepción de la Inclusión Social de las Personas Con Discapacidad en El Cantón Esmeraldas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

El problema general de esta investigación se basa en la limitada inclusión social de las personas con discapacidad, los prejuicios presentes en la sociedad; de igual forma se considera la actitud de familias que no quieren aceptar la discapacidad de uno de sus miembros, o resalta a la vista la sobreprotección extrema en los cuidados de la persona con discapacidad convirtiéndolas en personas temerosas, e incapaces de mantener relaciones interpersonales y lo que es más lograr autonomía e independencia en su entorno. La falta de personal capacitado que facilite el acceso a la comunicación y a los distintos ambientes sociales también trae como consecuencia que las personas con discapacidad queden excluidas de participar en eventos sociales y educativos, perjudicándolos en su desarrollo integral. El objetivo general de esta investigación se orienta a percibir el nivel de participación y oportunidades de este grupo de personas en su entorno, a través de una investigación descriptiva, para fomentar su inclusión social en el cantón Esmeraldas.

La metodología utilizada se concentró en la Parroquia Esmeraldas por ser la que aglutina mayor cantidad de personas que transitan por los lugares estratégicos del centro de la ciudad como: Parque Central y Parque Infantil lo cual favoreció para aplicar la encuesta y recopilar la información requerida. Del mismo modo, se enmarcó un estudio descriptivo que permitió percibir el nivel de participación y oportunidades

que tienen las personas con discapacidad en la sociedad esmeraldeña. Se llega a la conclusión que estas de la ciudad Esmeraldas han logrado tener una mayor visualización en su entorno gracias a la apertura en la actitud de algunas familias y amigos, pero al mismo tiempo persisten posturas excluyentes que debilitan el proceso de inclusión social.

El presente antecedente que se investigó, fomentó el reconocimiento a las habilidades y potencialidades que poseen las personas con discapacidad en esa ciudad. Asimismo, se tomó en cuenta el respeto de su condición de vida, desenvolvimiento en la sociedad y la relación al acceso que tienen en los servicios sociales dando como resultado que el mayor nivel de inclusión está en el campo de la salud y educación.

En este contexto, Valverde (2005), realizó una investigación el cual lleva por título El Aprendizaje de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en personas con Síndrome de Down, en la Universidad Complutense de Madrid.

El problema general gira en torno a la importancia de la formación de personas con síndrome de Down o discapacidad intelectual en el uso de las TIC para facilitar su integración. El objetivo general de esta investigación se basa en evaluar la eficacia del Sistema de Formación BIT como programa para la enseñanza de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a personas con síndrome de Down y/o discapacidad intelectual.

La metodología utilizada para valorar el estudio de esta investigación se apoya en instrumentos de evaluación psicopedagógica e instrumentos de evaluación informática. Se resalta que los instrumentos de evaluación psicopedagógica evalúan aspectos relacionados con diferentes procesos cognitivos y los instrumentos de evaluación informática valoran los conocimientos informáticos que posee el alumno. Se llega a la conclusión que el Sistema de Formación BIT es eficaz para la enseñanza de tecnología a personas con síndrome de Down y/o discapacidad intelectual y, efectivamente, contribuye a disminuir la brecha digital entre las personas que utilizan las TIC y las que tienen dificultades para acceder y utilizar herramientas tecnológicas.

El antecedente que se investigó, desarrolla un sistema de formación adecuado a las características de las personas con discapacidad intelectual que posibilita su

acceso a las TIC y comprueba la eficacia de este sistema con técnicas adecuadas de investigación educativa.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Comunicación Social

Comunicar es lograr que otro individuo participe en lo que uno siente, quiere o tiene. Expresa necesidades, pensamientos o emociones y se hace una interacción social con el fin de compartir la información. Se apoya en un conjunto de reglas y símbolos para que la comunicación sea más eficaz. Delgado (2012, p.76) afirma que “comunicar tiene un propósito, espera una respuesta y se actúa en consecuencia. Por ello, tan importante es que la persona utilice su comunicador, como que su interlocutor tenga una actitud activa, receptiva y participativa en la actividad comunicativa”.

Es fundamental que las personas involucradas socialmente, en el proceso comunicativo, transmitan correctamente la información que desean compartir. La acción de comunicar tiene un propósito y un fin participativo en las actividades sociales que pueden aportar a la comunidad.

La comunicación es una relación de diversidad sociocultural entre dos o más personas. Es una estrategia para la inclusión que se encarga de ofrecer herramientas para concentrarse en los derechos de los involucrados, y con ello, captar una respuesta sostenible que contribuya a los cambios sociales y a la no exclusión.

Cuesta (2017) menciona:

La comunicación coadyuva a la inclusión de las personas en condición de discapacidad [...]; teniendo un potencial profundo de transformación, en la medida que puede modificar estereotipos y prácticas socioculturales sobre la discapacidad, dado que estas construcciones han sido edificadas, transmitidas y sostenidas mediante procesos comunicativos (p.333).

Es de suma importancia que la comunicación tenga un papel principal en la inclusión de personas con discapacidad porque genera un cambio social de mucho impacto, transformando ideas y cambiando pensamientos que han sido establecidos de manera concreta con el pasar del tiempo. La comunicación es crucial para el desarrollo de las etapas que intervienen en la evolución de las aptitudes de la sociedad involucrada.

La discapacidad y la comunicación deben adaptarse para desarrollar oportunidades verdaderas de interacción. Las personas en general poseen algo que desean expresar y comunicar en tanto se cuente con los medios apropiados y el respeto de los interlocutores implicados. Es importante generar una buena vinculación para buscar beneficiar a las personas en condición de alguna discapacidad. Asimismo, Díaz (2004), expone que “siempre que haya un adulto dispuesto a escuchar, un niño con independencia de sus características, por encima de su diagnóstico y superando el silencio, se estará comunicando (p.26)”.

El diagnóstico de las personas con discapacidad no afecta en la realización de una correcta comunicación, ya que, solo depende de que las dos partes del proceso estén involucradas específicamente en lo que se quiere transmitir. La respuesta a esta conexión entre ambas partes, satisface gratamente el futuro de los niños o adultos.

2.2.2 Comunicación Asertiva

Es una habilidad social y una forma de expresión consciente. Se transmiten ideas, opiniones, deseos, sentimientos o derechos de forma equilibrada y respetuosa, sin la intención de ofender o perjudicar. Este estilo de comunicación puede ser funcional, si se emplea para valer derechos, resolver conflictos, establecer conversaciones con distintas personas y en diferentes situaciones; asimismo será beneficioso en el proceso de toma de decisiones y ser directo en lo que se busca expresar hacia la otra persona.

A través de la comunicación asertiva, el lenguaje, cuerpo y emociones actúan en equipo. Si se aprende a escuchar, se conocerá mejor a los demás y también se desarrollará nuestro nivel de autocontrol, obteniendo mejores resultados en la

comunicación con otras personas. En resumen, el manejo de asertividad es muy importante en las relaciones interpersonales en cualquier aspecto y momento.

Roca (2003) manifiesta que:

La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie, es decir de acuerdo con el principio que debe regir nuestros actos: el principio de no dañar a otro [...] (p.10)

Si las personas logran ser asertivas en cualquier tipo de comunicación, junto con un sentido positivo en la sociedad, se podría obtener una eficacia y eficiencia en el momento del desenvolvimiento ante las demás personas. Reconocer nuestras fortalezas, debilidades con las que actuamos día a día y los valores positivos que podemos emplear a lo largo de nuestro desarrollo social, son factores importantes para lograr una adecuada comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.



Fuente: Piktochart

2.2.3 Comunicación inclusiva

Una buena comunicación es fundamental en la elaboración de una cultura e identidad porque aporta significativamente en la construcción de lazos interpersonales. La lengua, en algunos casos es considerada como una manera leve de discriminar si se usa incorrectamente, ya que es un reflejo del pensamiento y valores de una sociedad. Con el uso del lenguaje se construyen las imágenes de personas o grupos sociales, también se pueden transmitir los estereotipos y roles de género, esto genera las relaciones asimétricas que suceden en la sociedad.

Mogollón (2007) señala que:

El lenguaje es un factor determinante para la comunicación de cada persona, por medio de este se interactúa y se transmiten infinidad de pensamientos, sentimientos y gracias a este se determina la visión y la perspectiva que se tiene del mundo; asimismo es utilizado como un instrumento de autopercepción, con el que el hombre se afirma en la historia y la humanidad (párr.1).

Desde siempre, el lenguaje ha sido primordial en la comunicación entre distintas personas porque permite transmitir un mensaje, información deseada o sentimientos. Es un instrumento que se ha desarrollado de distintas maneras a través del tiempo y sobre todo su uso ha tenido un fin directo en los seres humanos.

La comunicación inclusiva o lenguaje no discriminatorio, abarca todos los grupos sociales con distintas características como los grupos de personas históricamente discriminados: sexuales, socioeconómicas, discapacidad, necesidades especiales, edad, dialectos, entre otros. Con el correcto uso de este tipo de comunicación se puede lograr grandes cambios y beneficios dentro de una determinada sociedad, generando una relación directa y plena de todos los seres humanos sin brechas de limitación entre las personas.

Con el paso del tiempo, el lenguaje se va modificando para facilitar las necesidades de una comunidad que lo utiliza. Esto puede ocurrir cuando se hace el cambio a la medida de la problemática social y la realidad. Dicho esto, día a día se tiene la oportunidad de construir un lenguaje o comunicación inclusiva.

Es responsabilidad de cada una de las personas en incorporar un sentir inclusivo y por parte de los medios, en construir estilos de comunicación social y apoyar en los temas básicos de desarrollo de un colectivo de personas.

2.2.4 Inclusión

La inclusión supone una participación de todas las personas, en igualdad de oportunidades, y dentro de un contexto abierto a realizar los ajustes que sean necesarios para asegurar la eliminación de barreras excluyentes. Dicha participación versa en una filosofía global, sensible y solidaria, en la que todas las personas implicadas asuman el deber cooperativo de preocuparse por la otredad.

Los seres humanos somos un generador de experiencias. Vivir y aprender es parte del proceso fundamental que tenemos que realizar para poder desarrollarnos como personas y como comunidad. La inclusión social ayuda a lograr este proceso, fomentando el trabajo en equipo compartiendo habilidades y los recursos disponibles en la sociedad.

La inclusión, como ideología colectiva, requiere del punto de vista de todas las personas implicadas. Tal es el caso de quienes se comunican alternativamente, mientras tengan acceso al diálogo, vivirán el derecho a la inclusión. Sin embargo, en tanto no cuenten con recursos de comunicación alternativa, experimentarán barreras excluyentes y discriminatorias, que imposibilitando su activa participación en la sociedad. En tal caso, asumen una posición de escuchas, sujetos a opiniones y decisiones ajenas.

La Fundación Down España (2017) expone lo siguiente:

Intentemos revisarnos a nosotros mismo y cuestionemos percepciones, creencias y prejuicios. Es una toma de conciencia de qué emociones tenemos sobre determinadas personas y situaciones, y sobre cómo podemos transformar actitudes excluyentes y negativas en inclusivas y positivas. Y si cambias la percepción, cambias también la emoción (p.1).

Es importante tener en cuenta que las actitudes excluyentes y negativas hacia otras personas, el cuestionamiento de maneras de pensar y la falta de una introspección de cada uno, afectan de manera impactante a determinadas personas. Si se logra modificar todos los puntos anteriores se originaría una toma de conciencia más significativa en conjunto con emociones positivas y acciones inclusivas.

2.2.5 De la integración a la inclusión

La integración se inicia donde una persona con discapacidad desarrolla al máximo sus capacidades para ser parte de la vida en sociedad. Esto fue progresando de tal forma que su aplicación se extendió a todo tipo de deficiencia que no solo sea intelectual o psicosocial. Así mismo, se comenzó a ver la necesidad de evaluar los resultados, así como generar fundamentos dirigidos a una comunidad y no desde una perspectiva individual. Se hace referencia a una minoría a la cual pertenece, pero es muy importante la idea que instala y se resalta, relacionada al cambio y giro en la concepción sobre las personas con discapacidad, dejando en evidencia la necesidad de acercar la sociedad a la persona.

De igual modo, cuando se habla de inclusión no solo se abarca a una minoría sino a un conjunto de acciones orientadas a la eliminación de limitaciones o barreras. Se busca generar nuevas prácticas, conocimientos y ser flexibles para colaborar en esta transición.



Fuente: Copidis

En la imagen mostrada se puede observar tres dibujos representando la Exclusión, Integración e Inclusión. En el gráfico de Exclusión se muestra como las figuras que son diferentes quedan afuera del círculo donde están las figuras que son iguales. El gráfico de Integración muestra como las figuras que son diferentes están dentro del círculo, pero no están juntas a los otros gráficos porque hay una barrera que lo impide. En el último gráfico, el de Inclusión, se muestra que todos los gráficos están conviven dentro del círculo sin ninguna barrera que lo impida.

2.2.6 Discapacidad

Se define como una deficiencia mental o física que afecta la participación de un individuo o grupo de personas. Afecta en su actividad diaria con dificultad para desarrollar acciones, enfrentándose a las restricciones de participación en situaciones vitales y sociales. El término también engloba a la discapacidad sensorial, intelectual o cognitiva.

Según la Ley 29973 la persona con discapacidad se define como:

[..]es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (art. 2).

La condición de una persona con discapacidad genera limitaciones en sus actividades diarias, enfrentándose a obstáculos para relacionarse con las personas que los rodean. La discapacidad ataca las habilidades sociales y vitales, afectando su desarrollo personal e impidiendo un mejor vínculo con la comunidad.

Estas personas tienen pocos servicios de accesibilidad que les puede facilitar tener una mejor calidad de vida, como es el acceso de transporte o información, ya que, tienen menos recursos para defender sus derechos. Ante esa situación, la Organización de las Naciones Unidas (OMS) (2006) estableció que “[el derecho a la

vida] es un derecho inherente de todos los seres humanos, incluyendo a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones a las demás” (p.11).

En el último informe elaborado por la OMS y el Banco Mundial, se informa que existen más de mil millones de personas con discapacidad, lo que representa el 15% de la población mundial. El número aumenta progresivamente debido a las enfermedades crónico-degenerativas o envejecimiento de la población.

Se entiende que la discapacidad evoluciona continuamente, y que es producto de la relación entre las personas con limitaciones y las barreras que impone el entorno. La OMS (2015) afirma que “la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. (párr. 2)

En otras palabras, este término nace de la relación de una comunidad con las particularidades de las personas con deficiencias. En esta conexión se encuentran las trabas que produce una sociedad desinformada y una sociedad que no posee un gran interés por conocer más de estas personas.

2.2.7 La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

Es un elemento jurídico que ayuda en la visión de las personas con discapacidad como sujetos de derechos y obligaciones. Así mismo, con igualdad de condiciones de personas sin discapacidad, para asegurar la semejanza de oportunidades.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2018) señala que:

La perspectiva de los derechos humanos obliga a considerar a las personas con discapacidad como seres humanos que requieren una realización de ajustes específicos para disfrutar de todos los bienes y servicios públicos y privados, por ejemplo, crecer dentro de una familia; asistir a la escuela y convivir con sus compañeros, trabajar y participar en la vida pública y política del país (p. 9).

Es importante lograr una modificación adecuada para el beneficio de las personas con discapacidad que le otorguen la facilidad de poder gozar plenamente de

los bienes y servicios en el sector público / privado. El desarrollo de una familia, la educación y la socialización, son unos de los puntos primordiales que se deben tener en cuenta a la hora de realizar cualquier cambio.

2.2.8 CONADIS

Es el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad y cuenta con autonomía administrativa, conformado como un organismo descentralizado del Ministerio de Promoción de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. En el año 1999, se instauró el CONADIS con la Ley N° 27050 pero en el 2012, esta fue derogada por la Ley N° 29973 y se encargó de ejecutar un marco legal para la promoción de los derechos de las personas.

Esta entidad especializada se encarga de temas relativos a la discapacidad cumpliendo sus principales funciones como: promover, coordinar, supervisar, registrar información, monitorear, dirigir y elaborar evaluaciones de política, programas o proyectos en beneficio de mejorar la calidad de vida de los sujetos con alguna discapacidad y familiares.

A las personas que se inscriban en esta entidad, se les otorga un carnet con el que podrán acceder a beneficios como: jubilación adelantada, distintivo vehicular, pasajes gratuitos en el transporte público, tarifas preferenciales, exoneración de pagos y pensión por mes de 150 nuevos soles (Tumbes y Ayacucho), etc.

Escobar (2010) afirma que:

La encuesta de Hogares sobre Discapacidad en Lima Metropolitana de 2005, organizada por el CONADIS y el INEI, dio una prevalencia de 5,7%. Asimismo, determinó una prevalencia de 19,8% de hogares con al menos una persona con discapacidad. Si bien está focalizada en Lima, este es el estudio más completo que se ha desarrollado hasta la fecha, pues aborda diversos temas, entre ellos, la accesibilidad a los locales y servicios (p. 393).

Es de carácter de urgencia que sean identificadas a nivel nacional y así poder brindarles toda la ayuda posible en servicios básicos para que puedan tener una vida socialmente activa y con los beneficios adecuados para ellos.

2.2.9 OMAPED

La Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad es un servicio de las municipalidades, que vela por la inclusión social de las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Los municipios como gobiernos locales, tienen la responsabilidad de velar por el bienestar de sus ciudadanos. Por tanto, deben facilitar y promover la adecuada concertación entre las necesidades de los vecinos con discapacidad y las instituciones que ofrecen servicios, promoviendo así su integración (Infodis Perú, 2011, párr. 3).

En este lugar, los ciudadanos tendrán acceso a un registro y se podrá buscar información importante sobre organizaciones que ofrecen ayuda a este grupo de personas. Las actividades que realice la municipalidad a beneficio de los antes mencionados, también se publicarán en este servicio.

La OMAPED debe cumplir puntualmente tareas que son indispensable y de mucha ayuda para las personas con discapacidad. Por ejemplo:

- Sensibilizar sobre la problemática social de este grupo de personas con discapacidad y ofrecerles información para que puedan crear una cultura sobre sus derechos.
- Guiar a las personas en un ejercicio de integración educativo, de salud y trabajo tramitando actos indispensables para que estas personas disfruten de los derechos.
- Promover la participación en actividades que el municipio realiza.
- Impulsar y vigilar el cumplimiento de las leyes a favor de ellas.
- Fomentar un estado de bienestar general en la salud.

2.2.10 Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual es un trastorno que se manifiesta en el período de crecimiento de los seres humanos y se caracteriza por las deficiencias significativas en el funcionamiento intelectual y en las habilidades sociales. Este tipo de discapacidad también afecta el desenvolvimiento en las actividades diarias y regulares. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), “más de millón y medio de familias tienen un miembro o pariente con discapacidad intelectual” (p. 177). En este sentido, los familiares son el principal soporte para las personas con esta condición, ofreciéndoles ayuda constante y dándoles el amor que solicitan.

Se posiciona como uno de los problemas de mayor preocupación dentro de las dificultades globales del aprendizaje y crecimiento. Anteriormente, se usaba términos inapropiados como: retraso mental, abordando el tema de un modo ofensivo; pero actualmente se optó por usar la connotación (discapacidad intelectual) como una manera más apropiada en aproximarse a la realidad. Según la Asociación Americana de discapacidades intelectuales y del desarrollo (2011, Cap. 1), “la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual, como en conducta adaptativa, tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas, conceptuales y prácticas. Esta discapacidad se origina antes de los 18 años”.

Se entiende entonces que las deficiencias de una persona que posee discapacidad por bajo funcionamiento intelectual o por la falta de habilidades adaptativas, suceden cuando la persona está en pleno desarrollo y afecta directamente en su manera de socializar.

Las personas con esta condición poseen rasgos y necesidades particulares a lo largo de su progreso de vida. Estas necesidades son importantes al solicitar el apoyo que requieren y a si beneficiar notoriamente su acceso a servicios que ayuden en tener una condición de vida más favorable. Esta discapacidad se relaciona creando un vínculo con el ambiente y depende del individuo como de los obstáculos que posee en el exterior. Si se logra tener una sociedad más accesible, estas personas tendrían un menor nivel de impedimentos para desarrollarse plenamente.

2.2.11 Trastorno del espectro Autista

El trastorno del espectro autista (TEA) es una discapacidad del desarrollo que desencadena dificultades comunicacionales, sociales y conductuales. Es producto de un trastorno neurológico que daña la actividad del cerebro y que puede suceder en 1 de cada 59 personas, además es mayormente común en los niños que en las niñas. Las personas que tienen el TEA, tienen una manera singular de comunicarse y comportarse, pero sobre todo aprenden de una manera diferente que otras personas.

George (2009) menciona que:

[...]. Ataca a los niños de una edad temprana, comúnmente en los primeros tres años de vida. Si bien algunas autoridades señalan que la incapacidad comienza en el nacimiento y otros señalan que se desarrolla en los dos y medio años de vida, todos coinciden en que ataca a jóvenes, indefensos, niños pequeños. Es una condición en la que el cerebro no funciona correctamente. Como el autismo interfiere con el funcionamiento normal del cerebro y de su desarrollo, afecta a la vida del niño en un sinnúmero de áreas y lleva a desarrollar habilidades en una manera diferente [...]. El autismo es considerado como un desarrollo de incapacidad de por vida[sic] (p.8).

Esta enfermedad comienza a una temprana edad y se caracteriza por no manifestar señales que avisen que el niño o niña va a padecerla. El funcionamiento del cerebro presenta dificultades para tener un correcto desempeño e imposibilita parcialmente las capacidades conductuales y sensoriales de esas personas.

Anteriormente, este diagnóstico incorporaba afecciones que solían tratarse por separado como: el trastorno autista, el trastorno generalizado del desarrollo no especificado de otra manera y el síndrome de Asperger. Ahora, a todas estas condiciones se las denomina trastornos del espectro autista porque están agrupados por desórdenes con similares particularidades.

AUSENCIA O RETRASO DE BALBUCEOS Y DE LENGUAJE

EL NIÑO NO SEÑALA

CUANDO LE PREGUNTAMOS ALGO, el niño lo repite y no contesta

Autismo

Reconocer los primeros signos

EL NIÑO NO REACCIONA AL ESTIMULO SONORO
O AL CONTRARIO, POSEE UNA HIPERSENSIBILIDAD

FALTA DE CONTACTO VISUAL

EL NIÑO NO MUESTRA INTERES POR LOS OTROS
prefiere jugar SOLO

EL NIÑO SE APEGA A OBJETOS inusuales

MOVIMIENTOS REPETITIVOS inusuales

DIFICULTAD A ADAPTARSE A SITUACIONES NUEVAS O AL CAMBIO DE RUTINAS
(enfado, lloros ...)

Estos signos deben llamar vuestra atención. Cuando hay acumulación de varios de estos signos sintomáticos, los profesionales de la infancia deben orientar a los padres hacia un especialista.

HOPTOYS.ES

Fuente: Hoptoys

2.2.12 Síndrome de Asperger

Es una enfermedad del desarrollo neurológico que está incluido dentro del Espectro Autista y que limita la comunicación verbal - no verbal y la interacción social. Asimismo, conlleva a una resistencia para el cambio y una inflexibilidad del pensamiento con intereses reducidos.

Garrido (2015) menciona que:

[...]. Los afectados por éste síndrome, muestran rasgos del espectro autista en lo que se refiere principalmente en las relaciones sociales (que les cuesta comprender e interpretar), a la tendencia a un pensamiento rígido y estereotipado (que les puede hacer focalizar su atención en aquello que sea exclusivamente de su interés) y en general, a la interpretación de la intencionalidad o estilo comunicativo de los demás (p.4).

Las relaciones interpersonales son habilidades difíciles de desarrollar para las personas que poseen este tipo de síndrome, también la acción de enfocar su interés en temas que no son de su agrado es algo remoto para ellos. Su manera de socializar no está desarrollada en el estilo común, generando una distancia entre su manera de pensar con las otras personas. Las personas que poseen este síndrome generalmente son muy buenos en las habilidades de memoria, sobresalen en matemáticas y ciencia; desarrollando una inteligencia superior a la normal. Si es de menor severidad y no tienen el diagnóstico adecuado, el niño o adulto afectado por esta condición a los ojos de los demás, podría parecer solo un ser humano excéntrico.

El síndrome de Asperger se diferencia en que los niños o adultos no sufren de limitaciones de lenguaje y su coeficiente intelectual es en algunos casos igual o superior que las personas regulares. Por otro lado, en los otros trastornos del espectro autista si pueden tener retraso del habla y tener un coeficiente intelectual de cualquier grado.

Síndrome de ASPERGER



Denominado así en 1943 después del trabajo del pediatra austriaco **Hans Asperger**

Es un **trastorno del espectro autista** que se caracteriza por las dificultades en las relaciones sociales, asociadas a intereses limitados y comportamientos repetidos. El lenguaje y el desarrollo cognitivo están generalmente preservados.

A alguien con Asperger le cuesta comprender los datos abstractos y el lenguaje no verbal (encoger los hombros, sonrisas, etc). Entenderá literalmente las expresiones como "partirse en dos".

5 características que a menudo se atribuyen a una persona con Asperger

- Dificultad para comprender situaciones sociales y expectativas de su entorno.
- Desarrollo del habla normal con dificultad en la comunicación y la utilización atípica del lenguaje.
- Intereses a veces obsesivos.
- Inteligencia normal o superior.
- Torpeza física.

► Algunas cualidades de una persona con Asperger

- Perfeccionismo
- Sensibilidad a los detalles
- Gran respeto a las reglas
- Pensamiento analítico
- Otra forma de inteligencia
- Lógica irrefutable
- Memoria extraordinaria
- Objetivo y honesto



1 de cada 5000 personas tienen este trastorno



MÁS FRECUENTE EN HOMBRES

Sólo uno de cada cinco casos se da en mujeres.



¿Son todos **superdotados?**

Las personas con Asperger a menudo son muy inteligentes, y pueden tener una memoria fotográfica excepcional denominada **memoria eidética**.

CASOS CONOCIDOS DE PERSONAS CON ASPERGER

En la vida real



Satoshi Tajiri
Creador del videojuego Pokémon



Susan Boyle
Cantante



Sheldon Cooper
Serie The Big Bang Theory



Reid Spencer
Serie Mentes Criminales

En la ficción

Fuente: AANE. Imágenes Educativas

2.2.13 Síndrome de Down

El síndrome de Down es una afección que sucede en los seres humanos como resultado de una alteración genética. Tiene origen cuando la división celular anormal genera una copia total o parcial del cromosoma 21, que ocasiona los cambios físicos característicos y su nivel de desarrollo. Así mismo, aproximadamente del 3% al 4% se transmite por translocación de padres a niños.

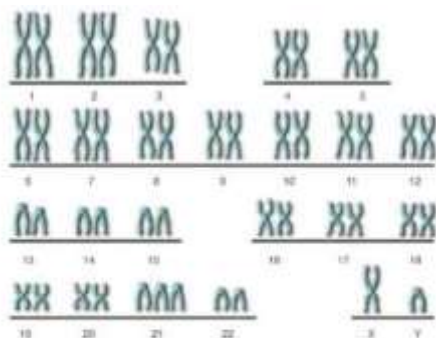
Mayo Clinic (2018) escribe que:

Cuando se heredan translocaciones equilibradas, la madre o el padre tienen parte del material genético del cromosoma 21 reordenado en otro cromosoma, pero no tienen material genético adicional. Esto quiere decir que no tienen signos ni síntomas de síndrome de Down, pero pueden pasar la translocación desequilibrada a sus hijos y provocar que tengan síndrome de Down (párr. 18).

En este caso, los padres pueden transmitir con un desplazamiento del cromosoma sin tener ningún síntoma general del síndrome. La gravedad de esta condición, depende de cada tipo de personas provocando incapacidad intelectual y limitaciones de por vida. De igual modo, suele ocasionar otras anomalías médicas. El síndrome de Down es conocido por ser el trastorno cromosómico genético.

Logrando un mayor conocimiento del síndrome de Down y con la ayuda de las intervenciones tempranas se puede incrementar mucho su calidad de vida.

Base Genética del Síndrome de Down



Fuente: Mayo Foundation

2.2.14 Taxi aplicativo

El servicio de taxi siempre ha existido, en las calles y avenidas principales del país, si alzas la mirada o das un paso vas a encontrar alguno en marcha o estacionado. Pero la novedad desde hace un tiempo es la implementación de las aplicaciones móviles para este servicio de taxis.

La realidad y la ley en el Perú ha concebido que conducir un taxi sea un trabajo que prácticamente no tenga requerimientos difíciles, por lo que cualquier sujeto con licencia pueda ofrecer el servicio de taxi todo el día.

En un sondeo elaborado por la empresa Easy Taxi, se reveló que el 21% de limeños solicitan el servicio todos los días, un 19% lo utiliza cinco veces a la semana, un 32% lo hace tres veces por semana y un 18% lo utiliza solo una vez por semana.

Lo que tienen en común la gran parte de las compañías que ofrecen taxis por aplicativo es que el pasajero puede saber quién es el conductor, información sobre el vehículo y compartir su ubicación con familiares o amigos. Conforme ha avanzado la tecnología, el modelo ha estado en constante cambio y adecuándose a lo que los clientes necesitan y desean.

Es correcto también decir que este tipo de negocio tiene in sinnúmero de problemas y complicaciones, desde el punto fiscal y de seguridad.

Santa María (2015) manifiesta que:

[...] el boom del desarrollo de aplicaciones móviles de taxis apenas comienza, existiendo, a pesar de la gran cantidad de compañías en el rubro, todavía campo de crecimiento al existir un gran número de consumidores con una necesidad insatisfecha, ya sea por falta de cobertura en su zona o porque simplemente hay más usuarios pidiendo el servicio que unidades disponibles para darlo [sic] (párr.11).

En el 2018, se aprobó el dictamen que regula los taxis por aplicativo que tienen como objetivo que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, municipalidades y el Ministerio del Interior conozcan quienes están detrás del servicio brindado a los pasajeros. Y este año, después que su promulgación no fue posible por las

observaciones del Ejecutivo, la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso crea el “Registro nacional de entidades administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación del servicio de transporte especial-taxi”. Los proyectos de ley 1505,2218 y 2687, sustentados por Wuilian Monterola (titular de la Comisión de Transportes y Comunicaciones), plantean estos cambios debido a las denuncias de robo, maltrato, violación sexual en contra de taxistas por aplicativo. (Ver anexo 4)

Después de esta introducción sobre la información general de este negocio, no se ha encontrado algún tipo de servicio de taxis por aplicativo que vea por las necesidades de las personas más vulnerables como son las personas con cualquier tipo de discapacidad.

2.2.15 La familia y las personas con discapacidad intelectual

La familia es el pilar fundamental para todas las personas y sin duda es el soporte principal para las personas que poseen alguna discapacidad intelectual. Por ello, se debe de considerar medidas que permitan una armonía en los integrantes de la familia de la persona con discapacidad para que se logre una buena relación con asesoramiento y apoyo necesario.

Contreras (2013) manifiesta que:

La familia es el mayor y más significativo grupo de referencia para todas las personas, por ello no se debe escatimar en esfuerzos, iniciativas u oportunidades para otorgarle la mayor cantidad de herramientas y estrategias que permitan a los padres desempeño de la mejor manera posible todas las acciones que aseguren el cumplimiento de dicho principio (p.5).

La familia debe de reconstruir su mundo para dar significado y valor a la presencia de su familiar, ya que el entorno sociocultural normalmente no se lo da. Para ello, los padres y familiares tendrán que aprender lenguajes o construir otros nuevos. En otras ocasiones habrá que manejar otro tipo de recursos: materiales, sociales;

recursos que antes se desconocía por completo pero que ahora les toca estudiarlo e utilizarlos.

2.2.16 Capacitación

Una capacitación laboral es una acción de formación que lleva a cabo una empresa para ampliar los conocimientos, aptitudes y habilidades de sus colaboradores. También les permite tener un mejor desempeño actual y en puestos a futuro. La inversión en un proyecto de capacitación es beneficiosa para los entrenados y para la organización que los entrena.

Padilla y Juárez (2006) afirman que:

La capacitación en la empresa comprende las actividades formales e informales que buscan la transmisión de conocimientos y/o desarrollo de habilidades en los empleados. Por lo tanto, su concepto rebasa la mera capacitación en el trabajo, la cual está asociada sólo a actividades informales de transmisión de conocimientos mediante la demostración y la práctica (p.11).

Con los conocimientos aprendidos se busca incrementar su eficacia de manera positiva en los objetivos planteados por la organización en el cual se encuentran. Contar con trabajadores que saben manejar situaciones y cómo alcanzar las metas de su empresa es indispensable y esto se logra también con la disposición propia del trabajador para asimilar nuevos conocimientos.

Las empresas conforme pasan los años, han logrado entender que las capacitaciones son muy importantes para que sus colaboradores puedan conocer más acerca del mundo laboral en el que están. Una capacitación va enfocada al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad por distintos motivos, en el caso de la capacitación para un nuevo servicio se tiene que solicitar especialistas en el tema que se va implementar y profesionales del rubro para que brinden una correcta capacitación, así los asistentes puedan ejercer sus funciones con un excelente desempeño laboral y profesional.

Una buena capacitación también tiene efectos sociales porque los conocimientos adquiridos por las personas no solo se pueden aplicar en el trabajo sino, en su vida diaria si se aplica de una manera diferente. Cabe resaltar que las actividades de capacitación son un factor de suma importancia y motivación en la retención del personal, les demuestran a sus colaboradores que pueden desarrollar una carrera dentro de la empresa o ganar conocimientos que les pueda asegurar un lugar de trabajo.

2.3 Glosario de Términos

a) Autonomía: Expresa la capacidad para darse reglas a uno mismo o tomar decisiones sin intervención ni influencia externa.

b) Best Buddies: Organización sin fines de lucro; está formado por voluntarios que crean oportunidades para personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo.

c) Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

d) Coadyuvar: Contribuir o ayudar a la realización de una cosa.

e) Comunicación Social: Abarca nociones de la antropología, la sociología, la filosofía, la psicología y el periodismo, entre otros campos del saber.

f) Comunicación: Proceso por el que se transmite y recibe una información. Como valor social, es la base de la autoafirmación personal y grupal, ya que a través de ella se intercambia opiniones y sentimientos con otras personas.

g) CONADIS: Es el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.

h) DEMUNA: Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad.

i) Deontología: Rama de la ética que trata de los deberes, especialmente de los que rigen actividades profesionales, así como el conjunto de deberes relacionados con el ejercicio de una profesión.

j) Desarraigo: Es la pérdida o corrupción de las raíces sociales y familiares sufriendo la identidad personal un extrañamiento o pérdida de sentido vital, cultural y social.

k) Desigualdad: Falta de equilibrio entre dos o más personas.

l) Discapacidad intelectual: Alteración en el desarrollo del ser humano caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en las conductas adaptativas y que se evidencia antes de los 18 años de edad.

m) Discapacidad: Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

n) Discriminación Social: Acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades tan disímiles como comida, servicios de salud, educación o empleo, en favor o en contra de otras personas, grupos o instituciones.

o) Estigma: Es una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores.

p) Exclusión Social: Falta de participación de segmentos de la población en la vida social, económica y cultural de sus respectivas sociedades debido a la carencia de derechos, recursos y capacidades básicas factores que hacen posible una participación social plena.

q) Inclusión social: Proceso que asegura que las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural en la sociedad que viven.

r) Inclusión: Se le denomina a toda actitud, política o tendencia que busque integrar a las personas dentro de la sociedad, buscando que estas contribuyan con sus talentos y a la vez se vean correspondidas con los beneficios que la sociedad pueda ofrecer.

s) OMAPED: La Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad y es un servicio que la municipalidad brinda a sus vecinos en situación de discapacidad.

t) ONG: Organización no gubernamental, institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

u) SINAPEDIS: El Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, está compuesto por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad y los gobiernos regionales, sus programas y proyectos.

v) Translocación: es el desplazamiento de un segmento de un cromosoma a un nuevo lugar en el genoma.

w) Transporte: Es un medio de traslado de personas o mercancías de un lugar a otro, y está considerado como una actividad del sector terciario.

Capítulo III

EJECUCIÓN DEL PROYECTO PROFESIONAL

3.1 Título del Proyecto

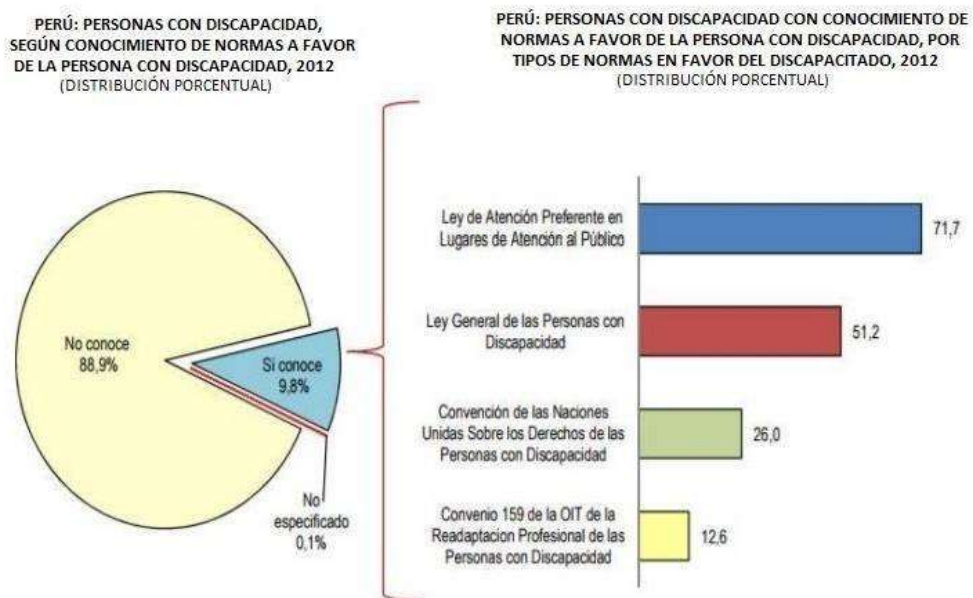
El nombre de la campaña de comunicación gira en base a nuestro planteamiento sobre la capacitación en temas de inclusión social de individuos con síndrome de Down, Asperger y TEA en medios de transporte público-privado. Debido a esto se llamará: “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”.

3.2 Análisis – Diagnostico

El transporte privado es un servicio que pertenece de manera exclusiva a empresas privadas, a diferencia del transporte público este tiene ya un destino programado, no es dependiente de rutas en que los usuarios puedan seleccionar parte del recorrido y no tiene horarios, se suele usar para necesidades particulares o como actividad de una empresa, las personas tienen la decisión sobre los horarios, la ruta y la velocidad.

La movilidad es un derecho humano fundamental y los servicios de transportes privados o públicos tienen que ser accesibles para todas las personas ya tengan o no discapacidad física, sensorial o de índole cognitivo.

La Ley General de la Persona con Discapacidad N° 29973, indica que las personas con discapacidad gozan de distintos beneficios que buscan una mejor inclusión en cada aspecto de la vida en sociedad.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Sobre Discapacidad 2012

Se analiza tres empresas de taxis por aplicativo; la magnitud de denuncias y casos de robo durante el servicio; luego de esto resulta imperativo revisar qué apps de taxi son más usadas por el nivel de confianza que transmiten y calidad de servicio. Las APPS más descargadas a través de Play Store y App Store son: EASY, UBER, BEAT.

Tomar un taxi se ha vuelto similar al juego de una ruleta rusa en el que se espera no ser víctima de un falso taxista, ni viajes inseguros. El 68% de los limeños afirma tomar un vehículo libre en la calle, pero solo apenas un 4% confía en esta modalidad de servicio, como reveló la encuesta de Ipsos realizada en mayo del 2017.

Una de las opciones que ingresaron al país para cambiar este panorama, fueron las aplicaciones móviles, que en tan solo 7 años ya realizan más de siete millones de viajes mensuales y ocupan el 10% del servicio de taxi que se realizan al mes en la capital gracias a que sus tarifas hoy son tan accesibles como tomar un taxi en la calle.

Mediante la observación de cada aplicativo recolectamos calificaciones y características:

Ficha de observación #1



- Nombre de Aplicación: Easy
- Enlace: <http://www.easytaxi.com>
- Fecha de Observación: 24/06/2019
- Lanzamiento: 21 abr. 2012
- Actualización: 11 jun. 2019

Calificaciones



➤ ¿Cómo funciona?

1. La aplicación localizará de manera automática tu ubicación usando el GPS.
2. Confirmar ubicación. Se sugiere registrar una tarjeta de crédito para poder hacer uso de más opciones dentro de la aplicación.
3. Elige el tipo de servicio que te gustaría usar, disponible en tu ciudad (Easy Economy, Easy go, Easy Taxi, Easy Plus, Easy Premium).

4. Haz clic en “Confirma” y observa cómo Easy te asigna al conductor más cercano. Síguelo en el mapa y en minutos llegará a tu ubicación.



¿Qué estrategia utiliza Easy para evitar riesgos a sus usuarios?

1. Se verifica que los documentos del auto estén en orden y óptimas condiciones técnicas.
2. Se revisan los antecedentes penales, judiciales y policiales.

Cargos encontrados:

- ✓ Violación de menores
- ✓ Comercialización de drogas
- ✓ Homicidio

- a. Los postulantes rinden un examen psicológico a cargo de una empresa especializada.

Se detectan:

- ✓ Tendencias a la violencia
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Paranoia
- ✓ Resentimiento

- b. Los conductores reciben clases del código de servicio y manejo preventivo.

Ficha de observación #2



- Nombre de Aplicación: Uber
- Enlace: <https://www.uber.com/es-PE/cities>
- Fecha de Observación: 24/06/2019
- Lanzamiento: 18 oct. 2010
- Actualización: 13 jun. 2019



Calificaciones



¿Cómo funciona?

1. Abrir la app e indicar a dónde te diriges.
2. La app usará tu ubicación para que tu conductor pueda encontrarte.
3. Se visualizará la foto del conductor, datos del vehículo, y podrá seguirlo en el mapa mientras llega.
4. Tiene la opción de pagar con tarjeta de crédito, en efectivo en algunas ciudades, con Android Pay, PayPal y otros.
5. Al concluir el viaje, puede calificar al conductor y dar su opinión para ayudar a mejorar la experiencia Uber. También recibirá un comprobante por email.

➤ Recomendaciones de seguridad para usuarios de Uber

- ✓ Siempre verifica que sea el vehículo que hayas solicitado: cuando estamos distraídos, con prisa o saliendo de una fiesta, podemos olvidar cerciorarnos que la información en la aplicación coincida con el vehículo que estamos abordando. Antes de subir, verifica que la marca del auto, las placas, la foto y el nombre del Socio Conductor concuerden con los que aparecen en la aplicación. Hacerlo puede evitar darle un buen susto a una persona que no nos espera e, incluso, que nos pongamos en riesgo al subirnos a un vehículo que ni siquiera esté registrado en la aplicación.
- ✓ Comparte el viaje: ¡Aprovecha las funcionalidades disponibles! Al abordar el auto puedes compartir tu viaje con familiares o amigos para que puedan seguir el recorrido del vehículo en tiempo real, de principio a fin del trayecto. La aplicación permite escoger hasta cinco contactos de confianza y configurar preferencias; incluso, generar recordatorios para esta acción. Esta funcionalidad se mantiene activa aun si pierdes cobertura de internet.
- ✓ Conoce el Centro de Seguridad: un centro de atención al usuario disponible las veinticuatro horas del día para brindar soporte en materia de seguridad, conocer los términos y condiciones y las Guías Comunitarias de uso de la aplicación, cómo se hace la verificación a Socios Conductores y recomendaciones en general.
- ✓ Llama al 123 en caso de emergencia; presionar el botón la app muestra la ubicación actual y la información del viaje y la comparte en pantalla para que el usuario o Socio Conductor puedan compartirla ágilmente con la autoridad local. Además, Uber da seguimiento a quienes hacen uso de esta funcionalidad y toma las medidas necesarias en caso de ser requerido.
- ✓ Familiarízate con la póliza de seguro: para Uber es importante la prevención de accidentes y la protección de todas las personas que utilizan la aplicación en caso de que ocurra un incidente. Con esto en

mente, todos los viajes que se realicen solicitados a través de la app de Uber están asegurados con Allianz Seguros.

Las coberturas son:

Responsabilidad Civil: Cubre los daños que sufran los terceros y los pasajeros como consecuencia de un accidente en que el socio-conductor resulte responsable. Accidentes Personales: Protege a los ocupantes del vehículo durante un viaje a través de la aplicación de Uber incluyendo incapacidad, primeros auxilios, gastos médicos y fallecimiento accidental. Estas coberturas son automáticamente activadas en el momento en que el Socio Conductor acepta una solicitud de viaje y termina cuando el último ocupante desciende del vehículo y se finaliza el viaje.

- ✓ Califica siempre: Al final de cada viaje los usuarios y Socios Conductores pueden calificarse mutuamente. Esto es muy importante porque permite a Uber continuar ofreciendo un servicio de calidad, favoreciendo a la comunidad.
- ✓ Reportar a través de la app: en caso de tener algún inconveniente, repórtalo de inmediato a través de la aplicación. Contamos con un equipo dedicado 24/7 para dar soporte. Nuestro mecanismo de trazabilidad del 100% de los viajes nos permite identificar y hacer seguimiento antes, durante y después de cada uno de los viajes solicitados a través de la aplicación. Esto nos permite tomar acciones inmediatas y entregar a las autoridades la información requerida ante incidentes presentados. Esto cumpliendo con las políticas de privacidad y de datos personales aplicables.

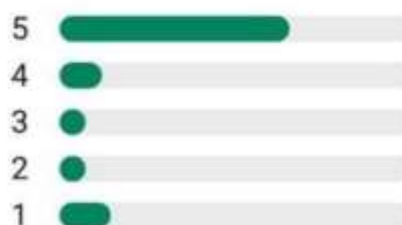
Ficha de observación #3



- Nombre de Aplicación: Beat
- Enlace: <https://thebeat.co/pe/>
- Fecha de Observación: 24/06/2019
- Lanzamiento: 8 abr. 2014
- Actualización: 12 jun. 2019

Calificaciones

4.1
★★★★★
95,988



➤ ¿Cómo funciona?

1. Permita que la aplicación lo localice, luego elija el destino y presione el botón verde para encontrar un conductor.
2. En el mapa visualizará cómo el auto se va acercando.
3. ¡Aborde el Beat y disfrute el viaje!
4. Al concluir el servicio, califíquelo. ¡Necesitamos de su ayuda para que siempre tenga la mejor experiencia!

➤ Recomendaciones: Siéntete tranquilo viajando con Beat

✓ Filtros para conductores

En beat tenemos un proceso de registro para seleccionar a los mejores conductores y brindarte los mejores viajes.

✓ Conoce tu conductor

Conoce sobre tu conductor, el modelo del carro, el color y las placas antes de que vaya por ti, de esta manera puedes verificar la información apenas llegue.

✓ Comparte tu viaje

Que las personas que te importan sepan donde estas. Puedes compartir tus viajes con beat en tiempo real, solo con tocar un botón, usando el medio que tu prefieras.

✓ Estas en el mapa

Todos los viajes que hagas con beat son monitoreados por nosotros, para que podamos brindarte asistencia en caso de alguna emergencia.

✓ Llamadas seguras

Beat se preocupa por la privacidad de tus datos personales. Tu número celular no es revelado a los conductores cuando te comunicas con ellos.

✓ Soporte 20/7

Tenemos un equipo disponible 24 horas los 7 días de la semana para ayudarte en caso de algún inconveniente, directamente desde tu aplicación.

3.3 Descripción del Proyecto

Implantación de un servicio de capacitación “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”; herramienta con la cual se instruirá sobre las necesidades y servicios óptimos que necesitan personas con síndrome de Down, Asperger y TEA; con instrumentos como videos tutoriales, presentaciones PowerPoint y documentos prácticos; al cual los

conductores tendrán acceso permanente desde el aplicativo y posterior a la cumplimiento de la capacitación se otorgará un distintivo dentro del App al conductor como distintivo de que ya se encuentra listo para brindar un servicio inclusivo para personas con discapacidad intelectual. Generando así comodidad, confianza y a su vez una relación empática e inclusiva con los usuarios.

Este proyecto educará mediante una comunicación asertiva sobre herramientas que posteriormente puedan mejorar los ingresos de los conductores al ser un servicio “especial” y un nicho comercial para las empresas por aplicativo.

A su vez, se orientará en mejorar la calidad de vida de un público cautivo, como son las personas con DI y priorizando sus necesidades como un transporte seguro, rápido y confiable.

Este proyecto tiene propuesto instalar un distintivo a sus conductores ya capacitados de manera directa en sus respectivas aplicaciones de manera que este, por ser el símbolo de un servicio inclusivo, les genere mayor demanda en el grupo de clientes que necesitan de esta prestación.



Elaboración propia

3.4 Investigación Cuantitativa

3.4.1 Familias

Se ejecutó la encuesta a 100 familiares de personas con Síndrome de Down, Asperger y TEA; con la finalidad de obtener una visión de la realidad y las necesidades de las personas con discapacidad intelectual en un medio de transporte público privado.

Cuadro N° 1

Ficha Técnica (Encuesta)	
Número de encuestas	100
Género	Masculino y Femenino
Tipo de Investigación	Cuantitativa
Tipo de preguntas	Cerradas
Tiempo	18 de junio del 2019
Tema	Personas con discapacidad intelectual en medios de transporte público privado

3.4.1.1 Informe Encuestas

Encuesta de estudio - personas con discapacidad intelectual en medios de transporte público - privado.

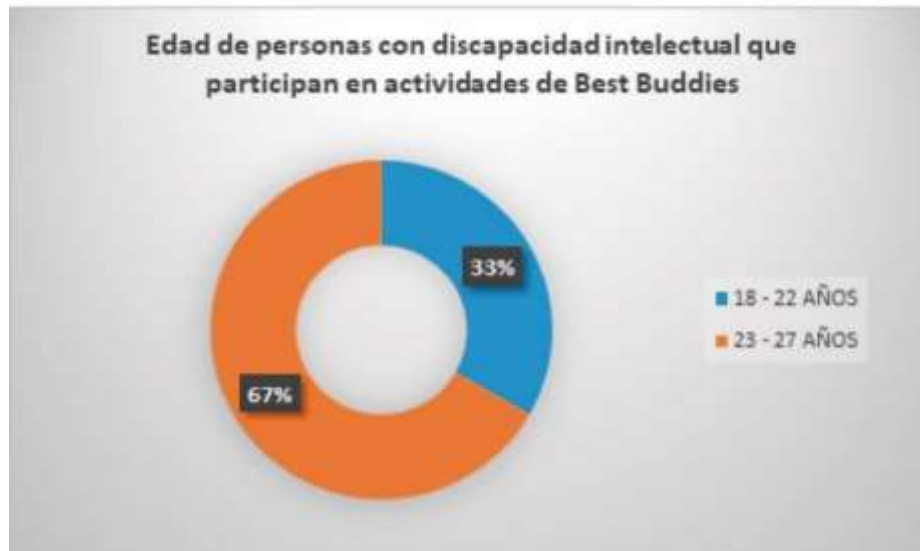
GRÁFICO N° 7



El 64% **Elaboración propia** de los padres de personas con discapacidad que

participan en las actividades de Best Buddies tienen entre 50 – 55 años, mientras que el 36% están en el rango de 56 – 60 años.

GRÁFICO N° 8



Elaboración propia

El 67% de las personas con discapacidad que participan en actividades de Best Buddies tienen una edad que está entre los 18 – 22 años, mientras que el 33% tienen una edad entre 23-27 años.

GRÁFICO N° 9



Elaboración propia

El 50% respondió que solo una vez por semana se movilizan en taxi por aplicativo, el 25% se moviliza una vez al mes, el 17% nunca se movilizan con taxi por aplicativo y el 8% se movilizan todos los días por este medio.

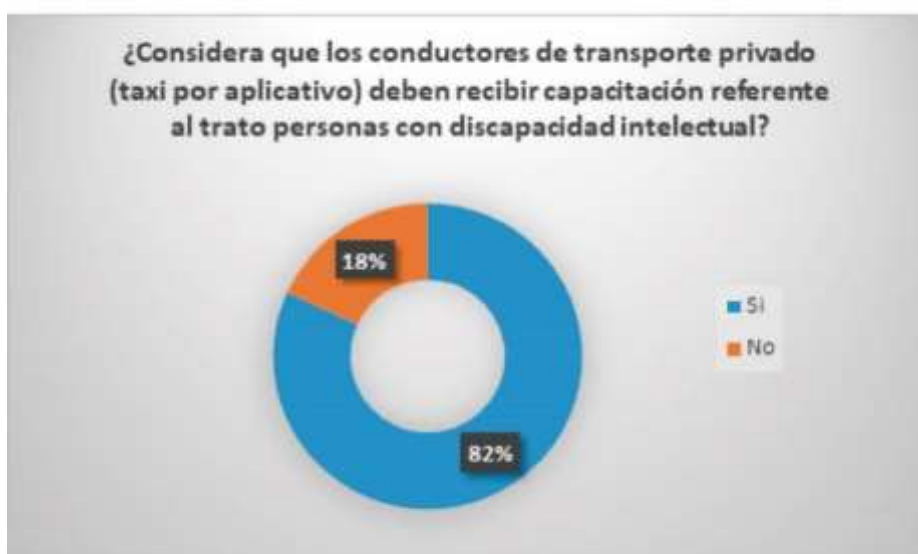
GRÁFICO N° 10



Elaboración propia

El 44% respondió que solicita un taxi por aplicativo por recomendaciones de personas cercanas, el 25% por comentarios en redes sociales, 13% por la calidad de autos y el 6% respondió ninguna de las anteriores.

GRÁFICO N° 11



Elaboración propia

El 82% de personas indicaron que, si es necesario la capacitación a los conductores sobre el trato a personas con discapacidad intelectual, mientras que el 18% respondieron con una negativa.

GRÁFICO N° 12



Elaboración propia

El 45% de personas encuestadas afirman que una capacitación de conductores sería una buena mejora, el 32% un servicio personalizado y el 23% sugiere que se haga evaluaciones constantes.

GRÁFICO N° 13



Elaboración propia

El 56% afirmó que si solicitaría el servicio de transporte privado (taxi por aplicativo) que se preocupe por capacitar a sus conductores sobre las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, el 22% lo solicitaría a veces, el 17% lo solicitaría casi nunca y el 5% no lo solicitaría.

3.4.2 Conductores

Se ejecutó la encuesta a 80 conductores de taxi, entre ellos taxi por aplicativo y taxi independiente, el interés de esta encuesta es medir el nivel de conocimiento e interés por recibir una capacitación para mejorar el servicio hacia personas con Síndrome de Down, Asperger y TEA.

CUADRO N° 2

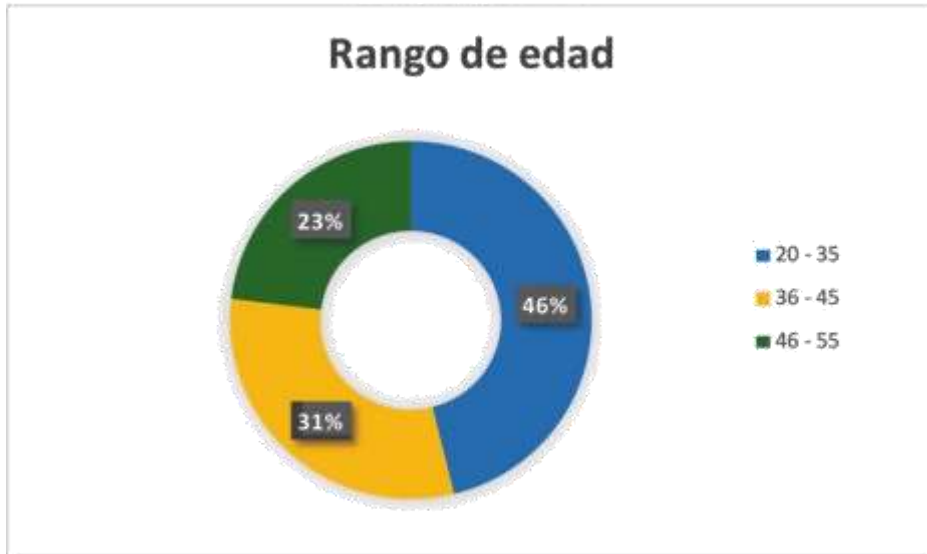
Ficha Técnica (Encuestas)	
Número de encuestas	80
Género	Masculino y Femenino
Tipo de investigación	Cuantitativa
Tipo de preguntas	Cerradas
Tiempo	25 de junio del 2019
Tema	Conductores y su interés por capacitarse sobre como de la discapacidad intelectual

Elaboración propia

3.4.2.1 Informe Encuestas

Encuesta de estudio – Conductores de taxi por aplicativo y taxi independiente

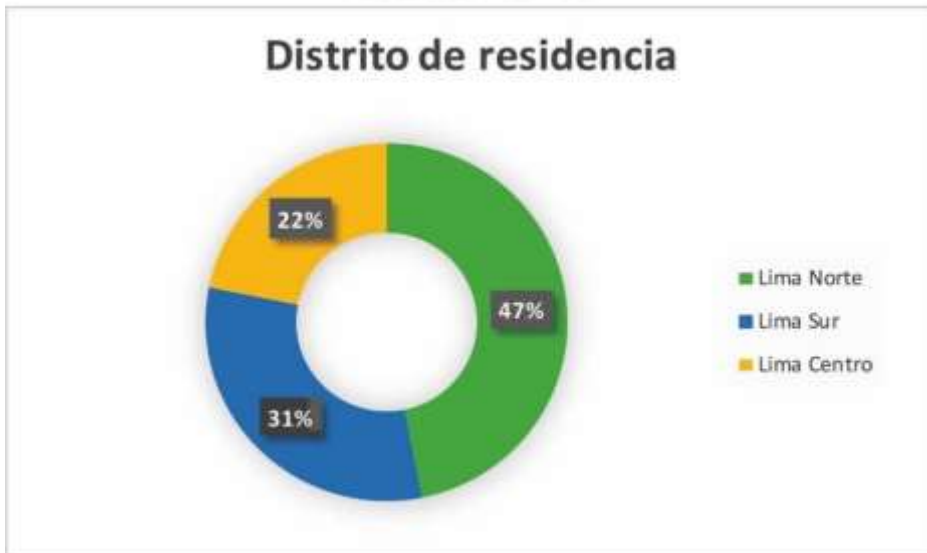
GRÁFICO N° 14



Elaboración propia

El 46% de conductores tienen entre 20 - 35 años, un 31% tiene entre 36 – 45 años, mientras que el 23% están en el rango de 46 - 55 años.

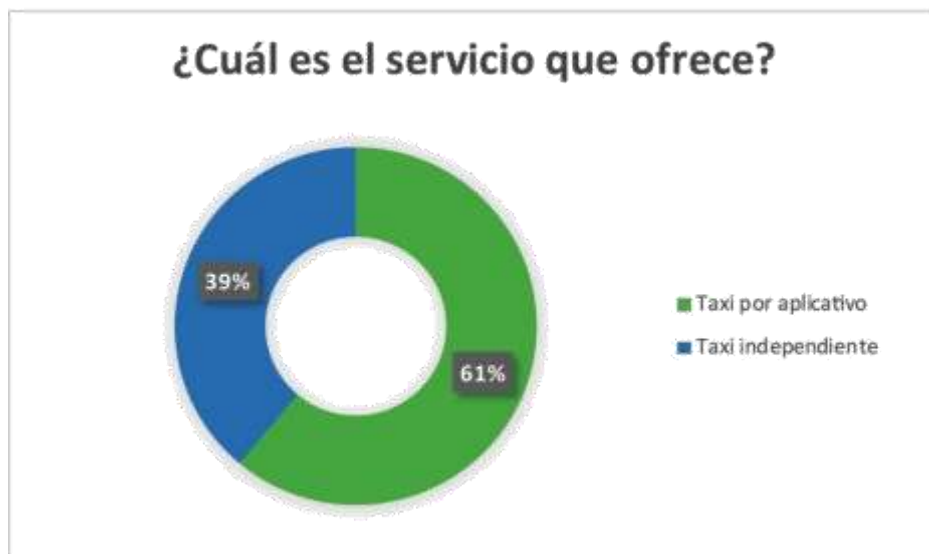
GRÁFICO N° 15



Elaboración propia

El 47% reside en Lima Norte, el 31% en Lima Sur y un 22% de los conductores consultados vive en Lima Centro.

GRÁFICO N° 16



Elaboración propia

El 61% de los conductores encuestados trabaja con taxi por aplicativo y un 39% como taxi independiente.

GRÁFICO N° 17



Elaboración propia

El 35% labora con el aplicativo de Beat, un 30% con Easy, el 25% de los choferes encuestados con Uber y un 10% con otros aplicativos.

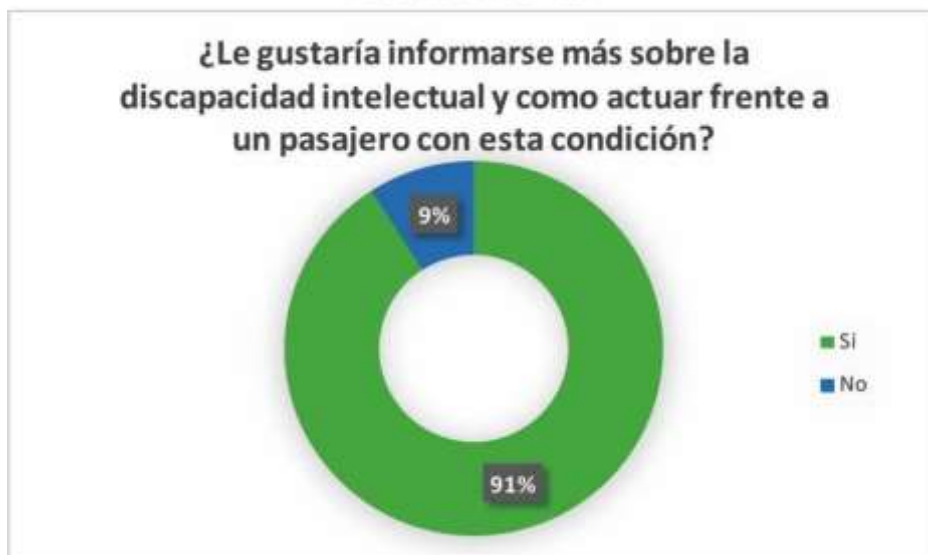
GRÁFICO N° 18



Elaboración propia

El 35% de los conductores encuestados tienen noción de que es la discapacidad intelectual, mientras que un 65% carece de esta información.

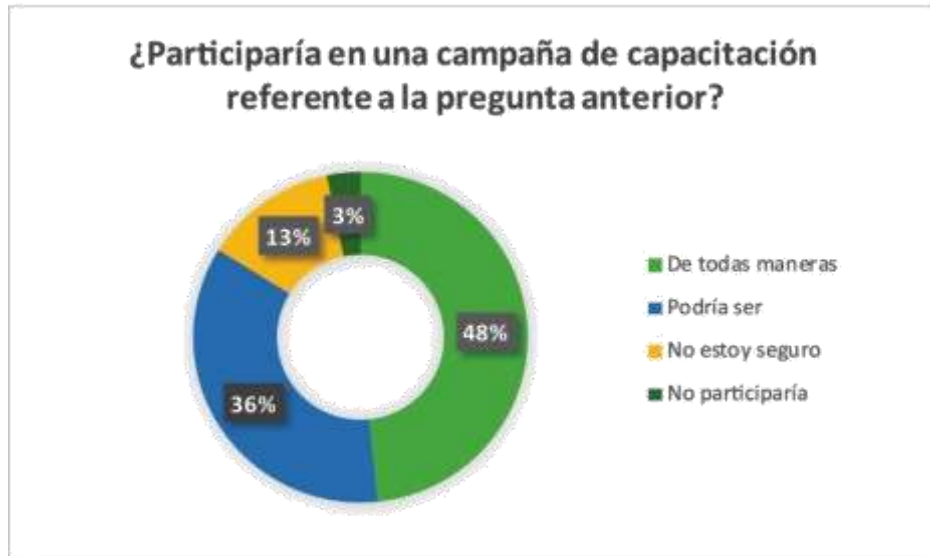
GRÁFICO N° 19



Elaboración propia

El 91% de los conductores les gustaría informarse más sobre la discapacidad intelectual y el cómo actuar frente a un pasajero con esta condición, a un 9% no les gustaría.

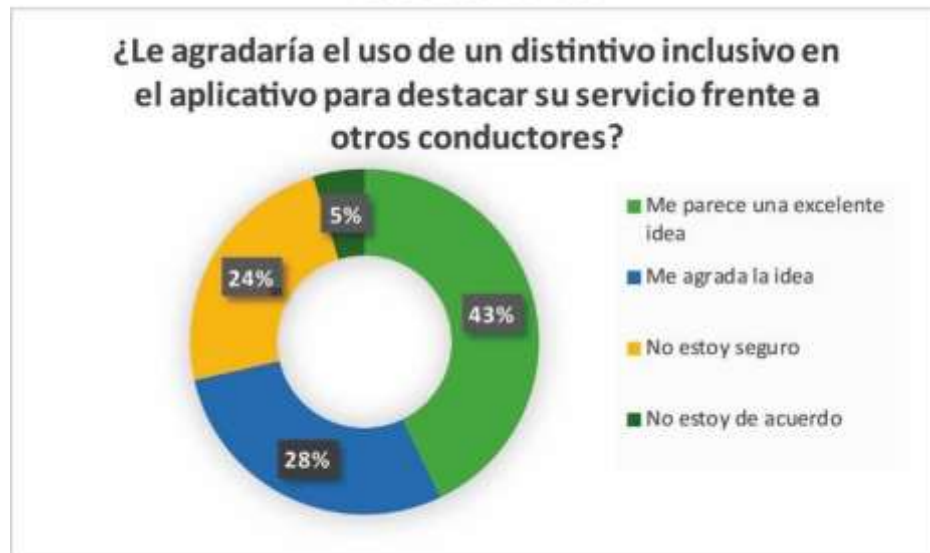
GRÁFICO N° 20



Elaboración propia

El 48% de los conductores de todas maneras participaría en una campaña de capacitación, el 36% podría ser que participe, un 13% no está seguro de realizarla y solo un 3% indica que ni participaría.

GRÁFICO N° 21



Elaboración propia

El 43% de los conductores consideran una excelente idea utilizar un distintivo inclusivo, a un 28% les agrada la idea, un 24% no está seguro y un 5% no está de acuerdo.

3.5 Investigación Cualitativa

Diversos especialistas afines con la problemática del proyecto fueron entrevistados con la intención de sustentar la importancia de un servicio de capacitación de conductores a beneficio de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.

Cuadro N° 3

Investigación Cualitativa	
Herramienta usada	Entrevista
Cantidad de entrevistas	3
Especialistas entrevistados	Patricio Velarde Dediós
	Josecarlos Escobar Tellez
	Freddy Huarcaya Abrill

Elaboración propia

3.5.1 Informe Entrevistas en Profundidad

ENTREVISTA #1

Nombre completo: Patricio Velarde Dediós

Edad: 23 años

Profesión: Sociólogo

Tiempo de experiencia: 2 años

Lugar de trabajo: Social Capital Group

1) ¿Cuál es su opinión profesional sobre la inclusión social en Lima y en el Perú?

En cuanto a su tema de investigación, lo más relevante es señalar la importante inversión en proyectos de transporte público que se realiza desde hace cinco años con los gobiernos. No solo se están implementando varios corredores que facilitarán y agilizarán el transporte, sino que ya se han licitado varios proyectos para construir trenes para pasajeros que conecten todo Lima. El tren eléctrico o Línea 1, el Metropolitano y la Línea Amarilla son solo el comienzo. Además, el ramal de la Línea 4 conectará el aeropuerto con La Marina y Javier Prado, en diez años deberíamos tener un sistema de transporte público robusto y ágil que paliarán el tráfico limeño. Menciono este escenario porque el transporte público es una gran manera de fomentar la inclusión social, países como China invierten millones en proyectos de gran envergadura que no son rentables económicamente pero sí socialmente, pues conectan a la población, fortalecen el sentimiento de pertenencia y disminuyen la discriminación pues justamente el objetivo de estos proyectos es unir el territorio y su gente.

Hasta donde sé, los proyectos que se están implementando en Lima no han enfatizado la atención a las personas con discapacidad. Con el carnet del CONADIS estás eximido de pagar en los corredores y me parece que también en el tren eléctrico y el Metropolitano. Sin embargo, el diseño de, por ejemplo, el Metropolitano, excluye a las personas con discapacidad física. Es verdad que cuentan con elevadores, pero una persona en silla de ruedas no podría abordar el Metropolitano por el espacio vacío entre la estación y el bus. En ese sentido, me parece que hay un nicho o mercado para las personas con discapacidad que necesitan movilizarse, no pueden hacerlo mediante el transporte público y tienen los medios o fondos para costear otro tipo de transporte.

2) ¿Por qué cree que actualmente el término inclusión social es más utilizado que antes?

Tendría que saber en qué contextos (sectores sociales o geográficos) consideras que se está utilizando más ese término. Sin embargo, puedo indicarte que la globalización y el exponencial avance tecnología está desarrollando una ciudadanía consciente de sus derechos y deberes que el Estado tiene con ellos. Esto genera una mayor supervisión de la ciudadanía sobre las acciones y políticas, por lo que el Estado se está viendo obligado a mejorar la calidad de sus servicios e “incluir” a toda la población que habita el territorio nacional en los beneficios que ofrece. Además, las redes permiten la difusión de diversas voces/opiniones que confluyen y conversan constantemente en las mismas plataformas. Esto le ha dado mayor importancia a la política, esto se observa en todo el mundo, no solo en Perú.

3) ¿Crees que estamos viviendo una problemática social?

Se avecinan décadas de envejecimiento de la población nacional. La problemática que esto traerá es una mayor población con discapacidad, he abordado este tema en la pregunta cinco. Mientras tanto, puedo decir que preocuparnos ahora por desarrollar una ciudad o sociedad apta para personas con discapacidad nos ahorrará muchos pesares en el futuro.

4) ¿Cuál es nuestro nivel de inclusión en comparación con otros países de américa latina?

Si necesitas “datos duros” te recomiendo empezar por los índices de Gini nacionales. Estos miden la (dis)paridad en el ingreso económico.

5) ¿Qué es lo que se debería mejorar en los servicios que el estado ofrece a las personas con discapacidad?

El académico Irving Kenneth Zola argumenta que las limitaciones de una “persona con discapacidad” no son el resultado de una condición mental o médica. Más bien, resultan del encuentro entre dichas condiciones y el contexto social,

actitudinal, arquitectónica, médica, económica y política. También indica que se necesitan políticas que reconozcan que toda la población está en riesgo de las complicaciones que traen las enfermedades crónicas y las discapacidades.

A medida que decrece la mortalidad infantil y se incrementa la esperanza de vida, aumenta la cantidad de la población que padece de enfermedades crónicas o males. En ese sentido, apuntar a los 65 años como la edad de retiro o de comienzo de la tercera edad ya no es adecuado. Eventualmente, la población empezará a vivir hasta los 85. Esta población requerirá asistencia en sus actividades cotidianas, lo cual pondrá un peso mayor sobre el resto de la sociedad. Al parecer, eso es algo en lo que el Estado aún no se detiene a pensar. El CONADIS ha publicado la “Guía del trato adecuado a las personas con discapacidad”, la cual se aboca principalmente a la discapacidad física (caminar, uso de silla de ruedas), discapacidad sensorial (auditiva y visual), discapacidad intelectual (autismo y síndrome de Down) y discapacidad mental. Sin embargo, esta guía está orientada principalmente a infantes o jóvenes, lo cual se evidencia en el profuso uso de imágenes de infantes con sus padres o cuidadores.

La población con discapacidad irá en aumento, en el 1970 la OMS estimó que en los presentes años dicha población sería el 10% del mundo. Sin embargo, las recientes estimaciones indican que este porcentaje es de 15% (2015: 8). En el informe mundial sobre la discapacidad, la OMS indica que las personas con discapacidad se enfrentan a una situación de dependencia, limitada participación ciudadana, tasas más altas de pobreza, limitada participación económica, peores resultados académicos y sanitarios. Esto se debe a políticas y normas insuficientes, actitudes negativas, prestación insuficiente y de baja calidad de servicios, financiamiento insuficiente, falta de accesibilidad, falta de consulta, participación, falta de datos y pruebas sobre los programas implementados.

Se vuelve necesario alinear las leyes y políticas existentes con el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), así como los mecanismos de cumplimiento y calidad. Se necesita trabajar constantemente en los obstáculos o vacíos que tienen los programas implementados. Esto implica orientar un financiamiento importante a la atención de las personas con discapacidad, así como adecuar los programas que ya existen para facilitar el acceso de dichas personas. En

particular, los espacios, productos, sistemas y servicios provistos deben ser accesibles para personas con discapacidad, esto es particularmente importante para un proyecto de transporte privado orientado a dichas personas.

6) En algunos casos se ha podido observar que las familias sobreprotegen y/o esconden a su familiar con alguna discapacidad. Según tu punto de vista ¿Por qué suceden estas acciones? ¿Cómo afectaría el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad?

Esto sucede por el estigma asociado a las condiciones de discapacidad. Muchas personas siguen pensando que los males congénitos son producto de conductas inmorales o descalificables de los progenitores. Conozco de primera mano el caso de la Residencial Los Girasoles, ubicada en Chaclacayo. Al parecer, en décadas anteriores los terrenos de esta residencial eran adquiridos por familias acomodadas, las cuales recluían a sus familiares con diversas discapacidades en dicha residencial. Esto ha llevado a varios maltratos y situaciones de aislamiento dentro de Los Girasoles, a la larga la calidad de vida de todos los residentes empeora. Es necesario que las personas con discapacidad sean incluidas en la sociedad pues de lo contrario no se desarrollan los servicios necesarios para asegurar el acceso de todos los ciudadanos a la diversidad de servicios ofrecidos. Recordemos que eventualmente toda persona puede caer en una situación de discapacidad, sea por enfermedades temporales, crónicas o congénitas.

Entrevista #2

Nombre completo: Josecarlos Escobar Tellez

Edad: 23

Profesión: Marketing

Cargo Profesional: Coordinador de Programa

Tiempo de experiencia: 5 años

Lugar de trabajo: Best Buddies Perú

1) ¿Cuál es su percepción referente a la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual en nuestra ciudad?

Considero que aún tenemos mucho por aprender y seguir desarrollándonos, pero, al mismo tiempo, siento que estamos por buen camino. Quizá en unos 10 años podamos hablar de una “realidad” con mejores oportunidades para las Personas con Habilidades Distintas (PcHD).

2) ¿Qué factores externos crees que son necesarios para que la condición de vida social de este grupo de personas mejore cada vez más?

La principal labor que todos tenemos, como sociedad, para aportar al desarrollo de la Inclusión, en general, primero, es la “aceptación”; esto significa no hacer caso omiso a que estas personas existen y conviven con nosotros. Después, es la “educación”; esto quiere decir, que se nos enseñe mucho más sobre las personas con Síndrome de Down, Asperger, Autismo, Fronterizos, etc., con el objetivo de empezar a romper mitos que se tienen sobre ellos y, así, dejar de limitarlos.

3) ¿Cómo es poder trabajar directamente con personas con diferentes tipos de discapacidad?

Es una oportunidad maravillosa que, lamentablemente, muy pocos pueden conocer. Es bien sabido que, al tener a una PcHD en la oficina, el rendimiento de los demás colaboradores aumenta en, aproximado, 40%.

4) Según su opinión, ¿el Estado debería tomar mucha más importancia a la rehabilitación e inclusión de las personas con DI? ¿Por qué?

Absolutamente. En primer lugar, porque, a la actualidad, no se encuentra mucha información estadística sobre esta población. Segundo porque los programas que existen a la actualidad muy poco ofrecen en comparación a otros países de Latinoamérica como Colombia, por ejemplo.

5) A raíz de la coyuntura sobre las denuncias a los conductores de taxis y sabiendo que las personas con discapacidad son más vulnerables ¿Cree que un servicio especial y con mejor trato, pueda ser factible para poder ayudar a movilización y autonomía de este grupo de personas?

Sí. Esto también ayudaría mucho a que los padres sientan más confianza para que sus hijos/as empiecen a moverse solos/as. Sin embargo, las personas que brinden este servicio deben estar bien capacitadas en diversos aspectos.

6) La familia es el sostén para todas las personas, pero es incluso más para las personas con discapacidad o discapacidad intelectual. Coméntame sobre las familias (padres) con los que has podido relacionarte en el trabajo.

Todos, absolutamente, han aceptado la condición de sus hijos/as y se comprometieron con su desarrollo. Entonces, esto ha hecho posible que tengamos “buddies” embajadores de la ONU, conferencistas internacionales, campeones mundiales en diversas disciplinas deportivas, entre otros. El apoyo de la familia hace que las PcHD no tengan límites.

7) ¿Qué les dirías a las personas que tienen prejuicios equivocados sobre las personas con DI?

Que compartan con estas personas. Una única tarde es más que suficiente para dejar de lado los prejuicios. No les tengan miedo a ellos/as y no tengan miedo a vivir una experiencia maravillosa.

Entrevista #3

Nombre completo: Freddy Huarcaya Abril

Profesión: Comunicador

Cargo que ocupa: Coordinador de la Unidad Funcional de Comunicaciones

Lugar de trabajo: CONADIS

1) ¿Cuál es la principal función del CONADIS para beneficio de las personas con discapacidad?

El CONADIS trabaja para garantizar el reconocimiento y protección de los derechos para las personas con discapacidad, generando condiciones en su entorno que fortalecen y ayudan a superar diversos obstáculos, permitiéndoles ejercer con igualdad todo lo que demanda la ley 29973.

2) ¿Qué es lo que se ha logrado progresivamente en los dos últimos años con las acciones que fomenta la institución?

La institución ha logrado modificar muchas normativas que se han incorporado dentro del sector trabajo, educación y transporte. Por ejemplo, en el sector salud existe actualmente la emisión del certificado de discapacidad que anteriormente no se ejecutaba de manera correcta, en el sector educación hay un 15% de vacantes en las universidades que están destinados para postulantes que tengan algún tipo de discapacidad y en el ámbito de transporte se ha modificado las leyes a través de los últimos años para que las personas con discapacidad ingresen a los buses sin costo con el carnet amarillo del CONADIS. Claro que actualmente la institución está buscando generar más accesibilidad en los medios de transporte público, como se ha implementado en el servicio del metropolitano y en el tren.

3) ¿Considera que existe una problemática social sobre la inclusión de las personas con discapacidad en nuestro país? ¿Por qué?

Creo que, en comparación de antes, estamos avanzando. Tenemos que ser conscientes que en nuestro país los temas alusivos a la discapacidad han cambiado. Por ejemplo, el acceso al banco con ventanillas para personas con sillas de ruedas (la norma dice que todos los centros de atención al público deben adecuar toda su infraestructura a personas con discapacidad) y una persona con discapacidad visual que no encuentra los semáforos sonoros o los pisos podo táctiles. Nosotros no tenemos eso aún, pero se espera recorrer ese camino y subsanar esos errores. La inclusión todavía tiene mucho por recorrer, pero estamos en ese enfoque y de aquí a 10 años veremos un Perú más accesible.

4) ¿Qué es lo que el CONADIS está realizando actualmente para incluir las personas con discapacidad intelectual en la sociedad?

El CONADIS no trabaja por una discapacidad en especial, es una institución que vela por las distintas discapacidades en general. Específicamente para las personas con discapacidad intelectual o sensorial, venimos trabajando con las asociaciones que tienen este grupo de personas para poder ofrecerle puesto de trabajo. El CONADIS cuenta con un programa que se llama “Soy Capaz” que ayuda a orientar y focalizarlos con acciones o ejercicios para que les ayuden a recordar y motivarlos para un puesto de trabajo.

5) En el tema del transporte público, ¿En qué nivel se ha avanzado la inclusión social para las personas con discapacidad?

Es importante recalcar la ley 30412 del pase libre. Esta ley permite que las personas con discapacidad severa puedan subir a los transportes sin pagar el pasaje, sin embargo, esta ley no ha sido muy bien contemplada porque es difícil que las personas en silla de ruedas suban a un bus y, por tanto, no usar su pase libre. No

estamos logrando el objetivo, porque solo sirve en los medios de transporte que tienen accesibilidad como el metropolitano y el tren.

6) ¿Qué es lo que busca desarrollar el CONADIS para nuestro país a futuro?

Tenemos muchas cosas por completar con la accesibilidad en el transporte, información y la accesibilidad que tenga que ver con atención al público. Se ha creado el registro nacional de personas con discapacidad desconcentrado y se refiere a que una persona con discapacidad saque su certificado de discapacidad y el CONADIS lo ingresa a una base de datos para obtener un carnet amarillo (discapacidad severa) u otro carnet celeste (no es tan severa). Los dos tienen la misma finalidad solo se diferencian que el amarillo es libre pasaje.

Es importante almacenar este registro, porque se necesita saber cuántas son, donde están y que necesitan para desarrollar políticas públicas. Estamos abriendo una sede en Huánuco de registro, y en el periodo de 5 días hábiles, las personas estarían obteniendo su carnet. El CONADIS está acercándose a la población y a todas las regiones para que puedan tener el certificado y eso es un logro grande que se está trazando.

Reitero que el CONADIS no es solo, tiene que trabajar con la sociedad civil, con familias, con el gobierno y empresas privadas.

3.6 FODA de la Campaña



Elaboración propia

3.7 Plan de Contingencia

CAMPAÑA DE CAPACITACIÓN: “CUANDO TE ENTIENDO, TE ATIENDO MEJOR.”

PLAN: Propuesta de solución, se dará en el caso de que no resulte o no tenga la debida acogida, ni el impacto esperado en la campaña social. Detalle del procedimiento a seguir:

Estrategia: Difusión de la Campaña en Medios de Comunicación Radiales y sus plataformas digitales.

TÁCTICA 1: El eje de campaña, es ofrecer la información específica sobre la situación actual de las personas con Síndrome de Down, Asperger y TEA en medios de transporte público-privado en Lima metropolitana, se utilizará a la prensa radial para captar e informar al público sobre la campaña, con el *#verdaderainclusión*.

Se concretará una reunión con un medio de prensa radial, como Radio Exitosa para llegar a colocar un spot publicitario radial, informando sobre la campaña social.

De qué trata:

En Lima Metropolitana medio millón de personas padecen de discapacidad intelectual. El 32,1% de ellas tienen limitaciones para aprender, mientras que el 18,8% presenta dificultad para relacionarse con los demás. Únete a la campaña “Cuando te entiendo te atiendo mejor” usando el *#verdaderainclusión* y recuerda que los conductores capacitados no solo recibirán distintivos en sus aplicaciones, si no también, ayudarán al cambio de la ciudad. Síguenos en Facebook como “Cuando te entiendo te atiendo mejor”.

Formato: Social/informativo

Duración: 04 semanas – 40 segundos

Ediciones: lunes - miércoles – viernes

3.8 Público Objetivo

3.8.1 Grupo objetivo primario

Empresas de taxi por aplicativo, interesadas en capacitarse para brindar un servicio óptimo e inclusivo hacia personas con síndrome de Down, Asperger y TEA. Son los que indirectamente hablan por cada empresa y encargados de transmitir la imagen inclusiva que se busca lograr.

3.8.2 Grupo objetivo secundario

Este público está conformado por personas con síndrome de Down, Asperger y TEA y sus familias, que no cuentan con un servicio especializado e inclusivo para transportarse a sus diversas actividades diarias.

3.8.3 Características

a) Demográficos Sexo:

Femenino y masculino. Edad:

Público Primario: 26 - 55.

Público Secundario: 18 - 30.

Estado Civil: Solteros, Casados.

Ocupación: Estudios secundarios, técnicos y/o superiores dependientes e independientes.

Nivel de ingresos: Poseen un nivel de ingreso de s/1,500.00 soles a más.

b) Geográfica

Lugar de Residencia: Lima Metropolitana

c) Psicográfico

Nivel Socioeconómico: A, B, C.

d) Estilo de Vida

Son quienes se encuentran estudiando o trabajando, mayormente no tienen mucho tiempo para compartir con su familia por su ritmo de vida. Se entretienen al ingresar a sus redes sociales.

e) Tipo Personalidad

Progresistas y modernos.

3.9 Estrategia de Marketing

3.9.1 Target Group

La campaña está dirigida a conductores de servicios de taxi por aplicativo, que se identifiquen con la responsabilidad social y se comprometan de hacer una sociedad inclusiva para personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.

3.10 Posicionamiento

Ser la primera campaña social de concientización enfocada para mejorar la calidad de vida de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA en el Perú de la mano de la ONG Best Buddies, con 30 años de presencia mundial.

Brand Equity:

- Conciencia: Instruir a la población para disminuir la desinformación sobre las necesidades inclusivas para personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.
- Solidaridad: Apoyo sin fines de lucro.
- Responsabilidad: Promover a los usuarios a través de los medios digitales, la importancia de la capacitación para generar una cultura inclusiva en nuestra sociedad y darles una mejor calidad de vida personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.

Claim:

Escogimos la frase “Verdadera Inclusión” como *hashtag*, debido a que es una forma de generar cultura inclusiva en actividades tan cotidianas como el transporte,

contribuyendo así a que personas con síndrome de Down, Asperger y TEA realmente formen parte la sociedad.

3.11 Ventaja diferencial

Ser reconocidos como una campaña de capacitación que busca que cada empresa de taxi por aplicativo desarrolle programas de responsabilidad en favor de la sociedad.

3.11.1 Objetivos

Los siguientes objetivos se llevarán a cabo dentro del plazo de 4 meses que dura la campaña.

CUALITATIVOS

a) Objetivo General:

Concientizar y sensibilizar a los conductores de taxi por aplicativo de 26 a 55 años de Lima Metropolitana, acerca de la problemática que afrontan las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.

b) Objetivos específicos:

- Disminuir la tasa de desinformación en un 10% sobre las necesidades en medios de transporte público - privado de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA al término de la campaña.
- Formar alianzas estratégicas con empresas privadas socialmente responsables que apoyan actividades de labor social a favor personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.
- Generar programas que involucren a la población de Lima Metropolitana para permitir el desarrollo de programas de ayuda social para personas con síndrome de Down, Asperger y TEA.

CAPÍTULO IV

ESTRATEGIA PUBLICITARIA

4.1 ¿Qué Decir?

La campaña tiene como objetivo concientizar y sensibilizar a conductores de taxi por aplicativo sobre la situación actual en que se hallan las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA en el transporte público-privado de Lima Metropolitana.

4.2 Hecho Clave

Muchos de los conductores de taxi por aplicativo desconocen las necesidades de servicio que demandan las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA en el transporte público-privado de Lima Metropolitana.

4.3 Problema a Resolver

Se lanza una campaña social informativa con la finalidad de combatir la desinformación sobre las necesidades en el transporte público-privado de Lima Metropolitana de las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA; así como también el nivel de desconfianza del uso de este servicio.

4.4 Objetivo Publicitario

Ser una de las campañas que informa, concientiza y sensibiliza a las personas sobre la situación real en la que se encuentran estos individuos, así mismo difundir la inclusión social de individuos con síndrome de Down, Asperger y TEA, teniendo como target a jóvenes 18 a 27 años de Best Buddies Perú de Lima Metropolitana.

4.5 Oportunidades

- Idea innovadora
- Desinformación por parte de este grupo de público.
- Incentivar una cultura inclusiva.
- Uso constante de los dispositivos tecnológicos y aplicaciones.

4.6 Limitaciones

- Desinterés de la población para participar
- Baja asistencia en las capacitaciones
- Nacimiento de competencias directas
- Ausencia de fondos económicos necesarios para realizar esta campaña al ser una ONG sin fines de lucro.

4.7 Grupo Objetivo

Jóvenes y adultos, teniendo a dos tipos de públicos, siendo el target primario de 26 a 55 años.

a) Factores socio - demográficos

Jóvenes y adultos de ambos sexos, femenino y masculino de 26 a 55 años, quienes son profesiones dependientes e independientes. Son solteros o casados, residen en Lima Metropolitana.

b) Factores socio - Económicos

Posee un nivel de ingresos entre s/1,500.00 soles a más mensuales.

c) Factores socio - Psicográficos

Son jóvenes y adultos quienes trabajan para mantener muchas veces su hogar, pagar sus estudios o para poder relajarse de vez en cuando en reuniones sociales, partidos de fútbol con amigos, etc., no cuentan con mucho tiempo libre ya que en muchos casos trabajan con el aplicativo con el fin de generar un ingreso extra y algunos incluso laboran con esta App luego de salir de un trabajo de oficina o de clases, ya que muchos de ellos optan por seguir superándose. La gran mayoría de ellos se suelen entretener ingresando a las redes sociales.

4.8 Competencia ONG Best Buddies

Es una ONG internacional sin fines de lucro, que se encarga de ofrecer a individuos con discapacidad intelectual, la ocasión de explorar nuevos horizontes, formar nuevas amistades y aumentar su círculo social y de esta manera iniciar el crecimiento personal a través de una amistad uno a uno con un joven voluntario. Brinda también, diversos programas dirigidos a personas con discapacidad intelectual, promoviendo la amistad, la socialización, el liderazgo y las oportunidades laborales buscando impactar favorablemente para alcanzar una mejor calidad de vida; la asociación Proyecto Inclusión Perú (APIP) cuenta con la acreditación de Best Buddies desde el año 2010.



4.9 Posicionamiento

Se busca ser la primera campaña que promueva y eduque a nuestra sociedad sobre las necesidades en el transporte público-privado de personas síndrome de Down, Asperger y TEA en Lima Metropolitana y la importancia de su inclusión en la sociedad.

4.10 Promesa Básica

Generar mecanismos de ayuda donde la central informativa, sea Best Buddies Perú, la sociedad limeña se informará acerca de los problemas actuales en los que se encuentran las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA y la ONG brindará su apoyo para difundir las necesidades estos individuos y disminuir la tasa desigualdad y falta de verdadera inclusión social de personas con DI.

4.11 Razón ¿Por Qué? (*reason why*)

Actualmente, existe una gran despreocupación por parte de la sociedad hacia las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA, aunque hoy en día se comenta mucho el tema de inclusión, con esta campaña buscamos concientizar sobre el trato adecuado y principales necesidades que estos individuos merecen con el fin de buscar una verdadera inclusión.

4.12 Concepto Central Creativo

“Cuando te entiendo, te atiendo mejor” El propósito de la campaña es informar sobre la situación actual en la que se encuentran la gran mayoría de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA en Lima Metropolitana; en específico en el servicio de transporte público-privado, mencionado principalmente como uno de ellos trato discriminator que muchos reciben al encontrarse en algún servicio público, la indiferencia de las personas y la desinformación de sus principales necesidades. Con esta campaña se busca capacitar a los conductores y empezar a cambiar la imagen servicio inseguro por la de un servicio pionero de verdadera inclusión.

CAPÍTULO V

ESTRATEGIA CREATIVA

5.1 ¿Cómo Decirlo?

Con páginas en las diversas redes sociales con el nombre de nuestra campaña “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”; con el concepto de sensibilizar, utilizaremos fotos y pequeños videos reales de la interacción de personas con discapacidad intelectual, familiares y conductores, tomadas durante el uso del servicio de taxi.

5.2 Tono de Comunicación

Emocional/ Reflexivo

Se utiliza el tono de comunicación emocional, ya que será la primera campaña que daría a conocer al público, sobre la problemática que viven las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA en Lima Metropolitana actualmente. Se elige también el tono reflexivo, porque se busca que el público limeño tome conciencia acerca de las necesidades e indiferencia que padecen este tipo de personas en nuestra sociedad. Esperando generar algún cambio en la actitud de nuestro target hacia ellos.

5.3 Isologotipo de Campaña

GRÁFICO N° 22



Elaboración propia

El isologotipo está conformado por dos manos, una en color azul C: 97%, M: 90%, Y:14% y K:0% al lado derecho, la otra en color gris C: 16%, M: 9%, Y:15% y K:0% al lado izquierdo, también lleva un corazón rojo C: 0%, M: 95%, Y:87% y K:0% en el medio y en la parte inferior izquierda el nombre de la campaña.

Fuente: Century Gothic

- Mayúsculas

GRÁFICO N° 23

ABCDEFGHIJK
LMNOPQRSTU
VWXYZ

- Minúscula

GRÁFICO N° 24

abcdefghijkl
lmnopqrstuv
wxyz

- Números

GRÁFICO N° 25

12345678910

5.4 Concepto Central Creativo

Se muestra en las redes sociales “Cuando te entiendo, te atiendo mejor” *#verdaderainclusión*, como la página principal que se encargue de transmitir toda la información necesaria sobre la problemática actual de las personas síndrome de Down, Asperger y TEA; generando sensibilización, información y concientización a las personas quienes decidan ser parte de esta campaña.

5.5 Recursos Creativo

Uso respetuoso de imágenes de jóvenes con síndrome de Down, Asperger y TEA; en diferentes situaciones compartiendo con sus familiares, mientras utilizan el servicio de taxi por aplicativo.

Entrega de material informativo debidamente membretado con el isologotipo correspondiente específicamente diseñado para la campaña “cuando te entiendo, te atiendo mejor” a conductores inscritos en la capacitación.



Elaboración propia

5.6 Medios a Utilizar

- Radio: A través de este medio llegaremos a un mayor número de público, por medio de entrevistas donde daremos a conocer al público sobre nuestra campaña, teniendo como elección a Radio Exitosa.

- Social Media: Utilizaremos las redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube, para difundir la campaña social.

CAPÍTULO VI

ESTRATEGIA DE MEDIOS

6.1 Objetivos

- Lograr un alcance de 3,000 conductores capacitados al usar el mix de medios, al finalizar del primer año de haber sido lanzada la campaña.
- Conseguir el *engagement rate* (tasa de participación) al 10% con el público objetivo vía Social Media.
- Obtener 8,000 seguidores en el *fan page*, al culmine del primer año de lanzamiento de nuestra campaña por redes sociales.

6.2 Mix de Medios

Se emplea un mix de medios online y offline, centrándonos en invertir en medios digitales, ya que a través de estas plataformas estaremos más cerca al público que queremos llegar.

6.3 Medios Offline

6.3.1 Radios

La radio permite difundir los mensajes de alto impacto de la campaña generando una alta frecuencia en nuestro target, siendo elegidas las emisoras más relacionadas al rubro de noticias.

- Radio Exitosa 95.5

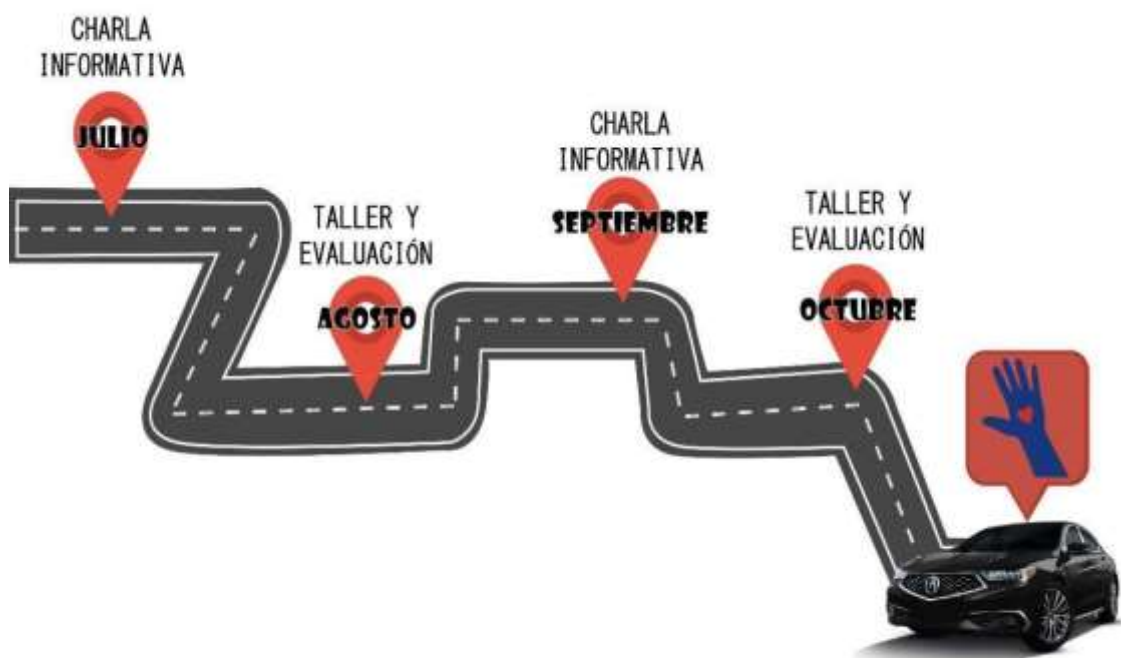


CAPÍTULO VII

PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO

7.1 Calendario de Campaña

Road Map



Elaboración propia

7.2 Programación de Actividades

	julio	agosto	septiembre	octubre
Medios online				
Redes sociales				
Facebook				
Twitter				
Cintenido digital				
YouTube				
Medios offline				
Radio				
Exitosa 95.5				

7.3 Presupuesto

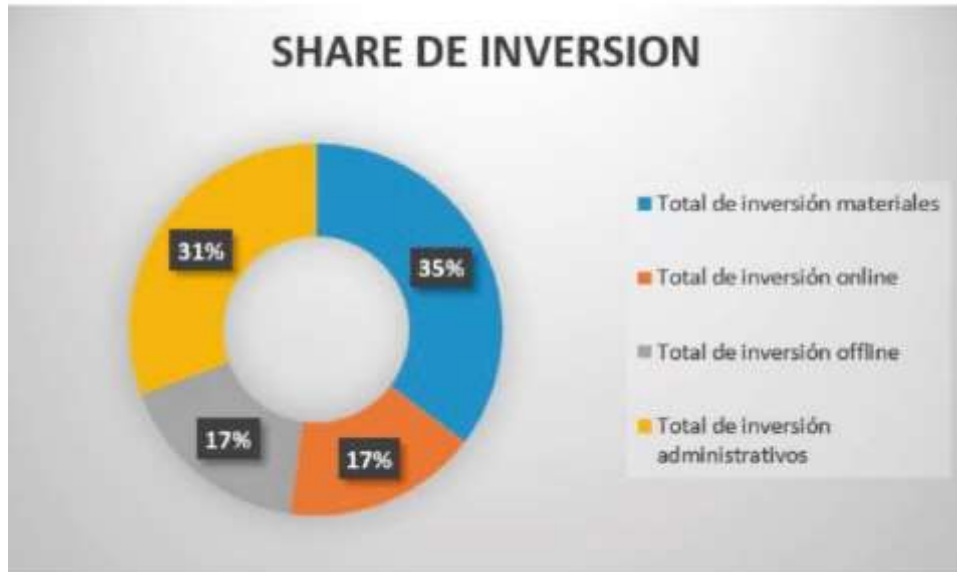
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TIEMPO DE CAMPAÑA	COSTO TOTAL
Libretas contraplacadas	1000	S/ 6.45	4 meses	S/ 6,450.00
Lápíceros ecológicos	1000	S/ 1.90	4 meses	S/ 1,900.00
Resaltadores	1000	S/ 4.20	4 meses	S/ 4,200.00
Folders	1000	S/ 4.30	4 meses	S/ 4,300.00
Pines full color	1000	S/ 1.60	4 meses	S/ 1,600.00
Costo total:				S/ 18,450.00

MEDIOS ONLINE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TIEMPO DE CAMPAÑA	COSTO TOTAL
Facebook	4	S/ 800.00	4 meses	S/ 3,200.00
Twitter	4	S/ 1,000.00	4 meses	S/ 4,000.00
YouTube	2	S/ 800.00	4 meses	S/ 1,600.00
Costo total:				S/ 8,800.00

ADMINISTRATIVOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TIEMPO DE CAMPAÑA	COSTO TOTAL
Asesor de Relaciones Públicas	1	S/ 2,500.00	4 meses	S/ 10,000.00
Community Manager	1	S/ 1,500.00	4 meses	S/ 6,000.00
Costo total:				S/ 16,000.00

El presupuesto total de la campaña es S/. 43.250,00 El 85% del costo de la campaña será cubierto por la empresa y el 15% de la misma será cubierta por la ONG.

GRÁFICO N° 18



Elaboración propia

Respecto al share de inversión offline y online el resultado del total de inversión, se realiza con un 30% de inversión offline y un 15% de inversión online en la ejecución de la campaña para más detalle pueden visualizar el gráfico N° 18.

Merchandising	
Materiales	S/18,450.00
Total de inversión <i>materiales</i>	S/18,450.00
Inversión online	
Medios <i>online</i>	S/ 8,800.00
Total de inversión <i>online</i>	S/ 8,800.00
Medios offline	
Radio	S/8,910.00
Total de inversión <i>offline</i>	S/8,910.00
Personal	
Administrativos	S/16,000.00
Total de inversión <i>administrativos</i>	S/16,000.00

CONCLUSIONES

1. Existe una carencia de información y un nivel bajo de apoyo en nuestro país sobre las necesidades y tratamientos de las personas con discapacidad intelectual, esto afecta directamente a la socialización y autonomía de las personas con síndrome de Down, Asperger y Trastorno de Espectro Autista en relación a la falta de adecuado transporte público – privado para beneficio de ellos en Lima Metropolitana.

En el transcurso de esta investigación, se obtuvo respuestas indiferentes y desinformadas de los encuestados que participaron en este proyecto. El período de recolección de información careció de cantidad de datos estadísticos o noticias actualizadas sobre la discapacidad intelectual en nuestro país. Los resultados de las encuestas y entrevistas ejecutadas a profesionales capacitados en el tema proyectan esta conclusión que resulta ser la base para el tema central del proyecto.

2. Una adecuada capacitación dirigida a los conductores de taxi por aplicativo sobre la discapacidad intelectual (síndrome de Down, Asperger y Trastorno de Espectro Autista) genera confianza a sus familiares. Los familiares de las personas con síndrome de Down, Asperger y TEA son la principal fuente de información sobre las necesidades que acogen a los integrantes de su familia.

El primer encuentro con la organización Best Buddies y los miembros de ella, fue en un evento de confraternidad donde se encontraban niños, jóvenes y sus familiares. Estos miembros, fueron de gran aporte en la elaboración del producto comunicacional ya que brindaron datos exactos y experiencias propias sobre las carencias en el servicio de transportes público – privado.

3. El uso de un distintivo inclusivo en los taxis por aplicativo genera mayor participación de los conductores en temas relacionados con campañas sociales

y al mismo tiempo, les brinda un diferencial que lograría incrementar sus ingresos económicos.

La encuesta realizada a los conductores de diversos distritos, concluyó en respuestas positivas a la influencia que tiene la colocación de un distintivo inclusivo en los taxis por aplicativo. Esta herramienta les brindará la posibilidad de diferenciarse con otros conductores y destacarse con un servicio especializado que generará un mayor ingreso salarial para los conductores.

RECOMENDACIONES

1. Incentivar la difusión del programa “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”; dirigido a conductores de taxi por aplicativo, en beneficio de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA de la sociedad de Lima Metropolitana y promover la importancia de la inclusión social en necesidades tan básicas como el transporte.
2. Capacitar a los conductores de taxi por aplicativo sobre las necesidades básicas de personas con síndrome de Down, Asperger y TEA, partiendo de las experiencias y carencias previamente identificadas por familiares de estos individuos.
3. Fortalecer la participación de los conductores a través de campañas inclusivas, con el uso de iconos alusivos al programa “Cuando te entiendo, te atiendo mejor”, que incentiven con beneficios económicos, pero sobre todo generan cultura de responsabilidad social.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (2011). *Discapacidad Intelectual, Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo* (11.a ed.). Madrid, España: Alianza.

Bueno, J. (2002). Acciones e Investigaciones Sociales. *La Inclusión y los Procesos de Intervención*. Descargado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/301679.pdf>

Cuesta, O. (2017). *Aportes de la comunicación para la inclusión de personas en condición de discapacidad a la vida urbana*. Chasqui, Revista Latinoamericana de Comunicación, (136), 323-336. Recuperado de <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/2988/2992>

Contreras, V. (2013). *Competencia Parental y Discapacidad Intelectual: un estudio comparativo de familias*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13511/63538_Programa_CP.pdf?sequence=3

Delgado, C. (2012). *Mi comunicador de pictogramas*. Recuperado de <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/micomunicadordepictogramas.pdf>

Deliyore-Vega, M (2017). *Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194154980012/html/index.html>

Díaz, L. (2004). *Las voces del silencio Una comunicación sin Límites*. (2.a ed.). Murcia, España: Selegráfica, S.L.

Escobar, G. (2010). *Personas con discapacidad VII Informe sobre derechos humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cSKopcUE64C&pg=PA405&dq=TODO+SOBRE+EL+CONADIS+peru&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidoOTkIIHjAhWtzlkKHR3pB5MQ6AEILDAB#v=onepage&q=TODO%20SOBRE%20EL%20CONADIS%20peru&f=false>

Fundación Down (2017). *Comunicación y Apoyos a Personas con Discapacidad Intelectual*. Recuperado de <http://www.infocoponline.es/pdf/APOYO-DISCAPACIDAD-INTELECTUAL.pdf>

Garrido, E. (2015). *Estudio del Síndrome de Asperger desde las perspectivas psicológicas forenses*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

George, J. (2009). *El Manual del Autismo: Información fácil de Asimilar, Visión, Perspectivas y Estudios de Casos de un Maestro de Educación Especial*. (1.a ed.). British Columbia, Canadá: #1 Book Publishers.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Perú: Perfil Sociodemográfico Informe Nacional, Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2018). *Los Principales Derechos de las Personas con Discapacidad*. México: Home Print S.A de C.V.

Mayo Clinic (2018). *Atención al paciente e información sobre salud, Enfermedades y Afecciones: Síndrome de Down*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/down-syndrome/symptoms-causes/syc-20355977>

Mogollón, E. (21 noviembre 2017). *Comunicación Inclusiva*. *Revista Comunicación*. Recuperado de <http://www.revistacomunicacion.com/index.php/organizacion-y-publicos/663-comunicacion-inclusiva>

Organización de las Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2011). *Temas de Salud: Discapacidades*. Recuperado de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Padilla, R. y Juárez, M. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=V1EWwtH3mREC&pg=PA13&dq=capacitacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiby9rEj4PjAhUCvFkKHW7AArYQ6AEIPDAE#v=onepage&q=capacitacion&f=false>

ROCA, E. (2003). *La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional*. Recuperado de <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>

Santa María, L. (2015). *El boom del desarrollo de aplicaciones móviles para taxis [Mensaje en un blog]*. Recuperado de <http://www.staffcreativa.pe/blog/el-boom-del-desarrollo-de-aplicaciones-moviles-para-taxis/>

Sistema de Información sobre discapacidad Perú (2011). *OMAPED*. Grupo Fundades. Recuperado de <http://www.infodisperu.org/omaped.php>

ANEXO N° 1
CARTA DE PARTICIPACIÓN DE CAMPAÑA BEST BUDDIES PERÚ



CARTA DE COMPROMISO

Por medio de la presente, expresamos el interés de Best Buddies Perú, en ser parte de la campaña social que realizará la dupla **Bach. Alessandra Palomino Vergara y Bach. Sellenne Sifuentes Fajardo**, como parte de su tesis para la obtención de su título profesional de Licenciados en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), cuyo nombre de su tesis es: **“COMUNICACIÓN ASERTIVA E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN, ASPERGER Y TRASTORNO DE ESPECTRO AUTISTA EN MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO-PRIVADO DE LIMA METROPOLITANA 2019”**

Best Buddies Perú es una organización internacional líder con presencia en los seis continentes, que está dedicada a establecer un movimiento global de voluntariado, para generar vínculos de amistad uno a uno, oportunidades de empleo inclusivo y desarrollar liderazgo en personas con discapacidad intelectual, que opera a través de sus programas acreditados internacionalmente.

Lima, 27 de mayo 2019

Josecarlos Escobar
Coordinador del Programa Amistades
Best Buddies Perú
amistades@bestbuddiesperu.com
+51 992 047 077

ENCUESTA DE ESTUDIO - PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN MEDIOS DE TRANSPORTE

Esta encuesta tiene como finalidad obtener una visión de la realidad y las necesidades de las personas con discapacidad intelectual en un medio de transporte. Se solicita responder con total sinceridad.

1. Edad

2. Sexo

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

3. Distrito

4. ¿Tiene familiar con discapacidad intelectual en casa?

Marca solo un óvalo.

Si

No

5. Edad del familiar

6. ¿Qué medio de transporte utiliza?

Marca solo un óvalo.

Transporte Público

Transporte Privado

7. ¿Con qué frecuencia se moviliza en medios de transporte privado (taxi por aplicativo)?

Marca solo un óvalo.

Todos los días

De manera interdiaria

Una vez por semana

Nunca

8. ¿Usted vivió o presenció malos tratos en un medio de transporte privado (taxi por aplicativo)?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. ¿Qué mejoras, referente al trato que brindan los conductores, sugiere para el transporte privado (taxi por aplicativo)?

10. ¿Considera que los conductores de transporte privado (taxi por aplicativo) deben recibir capacitación referente al trato personas con discapacidad intelectual?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

11. Si existiera un servicio de transporte privado (taxi por aplicativo) que se preocupe por capacitar a sus conductores sobre a las necesidades de personas con discapacidad intelectual ¿lo solicitaría?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

ENCUESTA

Campaña de Comunicación Social "Cuando te entiendo, te atiendo mejor".

1. Edad

2. Distrito de residencia

3. ¿Cuál es el servicio que ofrece?

Marca solo un óvalo.

- Taxi por Aplicativo
 Taxi Independiente

4. En caso sea taxi por aplicativo ¿Con qué empresa trabaja?

Marca solo un óvalo.

- Beat
 Uber
 Easy
 Cabify
 Otro: _____

5. ¿Sabe qué es la discapacidad intelectual?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No
 Detalle su respuesta
-

6. ¿Le gustaría informarse más sobre la discapacidad intelectual y como actuar frente a un pasajero con esta condición?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

7. ¿Participaría en una campaña de capacitación referente a la pregunta anterior?

Marca solo un óvalo.

- De todas maneras
 Podría ser
 No estoy seguro
 No participaría

8. **¿Está de acuerdo con el uso de un distintivo inclusivo, dentro de la aplicación, para destacar su servicio frente a otros conductores?**

Marca solo un óvalo.

- Me parece una excelente idea
- Me agrada la idea
- No estoy seguro
- No estoy de acuerdo

9. **¿Podría dejarnos alguna sugerencia?**



Audiencia Acumulada Semanal de Emisoras FM/AM - Total Perú -							
GRUPO OBJETIVO: Hombres y Mujeres de 11 años a más / NSE Total							
RNG	EMISORAS	TOTAL PERÚ		NACIONAL URBANO		RURAL	
		Alc %	Mts.	Alc %	Mts.	Alc %	Mts.
Total alcance semanal		89.1	22313.3	81.8	18303.2	76.5	3930.1
01	R.P.P. FM/AM	25.0	6260.0	25.0	5014.9	24.9	1245.1
02	Moda FM	15.6	3695.9	18.8	3766.3	2.6	129.6
03	La Karibeña FM	15.0	3758.1	17.9	3665.4	2.4	172.7
04	Nueva O Fm FM	12.6	3153.3	14.8	2972.2	3.6	181.3
05	Exitosa FM	11.8	2954.5	13.7	2744.8	4.2	209.9
06	Panamericana FM/AM	11.6	2908.0	14.2	2849.5	1.0	48.5
07	Ritmo Romantica FM	11.4	2854.6	13.9	2776.2	1.5	76.4
08	La Zona FM	11.4	2844.4	13.6	2733.8	2.2	110.8
09	La Inolvidable FM/AM	10.1	2522.9	12.4	2485.6	0.7	37.3
10	Onda Cero FM/AM	9.8	2456.1	11.9	2382.3	1.5	73.8
11	La Kalle FM	8.8	2208.7	10.9	2179.1	0.6	29.6
12	Felicidad FM/AM	7.3	1831.6	9.1	1813.7	0.3	17.3
13	Oxígeno FM	6.3	1576.7	7.7	1552.0	0.5	24.7
14	Corazon FM	6.2	1551.0	7.5	1498.3	1.1	52.7
15	Studio 92 FM	4.7	1170.9	5.8	1154.4	0.3	16.5
16	Capital FM/AM	3.5	881.9	4.4	877.7	0.1	4.2
17	Planeta FM	3.4	839.0	4.2	839.0	~	~
18	Nacional FM/AM	2.4	593.6	2.7	540.1	1.1	55.5
UNIVERSO INVESTIGADO (Mts) :		25036.5		20026.7		5007.8	

1/2018 - Promedio de Estudios de Audiencia Rural: Nacional Urbano mayo y octubre 2015 y Rural mayo 2015.
Grupo objetivo: Hombres y mujeres de 11 años a más NSE Total / Lic. - Dem de 05 a 24 hrs.

Audiencia acumulada semanal según lugar de audiencia



El estudio de sintonía radial CPI refleja que el 82% de las personas de todas las clases sociales escuchan radio en el hogar. La radio se adapta al activo estilo de vida de los radioescuchas; es así que el 28% de peruanos escucha radio en vehículos, 21% en centros de trabajo donde la radio es un compañero frecuente. Es importante mencionar que la audiencia en vehículos presenta variaciones si comparamos los resultados de Lima con el interior del país. En la capital, el

46% es oyente de por lo menos una emisora en un vehículo, mientras que en el interior sólo el 22,7% escucha radio en vehículos. Esta marcada diferencia se explica por la gran congestión vehicular que sufre nuestra capital, lo que genera que las personas, entre pasajeros y conductores, tengan que pasar gran parte del día en un medio de transporte. Es así como la radio aparece como una opción de entretenimiento y como medio informativo.

Audiencia acumulada semanal por dispositivos donde se escucha radio

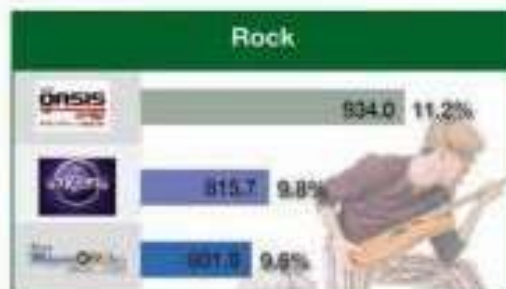
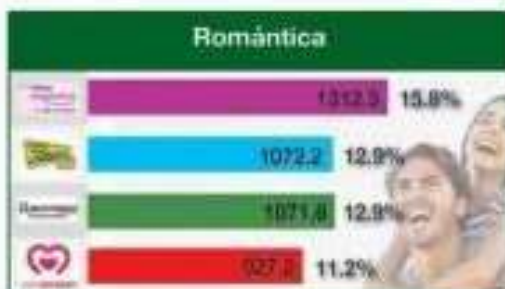


Los teléfonos móviles se han convertido en la radio portátil que se usaba años atrás. El 41% de los limeños escuchan radio desde sus celulares, esto convierte a la radio en un medio personal que acompaña al radioyente mientras viaja o realiza sus actividades



cotidianas como ir al gimnasio, caminar y otras, es decir está más cerca de la gente. Los segmentos más jóvenes son los que más escuchan radio por el celular, donde se destaca el grupo de 17 a 25 años que alcanza el 57%.

Emisoras de radio según géneros de programación en Lima metropolitana (Mls.)



FIGURAS: Estudio de Audiencia Real y Evaluación de acciones & Presencia - zona Metropolitana de Lima a Domingo de 20:00 a 21 horas - primavera 2018

ANEXO N° 5

FOTOS DE ENCUESTA A FAMILIARES DE PERSONAS CON SINDROME DE DOWN, ASPERGER Y TEA







ANEXO N° 6

FOTOS DE OBSERVATORIO Y RECOLECCIÓN DE DATOS DURANTE EVENTO DE INTEGRACIÓN DE LA ONG BEST BUDDIES PERÚ







ANEXO N° 7

FOTOS DE ENCUESTA A CONDUCTORES DE TAXI POR APLICATIVO REFERENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE CAPACITACIÓN





ANEXO N° 8

PÁGINA DE FACEBOOK

