

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PROMOVER EL ACCESO A LA
INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA
UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA DESDE LA PÁGINA DE
FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2023**

PRESENTADO POR:

BR. LITSY ALITHU ATAUCHI
YACHACHIN

BR. KASSANDRA DUCHE GARCIA

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

ASESOR:

DR. ALBERTO GABINO GARCÍA
CAMPANA

CUSCO-PERÚ
2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulada **ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA DESDE LA PÁGINA DE FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2023**, presentada por: los bachilleres. Litsy Alithu Atauchi Yachachin con DNI N° 73365627 y Kassandra Duche Garcia; con DNI N° 78016927 para optar al Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio Turnitin conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 29 de noviembre del 2024



Firma

Post firma Dr. G. Alberto García Campana

Nro. de DNI 23833709

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.

Cód.Orcid 0000-0002-5921-5634

oid: 27259:398505389

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA P
ROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACI
ÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACI
DAD**

AUTOR

**Litsy Alithu Cassandra Atauchí Yachachi
n Duche García**

RECUENTO DE PALABRAS

23206 Words

RECUENTO DE CARACTERES

131894 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

119 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

13.6MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 25, 2024 6:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 25, 2024 6:50 PM GMT-5

● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

PRESENTACIÓN

Señora

Doctora María del Pilar Benavente García,

Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del Jurado.

En cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos vigente en nuestra Facultad, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada *Estrategias Comunicativas para promover el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco 2023*.

Este trabajo de investigación ha sido desarrollado con el objetivo principal de identificar cuáles son las estrategias comunicativas que ha implementado el Gobierno Regional del Cusco, para que mediante la página de Facebook que administra, coadyuve a garantizar el acceso a la información por parte de las personas que padecen de algún tipo de discapacidad visual, por cuanto ellas también son, o en todo caso deben ser, consideradas como parte de la sociedad, con los mismos derechos y obligaciones de toda la población cusqueña.

Por su carácter de investigación que no tiene antecedentes directos en el estado del arte y por el esmero y dedicación que hemos puesto en el trabajo, estamos convencidas que esta tesis puede servir de punto de partida para otras investigaciones de carácter académico, ya que en estos tiempos en los que se impulsan políticas inclusivas y de rechazo a toda forma de discriminación, es preciso sumar esfuerzos orientados al propósito colectivo de mejorar la calidad de vida de las personas con alguna discapacidad.

Br. Litsy Alithu Atauchi Yachachin

Br. Kassandra Duche Garcia

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por ser mi fortaleza y guía permanente, a mis padres, Mario Atauchí Aguirre y Braulia Yachachín por inculcar en mí los valores y por brindarme el soporte que necesité en cada etapa de mi vida. A mis hermanos Luis Gustavo y Jhon Lenin quienes son incondicionales, sé que hoy a la distancia se alegran de mis logros.

A Fredy, por ser motivación constante de mis sueños y metas, ese brazo que siempre está a mi lado en todo momento brindándome su apoyo para mi crecimiento y desarrollo personal.

A mis amigas y amigos de la facultad: Kassandra, Marcela, Stephani, Margot, Gary Evelin, Cristina, Natalia, Jafet, Edy y demás compañeros, con quienes compartí momentos de alegría; y también, fueron quienes me apoyaron en algunas ocasiones que necesitaba de ayuda.

Y finalmente a Javier Quispe, Milton Aragón, Bonnie Salinas, Yoni Puma y a todas las personas quienes me apoyaron incondicionalmente en este trayecto.

Br.Litsy Alithu Atauchí Yachachin

A la memoria de mi abuelita Gloria Garcia Junchaya,
por su amor y apoyo incondicional.

A mi mamá Maritza, tía Jeanette, hermana Gloria y a
William, gracias por estar conmigo en este camino, su
amor y apoyo han hecho posible este logro.

Esta tesis es un reflejo de su influencia en mi vida; les
agradezco desde el corazón.

Br. Kassandra Duche Garcia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas aquellas personas que nos apoyaron en nuestra formación profesional; desde nuestros padres, quienes nos apoyaron en nuestra educación, nuestros familiares quienes nos motivaron a seguir adelante pese a las adversidades, a la tricentenaria Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por permitir nuestra formación profesional y a nuestros docentes universitarios que nos acompañaron en este camino de aprendizaje y que contribuyeron transmitiéndonos sus conocimientos aportando así en nuestro crecimiento y formación profesional.

Así mismo; nuestro agradecimiento especial al Doctor Alberto García Campana (asesor de nuestra tesis), que gracias a su apoyo logramos concluir nuestro trabajo de investigación. También, agradecemos al Doctor César Mosqueira, a la Licenciada Rosario Galarza y a la especialista en tema de discapacidad Elizabeth Campos, por la ayuda que nos brindaron de manera incondicional en la elaboración de esta tesis.

De la misma forma a todas las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca, sobre todo a los socios que amablemente respondieron el cuestionario; al equipo de Relaciones Públicas del Gobierno Regional del Cusco y al equipo del Área de Comunicación de la Gerencia de Inclusión Social del Gobierno Regional del Cusco, por permitirnos realizar el trabajo de investigación de *Estrategias comunicativas para el acceso a la información de las personas con discapacidad visual desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco*.

Finalmente, agradecemos a todos aquellos amigos y compañeros, quienes nos inspiraron a culminar con este trabajo de investigación.

Las tesisistas

RESUMEN

La presente investigación titulada *Estrategias Comunicativas para promover el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco 2023*, tuvo como objetivo identificar las formas, modos, estilos y sistemas comunicativos que puso en marcha el Gobierno regional del Cusco, para facilitar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca.. La unidad de análisis constó de 30 socios activos de la Unión de Ciegos de la Región Inca y los responsables de la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional del Cusco.

La metodología utilizada para el presente estudio fue de diseño no experimental, transversal, con enfoque mixto aplicado y de alcance descriptivo explicativo. La investigación concluyó que la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco no utiliza estrategias comunicativas que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual, debido a que las publicaciones que se realizan en esta página, no permiten que este público vulnerable acceda a la información oficial ni interactúe con facilidad en esta red social, puesto que dichas estrategias comunicativas utilizadas por los responsables de la oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional del Cusco, no utilizan los criterios específicos de accesibilidad.

Palabras clave: Estrategias comunicativas, acceso a la información, discapacidad visual

ABSTRACT

The present research entitled "Communication Strategies to promote access to information for people with visual disabilities from the Union of the Blind of the Inca Region through the Facebook page of the Regional Government of Cusco 2023" aimed to identify the communication strategies that promote access to information for people with visual disabilities from the Union of the Blind of the Inca Region through the Facebook page of the Regional Government of Cusco 2023. The unit of analysis consisted of 30 active members of the Union of the Blind of the Inca Region and the heads of the Institutional Image Office of the Regional Government of Cusco. The methodology used for this study was non-experimental, cross-sectional design; applied mixed approach and descriptive explanatory scope. The research concluded that the Facebook page of the Regional Government of Cusco does not use communication strategies that promote access to information for people with visual disabilities, because the posts made on this page do not allow this vulnerable audience to interact easily on this social network, since these communication strategies used by those responsible for the Institutional Image Office of the Regional Government of Cusco do not use the specific accessibility criteria.

Keywords: Communication strategies, access to information, visual disability

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I.	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	5
<i>a. Problema general</i>	5
<i>b. Problemas específicos</i>	5
1.3. Justificación.....	5
<i>i. Nivel teórico</i>	5
<i>ii. Nivel metodológico</i>	6
<i>iii. Nivel social</i>	6
<i>iv. Nivel práctico</i>	6
1.4. Objetivos	7
<i>a. Objetivo general</i>	7
<i>b. Objetivos específicos</i>	7
CAPÍTULO II.	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	8
2.1. Bases teóricas	8
2.1.1. <i>Estrategias</i>	8
2.1.1.1. <i>Estrategias comunicativas</i>	9
2.1.2. <i>Comunicación</i>	11
2.1.3. <i>Las redes sociales</i>	13
2.1.4. <i>Discapacidad</i>	18
2.1.5. <i>Acceso a la información</i>	22
2.2. Marco Conceptual	23

2.3. Antecedentes de la investigación	26
2.3.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	26
2.3.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	28
2.3.3. <i>Antecedentes Locales</i>	30
CAPÍTULO III.....	32
HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis.....	32
a. <i>Hipótesis general</i>	32
b. <i>Hipótesis específicas</i>	32
3.2. Identificación de variables e indicadores	32
a. <i>Variable independiente</i>	32
b. <i>Variable dependiente</i>	32
c. <i>Variable interviniente</i>	32
3.3. Operacionalización de Variables.....	33
CAPÍTULO IV.....	37
METODOLOGÍA	37
4.1. <i>Ámbito de estudio: localización política y geográfica</i>	37
4.2. <i>Tipo y nivel de investigación</i>	37
4.3. <i>Enfoque de investigación</i>	38
4.4. <i>Diseño de investigación</i>	39
4.5. <i>Unidad de análisis</i>	39
4.6. <i>Población de estudio</i>	39
4.7. <i>Tamaño de la muestra</i>	40
4.8. <i>Técnicas de recolección de información</i>	40
4.9. <i>Análisis e interpretación de la información</i>	40
4.10. <i>Aspectos éticos</i>	41
CAPÍTULO V.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
5.1 <i>Análisis descriptivo de los resultados</i>	42
5.2 . <i>Entrevistas</i>	59
5.3 <i>Discusión de resultados</i>	60
CAPÍTULO VI.....	69
PROPUESTA.....	69
6.1. <i>Título de la propuesta</i>	69
6.2. <i>Diagnóstico</i>	69

6.3. Justificación.....	70
6.4. Objetivos	70
6.4.1. <i>Objetivo general</i>	70
6.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	70
6.5. Finalidad.....	70
6.6. Estrategias	71
6.7. Actividades.....	73
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Instrumentos de investigación	86
Anexo 3: Evidencias fotográficas	92
Anexo 4: Entrevistas realizadas	95
Anexo 5: Base de datos de estadístico	99
Anexo 6: Permiso y autorización de la Unión de Ciegos de la Región Inca.....	101
Anexo 7: Ficha de validación de instrumentos	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad y género de los participantes de la encuesta	42
Tabla 2 Nivel de discapacidad visual según el género de los participantes.....	43
Tabla 3 Utilización de dispositivos de asistencia lectora según el género de los participantes	44
Tabla 4 Lector de pantalla que utilizan para acceder al uso de dispositivos tecnológico.....	45
Tabla 5 Consideración de las personas sobre las actividades que se realiza en la región del Cusco	46
Tabla 6 Nivel de conocimiento sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco	47
Tabla 7 Medios de comunicación donde se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco	48
Tabla 8 Red social por la que se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco	50
Tabla 9 Frecuencia con la que se visita la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco	51
Tabla 10 Tipo de información que buscan en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco	52
Tabla 11 Consideración sobre si el contenido de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco es accesible a personas con discapacidad visual	53
Tabla 12 Opciones que consideran más inaccesible en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco	54
Tabla 13 Consideración de los encuestados sobre el nivel de estrategias que permite el acceso a la información sobre el Gobierno Regional del Cusco	55
Tabla 14 Estrategias que consideran que podrían implementarse en el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook	56
Tabla 15 Opinión sobre la descripción de imágenes (fotos, flyers e infografías) y el audio descripción en audiovisuales de los contenidos de la página de Facebook para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Unión de ciegos de la región Inca	37
Figura 2 Gráfico de frecuencia de la edad y género de los participantes	42
Figura 3 Gráfico de frecuencia del nivel de discapacidad visual según el género de los participantes.....	43
Figura 4 Gráfico de utilización de dispositivos de asistencia lectora según el género de los participantes.....	44
Figura 5 Gráfico del lector de pantalla que utiliza para acceder al uso de dispositivos tecnológico.....	45
Figura 6 Gráfico de consideración de las personas sobre las actividades que se realiza en la región del Cusco	46
Figura 7 Gráfico del nivel de conocimiento sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco.....	48
Figura 8 Gráfico de los medios de comunicación donde se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco.....	49
Figura 9 Gráfico de la red social por la que se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco.....	50
Figura 10 Gráfico de la frecuencia con la que visita la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.....	51
Figura 11 Gráfico del tipo de información que busca en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.....	52
Figura 12 Gráfico de la consideración sobre el contenido de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco es accesible a personas con discapacidad visual.....	53
Figura 13 Gráfico de las opciones que consideran más inaccesible en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.....	54
Figura 14 Gráfico de la consideración de los encuestados sobre el nivel de estrategias que permite el acceso a la información sobre el Gobierno Regional del Cusco	56
Figura 15 Gráfico de las estrategias que consideran que podrían implementarse en el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook	57

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda aspectos relacionados a las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual, quienes enfrentan limitaciones al momento de hacer uso de las redes sociales, debido a la falta de estrategias adecuadas en los contenidos que se publican. En la actualidad, la gran mayoría de las organizaciones e instituciones públicas y privadas, son entidades que cuentan con un equipo de comunicadores, quienes tienen que encargarse de diseñar de manera correcta las estrategias comunicativas incluyendo a las personas con discapacidad visual para que este público también pueda interactuar en los medios digitales.

Por ello el presente trabajo de investigación tiene como objetivo, identificar las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

El estudio está detallado en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se tiene el planteamiento del problema que se inicia con la situación problemática, seguido por la formulación del problema, justificación de la investigación y culmina con los objetivos de investigación.

En el segundo capítulo se tiene el marco teórico y conceptual, las bases teóricas de investigación, el marco conceptual, así como los antecedentes del ámbito internacional, nacional y local.

En el tercer capítulo se formula la hipótesis general y las específicas, identificación de variables y operacionalización de las mismas.

En el IV capítulo se tiene la metodología de investigación, contiene el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra y técnicas de recolección de información.

En el V capítulo se tiene los resultados y discusión, contiene análisis descriptivo de los resultados, análisis de la entrevista y discusión de resultados.

Finalmente, en el VI capítulo se tiene la propuesta, el cual contiene: el diagnóstico, la justificación, objetivos, finalidad, estrategias y actividades.

Finalizamos el trabajo de investigación presentando las conclusiones y las recomendaciones del estudio, seguidas de las referencias bibliográficas y los anexos. Estos anexos incluyen la matriz de consistencia, los instrumentos de investigación, evidencias fotográficas, entrevistas realizadas, la base de datos, el permiso y autorización de la UCRI y la ficha de validación de instrumentos, los complementan el estudio realizado.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Las redes sociales son un elemento clave para la comunicación en el siglo XXI, permitiendo que las noticias más relevantes se difundan al instante; los medios de comunicación actuales han revolucionado nuestra manera de contactarnos e informarnos. Sin embargo, este avance deja en desventaja a un sector de la población: las personas con discapacidad visual. Dado que gran parte de la información se presenta de manera escrita, algunas entidades públicas, como el Gobierno Regional del Cusco, han creado páginas oficiales en Facebook para poder informar a la población.

En Colombia la inclusión de personas con discapacidad visual en la Universidad Manuela Beltrán (UMB) se manifiesta en barreras actitudinales, físicas y metodológicas que limitan su acceso a una educación de calidad y equitativa. Aunque la UMB ha implementado algunas medidas para mejorar la infraestructura y facilitar el acceso a la información, la inclusión sigue siendo un desafío; la universidad aborda esta problemática mediante la sensibilización de la comunidad académica, la implementación de ajustes y adaptaciones pedagógicas y la capacitación de los docentes en temas de discapacidad, aunque estos esfuerzos aún se realizan de manera aislada y necesitan una mayor integración y continuidad (Vargas, Pérez, & Gómez, 2011)

En Argentina, de acuerdo a Barletta (2023) las personas con discapacidad visual, especialmente a lo que respecta a los medios de comunicación, tienen problemas en la falta de accesibilidad a la información y a la comunicación. Según el Barletta (2023) aunque exista diferentes convenciones de derechos a las personas con discapacidad, aún existe ausencia de contenidos en formatos accesibles (braille y audio descriptivo) y la falta de tecnologías adaptativas que permitan a las personas con discapacidad visual participar plenamente en la

sociedad. Esto limita no solo su acceso a información vital, sino también su capacidad para expresarse y ser escuchados en la esfera pública, afectando su integración y ejercicio de derechos fundamentales.

Un aspecto resaltante es que Brasil enfrenta un problema significativo en la accesibilidad de la información para personas con discapacidad visual. Aunque el periodismo ha avanzado en la inclusión de diversidad en términos de género y raza, la accesibilidad para personas ciegas o con baja visión ha sido desatendida. La mayoría de los sitios web periodísticos no cumplen con los estándares básicos de accesibilidad, lo que dificulta que este grupo acceda a noticias de manera efectiva, tomando en cuenta esto buscan soluciones como el proyecto “accesibilidad periodística: un problema que nadie ve”, que tienen haber herramientas y contenidos más inclusivos para este segmento de la población (Assis, 2022).

En Perú, según Yataco (2022) las personas con discapacidad visual enfrentan barreras de acceso en la información debido a la dependencia de herramientas y medios basados en la visión, que son predominantes en la vida cotidiana, social y académica. Donde la mayor parte de información es visual, las personas tienen mayores desafíos significativos a informarse, lo que complica y afecta su autonomía, educación y participación social.

De acuerdo a la Defensoría del Pueblo (2020) en el Perú las personas con discapacidad auditiva y visual enfrentan la exclusión y la falta de accesibilidad, especialmente en los ámbitos de educación y acceso a los servicios públicos esenciales, esto debido a la falta de políticas, donde los docentes no saben manejar diferentes códigos de comunicación, como el lenguaje de señas y el braille, lo que agrava la promoción de la identidad lingüística y cultural de las personas ciegas y sordas, la Defensoría del Pueblo señala la necesidad urgente de que el Estado adopte medidas para corregir estas deficiencias y garantizar los derechos de estas personas vulnerables.

Las personas con discapacidad visual son aquellas que sufren del deterioro visual y son parte importante de la población mundial. Según la OMS, actualmente se registraron 2 200 millones de personas con discapacidad visual a nivel mundial, mientras que en Perú el censo del 2017 refleja 1 550 196 personas con dicha discapacidad (OMS, 2023).

En función a ello, las personas sordociegas radican en las severas limitaciones en la comunicación y la integración social, derivadas de la pérdida combinada de audición y visión. Estas limitaciones no solo dificultan su capacidad para expresarse y comprender a los demás, sino que también las aíslan socialmente, obstaculizando su participación plena en la vida diaria y su desarrollo personal. A pesar de la existencia de terapias especializadas, como la terapia de lenguaje, que podrían mitigar estas barreras, el acceso a estas intervenciones es limitado, lo que agrava la vulnerabilidad de este grupo (El Comercio, 2023).

La falta de estrategias y apoyo adecuados para facilitar la comunicación efectiva a través de métodos táctiles y sensoriales, como la lengua de signos táctil o el uso de sistemas de comunicación aumentativa, refuerza el aislamiento y restringe significativamente las oportunidades de las personas sordociegas para alcanzar su máximo potencial y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones (El Comercio, 2023).

Diagnóstico

Basándonos en estas estadísticas podemos analizar que existe un grupo vulnerable que no puede acceder a los servicios esenciales y a la información a través de diferentes plataformas digitales, debido a que la información proporcionada carece de estrategias adecuadas que permitan entender la información de manera clara y precisa, esto causa que las personas con discapacidad visual no puedan participar activamente en los espacios digitales.

En el departamento del Cusco, según el censo del 2017, alrededor de 49 890 personas tienen discapacidad visual. La Unión de Ciegos de la Región Inca, una organización que

protege los derechos y el cumplimiento de las leyes y reglamentos para las personas con discapacidad visual, cuenta con 158 miembros de esta población.

Para la población cusqueña, el Gobierno Regional del Cusco es una entidad crucial que lleva a cabo múltiples actividades significativas, que se difunden principalmente a través de sus redes sociales, en particular su página de Facebook.

Pronóstico

Para garantizar que la información llegue a toda la población, se debería implementar estrategias de comunicación segmentadas para cada público. Sin embargo, es evidente que no utilizan estrategias adecuadas para facilitar el acceso a la información para las personas con discapacidad visual, esto se evidencia en los contenidos publicados, como imágenes sin texto alternativo y videos sin audio-descripción; como resultado, las personas con discapacidad visual no pueden interactuar plenamente en los medios digitales.

Si no se soluciona la brecha de accesibilidad en las publicaciones de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, es posible que las personas con discapacidad visual sigan siendo excluidas de manera involuntaria; esta exclusión no solo afecta su conocimiento de los programas y servicios disponibles del Gobierno Regional del Cusco y su participación en la toma de decisiones, sino que también en la desigualdad y la falta de inclusión en la sociedad.

Control de pronóstico

Para superar las barreras y dificultades que tiene la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, se debe plantear estrategias de comunicación que permitan a las personas con discapacidad visual acceder a la información; implementando los textos alternativos y la audio-descripción que permita acceder a la información, complementado con los lectores de pantalla de los dispositivos móviles y computadoras.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cuáles son las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023?

b. Problemas específicos

P.E.1: ¿Qué contenidos difunde prioritariamente la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco para promover el acceso de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca?

P.E.2: ¿Cómo las estrategias comunicativas promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023?

1.3. Justificación

Este trabajo de investigación es de suma importancia porque analizó estrategias comunicativas que permitan el acceso a la información en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco para que las personas con discapacidad visual tengan la posibilidad de acceder a la información al igual que las demás personas.

i. Nivel teórico

En el ámbito teórico, tuvo como objetivo ampliar y profundizar la comprensión de las variables estrategias comunicativas y acceso a la información en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. Con el fin de permitir un análisis de estas variables en el contexto actual, se utilizaron proposiciones, teorías y conceptos pertinentes. Los hallazgos también fueron cruciales para establecer una base de conocimiento y conclusiones para investigaciones futuras sobre las variables de estudio.

ii. Nivel metodológico

A nivel metodológico, se utilizó un enfoque de investigación mixto porque se empleó distintos instrumentos y herramientas de investigación como: cuestionarios, encuestas y entrevistas; los cuales se abordan en el campo de investigación. Por otro lado, el diseño fue DISTRAS, que permitió el análisis de ambos enfoques de investigación (cuantitativo y cualitativo), tanto los aspectos comunicativos existentes en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, así como sus efectos en relación con el acceso a la información para las personas con discapacidad visual.

iii. Nivel social

El Gobierno Regional del Cusco es un ente primordial que brinda información de sus servicios y actividades; las estrategias comunicativas pertinentes permitieron que las personas con o sin discapacidad tengan la misma oportunidad de acceder a la información que brinda el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook. Garantizando que los contenidos publicados en dicha red social sean accesibles para las personas con discapacidad visual para promover una participación ciudadana más activa.

iv. Nivel práctico

En el ámbito práctico, los hallazgos de este estudio posibilitaron una comprensión más profunda acerca de cómo las estrategias comunicativas pueden facilitar o no el acceso a la información de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco a las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca Cusco. Considerando que las estrategias comunicativas permitan que las personas con discapacidad visual puedan acceder y entender a profundidad los mensajes que quiere transmitir el Gobierno Regional del Cusco.

1.4. Objetivos

a. Objetivo general

Identificar las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.

b. Objetivos específicos

O.E.1: Identificar los contenidos que difunde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco con el propósito de promover el acceso de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca.

O.E.2: Proponer estrategias comunicativas que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Estrategias

De acuerdo a Matus (1972) presenta una perspectiva innovadora sobre la planificación estratégica, particularmente en el ámbito de América Latina, en lugar de seguir modelos normativos rígidos que con frecuencia resultan ineficaces en la realidad cambiante de la región, su enfoque se centra en la necesidad de crear estrategias que sean adaptativas y flexibles.

Estableciendo al término estrategia, como un conjunto de acciones planeadas que tienen como objetivo lograr metas particulares, teniendo en cuenta el contexto sociopolítico y económico. Su enfoque en la viabilidad política de los proyectos y su capacidad de adaptación distinguen la planificación estratégica de la planificación normativa, que se basa en la fijación de metas previamente establecidas.

Por otro lado, Thompson y Peteraf (2023) abordan la estrategia como un proceso integral que abarca la formulación, implementación y evaluación de acciones que permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos a largo plazo. En este contexto, destacan que la estrategia no se limita a la planificación, sino que también implica una adaptación continua a un entorno cambiante y la creación de ventajas competitivas sostenibles.

Los autores enfatizan que la estrategia debe ser entendida como una combinación de análisis interno y externo. Esto implica que las organizaciones deben evaluar sus recursos y capacidades en relación con las oportunidades y amenazas del mercado. Esta evaluación es crucial, ya que permite a las empresas no solo sobrevivir, sino también prosperar en un contexto competitivo (Thompson & Peteraf, 2023).

Pero, según Henry Mintzberg, sostiene que la estrategia no debe ser simplemente un proceso de planificación formal; en su método, distingue entre estrategias planificadas y

emergentes, sugiriendo que muchas veces las estrategias surgen de la práctica diaria y de la adaptación a las circunstancias cambiantes, en lugar de ser el resultado de un plan estructurado (Mintzberg, 1993).

Se puede decir que la estrategia se define como un proceso en constante evolución que abarca la creación, ejecución y revisión continua de acciones alineadas con el contexto sociopolítico, económico y competitivo, según las diversas ideas de los diferentes autores mencionados. La meta es lograr objetivos específicos y establecer beneficios duraderos, es esencial tener flexibilidad y capacidad de adaptación, así como una visión integral que incluya tanto la planificación estructurada como la respuesta a situaciones imprevistas; esta combinación permite a las organizaciones sobrevivir y prosperar en entornos cambiantes.

2.1.1.1. Estrategias comunicativas

Las estrategias comunicativas se dan en la participación de las personas en dinámicas grupales, artísticas y diferentes juegos que estimulan la creación y la producción de diversos materiales comunicativos; por lo que, la comunicación se presenta en cada momento de nuestra formación, donde interactuamos en diferentes espacios, socializando la información que nos permite aportar en nuestra comunidad, con nuestros pares.

Gonzales (2017) define a las estrategias comunicativas, como las formas y los modos de establecer relaciones comunicativas, basándose en los conocimientos de la realidad social de los principales actores involucrados, para lo cual considera tres momentos; investigar y sistematizar la realidad que se busca cambiar; definir la propuesta comunicativa, recursos, espacio y la temática que se va a abordar; así como, planificar las estrategias con anticipación.

Por su parte Ríos et al. (2020), plantean que las estrategias de comunicación, emiten establecer metas claras frente al análisis de la problemática en la comunicación, concebida previamente en un proceso de investigación, como las que determinan metas y objetivos claros que den soluciones a lo que se estableció con anterioridad.

Se comprende que las estrategias de comunicación pueden plantear alternativas de solución de acuerdo a los problemas identificados en una institución, organización o comunidad; es decir, las estrategias de comunicación diseñan y desarrollan para dar respuestas a las necesidades comunicativas dependiendo a su entorno, buscando alcanzar los objetivos planteados.

Por otro lado, Capriotti (2021), dice que se tiene que seleccionar las mejores opciones de la gestión comunicativa, las cuales deberán alinearse con la Formulación Estratégica general de la entidad, y guiarán al logro de los fines y objetivos a mediano y largo plazo dirigido a un determinado mercado.

Se establece lo que queremos que conozcan, piensen, sientan o hagan los Públicos Estratégicos, así como la interpretación de los resultados relacionadas con el impacto comunicativo, con un proceso de toma de decisiones con relación a los públicos donde se centrarán y priorizarán las estrategias de comunicación. (Capriotti, 2021).

También se define, en que se pretende focalizar las estrategias, es decir, el público sobre el cual se ha decidido priorizar la acción comunicativa; está vinculada con el Análisis del Contexto y principalmente influenciada por los demás estudios; como son, de la entidad, de la competencia y del entorno; ligada con la gestión de comunicación, derivada de la interpretación de datos, valoraciones y diagnósticos planteados en el Análisis del Desempeño Comunicativo, desde una perspectiva panorámica y transversal, que limitará y orientará la elección de las alternativas más concretas (Capriotti, 2021).

En tal sentido, las estrategias comunicativas son alternativas que permiten la participación de diferentes grupos sociales, de tal manera que puedan compartir una información determinada, utilizando estrategias innovadoras, haciendo uso de la creatividad resolviendo los problemas que sean identificados en los grupos de jóvenes, mujeres, niños,

entre otros; es decir, que se permita la socialización de sus necesidades mutuas para así buscar el desarrollo dentro de sus propios espacios (Capriotti, 2021).

2.1.2. Comunicación

Según Martín (2007), la comunicación debe ser vista como un fenómeno dialéctico en el que los ajustes y desajustes entre información, organización y prácticas sociales son esenciales para comprender cómo se producen y reproducen las relaciones sociales. Este paradigma de mediación permite examinar cómo la comunicación influye en la construcción de significados compartidos en la sociedad y en la transformación de las mentalidades y las formas de vida.

Además, su investigación enfatiza el papel que juega la información en la reproducción social y cultural, proponiendo que la comunicación es un paso esencial para el desarrollo de la diversidad y la identidad en las comunidades. Serrano destaca la importancia de incorporar la teoría de la comunicación a las ciencias sociales, promoviendo un enfoque interdisciplinario que tenga en cuenta las facetas científicas, filosóficas y sociales del conocimiento (Martín, 2007).

Mientras que; los autores William J. Stanton, Michael J. Etzel y Bruce J. Walker (2014), describen a la comunicación como la transmisión de información entre un emisor y un receptor de manera verbal y no verbal, destacando la importancia de este proceso en la interacción humana. Según ellos, la comunicación es esencial para el intercambio de ideas y experiencias, y su aplicación adecuada es esencial para el éxito en el marketing y las relaciones interpersonales.

La comunicación es una cualidad tanto racional como emocional que surge de la necesidad de interactuar con otros, según Fonseca et al. (2017) definen como un proceso que permite compartir aspectos de nosotros mismos. Según ellos, la comunicación es el intercambio de ideas que adquieren significado a partir de experiencias previas compartidas. Esta definición

destaca la importancia del entendimiento y la conexión humana en el proceso comunicativo (Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus, 2017).

La comunicación es un fenómeno complejo y multifacético que juega un papel importante en la construcción y reproducción de relaciones sociales, culturales y de desarrollo individual. Manuel Martín Serrano, sostiene que la comunicación es un proceso dialéctico en el que los ajustes y desajustes entre información, organización y prácticas sociales son esenciales para comprender cómo surgen y cambian los significados compartidos y las formas de vida. Stanton, Etzel y Walker, definen la comunicación como la transmisión de información verbal y no verbal entre un emisor y un receptor, destacando su relevancia para el éxito en el marketing y las relaciones interpersonales.

Por último, Fonseca et al. (2017), destacan los aspectos racionales y emocionales de la comunicación, que se derivan de la necesidad de compartir aspectos de nosotros mismos a través del intercambio de ideas con significado basado en experiencias previas compartidas. Estos autores destacan en conjunto la naturaleza diversa de la comunicación como un proceso esencial para el desarrollo individual, social y cultural.

2.1.2.1. Barreras comunicativas

Las barreras comunicativas son las interferencias que no permiten que la información llegue adecuadamente al receptor, la misma que se presenta durante el proceso de comunicación. Para las personas con discapacidad visual, las barreras comunicativas no son ajenas ya que no se aplican los ajustes razonables, el cual hace que las personas con discapacidad visual que, al interactuar con diversas barreras, impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

En ese sentido la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, hace referencia que la “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro-tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como

el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

2.1.3. Las redes sociales

Son plataformas digitales que permiten la interacción entre personas o grupos de usuarios, facilitando la creación y el intercambio de contenido, la comunicación en tiempo real, y la formación de comunidades en torno a intereses comunes. Estas redes pueden ser utilizadas para múltiples fines, como el entretenimiento, la socialización, la educación, el marketing, y el intercambio de información.

Entre sus principales características están la Interactividad. El cual permiten a los usuarios interactuar entre sí mediante comentarios, "me gusta", compartir contenido, y participar en grupos o foros, la conectividad, que facilita la conexión entre personas de diferentes partes del mundo, eliminando barreras geográficas.

Creación y consumo de contenido. Los usuarios no solo consumen contenido, sino que también pueden crear y compartir sus propios textos, imágenes, videos, y otros tipos de medios, asimismo, la multidireccionalidad, a diferencia de los medios tradicionales, la comunicación en redes sociales es multidireccional, ya que los usuarios pueden interactuar de manera directa y en tiempo real, otra característica es la personalización el cual ofrecen algoritmos que sugieren contenido en función de las preferencias e interacciones del usuario, lo que crea una experiencia personalizada. Comunidades, los cuales van a Facilitar la creación de grupos o comunidades en torno a temas o intereses comunes, permitiendo la formación de redes con objetivos específicos, la accesibilidad, que son fáciles de usar y están disponibles para casi cualquier persona con acceso a internet y un dispositivo digital.

Viralidad, el contenido en redes sociales puede volverse viral rápidamente, alcanzando a millones de usuarios en poco tiempo si es compartido masivamente, la

retroalimentación inmediata, los usuarios pueden recibir retroalimentación instantánea sobre el contenido que comparten, ya sea en forma de comentarios, reacciones o visualizaciones.

Estas características hacen de las redes sociales un medio poderoso para la interacción y la difusión de información en el mundo moderno.

Sin embargo, una de las características más destacadas de las redes sociales es su capacidad para permitir a los usuarios no solo consumir contenido, sino también crear y difundir sus propios mensajes. Esto les otorga una voz activa en el diálogo social, permitiéndoles expresar opiniones y ser escuchados. Esta dinámica ha empoderado a los individuos, quienes ahora pueden exigir que sus necesidades y preocupaciones sean atendidas por los emisores tradicionales de información (Moreno M. , 2018)

Además de servir como herramientas de comunicación personal, las redes sociales han emergido como plataformas clave para el activismo social y la movilización comunitaria. A través de ellas, los usuarios pueden unirse en torno a causas comunes, facilitando la organización colectiva y la difusión de mensajes importantes (Moreno M. , 2018). Este entorno digital no solo fomenta la conexión entre personas, sino que también promueve un sentido de comunidad y colaboración en la búsqueda de objetivos compartidos.

Las redes sociales se han convertido en herramientas clave para que la administración pública mantenga una comunicación activa con los ciudadanos. Estas plataformas facilitan el acceso a información relevante y permiten atender directamente las inquietudes de los usuarios; al ser un medio amigable y cotidiano, favorece la cercanía entre la administración y la ciudadanía (Arroyo, 2017).

Uno de los principales beneficios de las redes sociales en el ámbito público es la posibilidad de establecer una comunicación directa; a través de estas plataformas, las instituciones pueden interactuar en tiempo real con los ciudadanos, mejorando así la transparencia y la rendición de cuentas. Además, las redes sociales permiten la difusión de

datos sobre política, programas y servicios, lo que empodera a los ciudadanos para participar activamente en la toma de decisiones (Arroyo, 2017) . También brindan un espacio donde los ciudadanos pueden expresar quejas y sugerencias, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio público.

Ambas perspectivas destacan cómo estas plataformas permiten a los individuos no solo consumir información, sino también crear y difundir sus propios mensajes, lo que fomenta una voz activa en el diálogo social. Esta dinámica ha facilitado la organización colectiva en torno a causas comunes, transformando la apatía política en movilización efectiva. Además, las redes sociales mejoran la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos; en conjunto, estas características subrayan el papel crucial de las redes sociales en la promoción de un compromiso social más profundo y en la creación de espacios para la expresión y la acción colectiva.

2.1.3.1. Facebook

Es una red social fundada en 2004 por Mark Zuckerberg y sus compañeros de la Universidad de Harvard. Esta plataforma permite a los usuarios conectarse con amigos, familiares, y otros contactos, compartir contenido (como fotos, videos, publicaciones), seguir páginas de interés, unirse a grupos, crear eventos, y comunicarse a través de mensajes o videollamadas. También es una herramienta utilizada por empresas, organizaciones y figuras públicas para promocionar productos, servicios y contenidos.

Y también permite a los usuarios conectarse y comunicarse con personas de todo el mundo, lo que facilita mantener relaciones personales y profesionales, los usuarios pueden compartir fácilmente fotos, videos, noticias, y actualizaciones personales o de interés, manteniendo a su red de contactos informada. Es una excelente plataforma para empresas y

emprendedores que buscan promocionar productos o servicios a través de anuncios pagados, páginas comerciales y herramientas de segmentación de audiencia.

La interfaz es intuitiva, lo que facilita su uso para personas de diferentes edades y habilidades tecnológicas, lo que permite la creación de grupos de interés común, donde los usuarios pueden interactuar con personas que comparten gustos o ideas similares.

A través de su feed de noticias, los usuarios pueden acceder a una amplia variedad de contenidos, desde noticias hasta entretenimiento. Además de la interacción social, incluye funciones como Marketplace (para vender productos), eventos, encuestas, y opciones de colaboración en grupos.

Sin embargo, uno de los mayores desafíos de Facebook es la protección de los datos personales. Se han dado varios casos de vulneraciones de privacidad y el uso indebido de información personal, así como puede generar dependencia, haciendo que los usuarios pasen demasiado tiempo en la plataforma, lo que afecta la productividad.

De igual manera el Facebook es una plataforma donde la información falsa o noticias no verificadas pueden propagarse rápidamente, lo que puede influir negativamente en la opinión pública, donde a pesar de los esfuerzos de moderación, los usuarios pueden encontrarse con publicaciones ofensivas, violentas o inapropiadas.

El algoritmo de Facebook prioriza el contenido que considera relevante según las interacciones del usuario, lo que puede limitar la diversidad de la información que se recibe y crear "burbujas" de opinión, entonces el Facebook puede ser utilizado como un medio para el acoso en línea, especialmente en casos de bullying o comentarios negativos hacia otros usuarios.

La red social más popular en la actualidad es Facebook, que se ha consolidado como una plataforma clave para compartir información y contenidos a gran escala. Los usuarios crean perfiles donde pueden interactuar con amigos, familiares y colegas; lo que permite un flujo

constante de información. Para las instituciones públicas, es recomendable establecer páginas oficiales, ya que estas facilitan la interacción a través de reacciones y comentarios, los cuales quedan registrados y pueden ser utilizados para entender mejor las preferencias de los seguidores. Esta dinámica no solo permite una comunicación más directa con los ciudadanos, sino que también potencia la co-creación de contenido y la divulgación de mensajes importantes.

Las instituciones pueden utilizar esta plataforma para ofrecer información relevante, realizar encuestas de opinión y dar visibilidad a proyectos de interés general. Es fundamental que las publicaciones incluyan materiales complementarios, ya que los textos breves son más efectivos para captar la atención del público. Además, Facebook permite fomentar la participación ciudadana y crear comunidades virtuales en torno a diversas iniciativas, lo que resulta esencial para fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía (Arroyo, 2017).

2.1.3.1.1. Texto alternativo en Facebook

El texto alternativo es una herramienta fundamental para garantizar la accesibilidad de las imágenes en entornos digitales, especialmente para personas ciegas o con baja visión. Este tipo de descripción permite que los lectores de pantalla, como JAWS o NVDA, traduzcan el contenido visual en información comprensible. Al proporcionar un contexto claro y específico sobre lo que representa una imagen, el texto alternativo no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también contribuye a la inclusión digital. Sin embargo, es crucial que el texto alternativo sea conciso y relevante; debe evitarse la redundancia y las descripciones vagas que no aporten valor al contenido visual.

Con el avance de la tecnología, plataformas como Facebook han implementado sistemas automáticos para generar texto alternativo mediante inteligencia artificial. Aunque esta función puede ofrecer descripciones útiles, a menudo no son tan precisas como las escritas por un ser humano. Por lo tanto, es recomendable que los usuarios revisen y editen estas

descripciones automáticas para asegurar que capturan adecuadamente el contenido y el propósito de la imagen (Facebook, s.f.).

2.1.4. Discapacidad

La definición de la discapacidad se ha ampliado para abarcar una perspectiva más inclusiva y respetuosa de las personas con discapacidad, ya que la discapacidad es un concepto multidimensional que ha evolucionado con el tiempo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ofrece una definición contemporánea de discapacidad en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF), que enfatiza la interacción entre la salud de una persona y su participación en la sociedad. Según la OMS, la discapacidad se define como "un término general que incluye deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Se refiere al desventajoso o pérdida de capacidad para realizar actividades dentro del rango considerado normal para un ser humano" (Egea & Sarabia, 2001).

Esta definición refleja una comprensión más amplia de la discapacidad, que va más allá de las limitaciones físicas o de salud y reconoce que las barreras sociales y ambientales también pueden contribuir a la discapacidad al restringir la participación plena en la sociedad. La perspectiva de la OMS reconoce que la discapacidad es una construcción social que puede reducirse mediante la eliminación de barreras y la promoción de la igualdad de oportunidades, en lugar de centrarse únicamente en las limitaciones individuales.

Además, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2014) subraya que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que todas las demás y define la discapacidad como "incluso aquellas que tienen deficiencias a largo plazo de naturaleza física, mental, intelectual o sensorial, las cuales, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás" (Artículo 1). Esta definición destaca la importancia de eliminar

obstáculos que impidan que las personas con discapacidad participen en todos los aspectos de la vida.

La discapacidad se define como una condición que puede incluir limitaciones, en actividades y en participaciones. Esta condición puede ser el resultado de una interacción compleja entre la salud individual y las barreras sociales y ambientales; en una comprensión más amplia y respetuosa de la discapacidad se fomenta la igualdad de oportunidades y la participación plena de las personas con discapacidad en la sociedad.

2.1.4.1. Discapacidad visual

La discapacidad visual se define como la ausencia, deficiencia o disminución de la visión, y se clasifica en varios niveles según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esta clasificación incluye la visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y ceguera. La baja visión y la ceguera son las categorías que abarcan la mayoría de los casos de discapacidad visual. La baja visión se refiere a una agudeza visual que varía entre 6/18 (0.3) y 3/60 (0.05), mientras que la ceguera se caracteriza por una agudeza visual de 0.05 o menos, o un campo visual restringido a menos de 10 grados.

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) proporciona un marco conceptual que enfatiza la importancia de entender la discapacidad visual no solo desde una perspectiva médica, sino también en términos de autonomía personal y participación social. Esto implica que las personas con discapacidad visual pueden enfrentar barreras significativas que limitan su capacidad para participar plenamente en la sociedad, lo que resalta la necesidad de servicios de rehabilitación y apoyo para fomentar su autonomía.

En el contexto del enfoque bio-psico-social, la discapacidad se considera el resultado de la interacción entre las deficiencias individuales y las barreras del entorno. Esto implica que las adaptaciones en el entorno pueden facilitar una mayor inclusión y autonomía para las personas con discapacidad visual. La ONCE ha desarrollado programas específicos para

mejorar las habilidades y estrategias necesarias para mitigar los efectos negativos de la pérdida visual, promoviendo así una vida más independiente y satisfactoria para sus usuarios.

2.1.4.2. Inclusión de personas con discapacidad

La inclusión de personas con discapacidad en la eliminación de las barreras físicas y actitudinales que se presentan en la sociedad; se tiene que realizar con las adaptaciones necesarias y ajustes razonables del entorno social, buscando la plena participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones sin discriminación alguna.

UNICEF, Ministerio de Educación Chile (2005) indica que las personas con discapacidad tienen el derecho a la igualdad de oportunidades y a la plena inserción laboral. Incluir a las personas que tienen algún tipo de discapacidad en las diversas actividades y roles al igual que a las demás personas sin discapacidad, significa la plena participación de todos, y así puedan realizar sus actividades de la vida cotidiana.

La discapacidad a lo largo de la historia debido al surgimiento de muchos enfoques se ha ido abordando de diversas maneras. El primer enfoque es el modelo de prescindencia o tradicional que se remonta al siglo XV, donde se sometían al aislamiento, marginación y dependencia a las personas con algún tipo de discapacidad. Luego del surgimiento de este primer modelo que hizo mucho daño a todas las personas con discapacidad, entre la primera y la segunda guerra mundial aparece el modelo médico rehabilitador, considerado también asistencialista, en este enfoque se pretende que las personas alcancen la normalidad para luego incorporarse a la sociedad; es decir, que el problema estaba en la persona con discapacidad, y no en el entorno social.

A finales del siglo XX e inicios del siglo XXI, se rompe el modelo de dependencia y aparece el enfoque social de derecho, donde se promueve que las personas con discapacidad asuman la dirección de su propia vida en una sociedad inclusiva, buscando la eliminación de las barreras arquitectónicas, actitudinales y comunicativas. Los mismos plantean su derecho a

la toma de decisiones respecto a la autonomía y los apoyos que requiere esta evolución; es así, que entra en vigor la convención de los derechos de las personas con discapacidad, (2008), donde se da a conocer que la sociedad es quien debe de adaptarse a las dificultades que tienen las personas con algún tipo de discapacidad por lo que la inclusión busca cambios en las estructuras sociales para hacer un mundo mejor; es decir, que haya menos discriminación.

Cuando se aborda todo lo referente en relación con la inclusión de personas con discapacidad, es que se asume que la sociedad tiene que eliminar las barreras transversales, ya que estas se presentan de manera físicas o actitudinales, para la plena inclusión de la persona con discapacidad. Sin embargo, tuvieron que pasar muchos años por discriminaciones, marginaciones y exclusiones, para luego recién conseguir ser sujetos de derecho.

2.1.4.3. Unión de Ciegos de la Región Inca

La Unión de Ciegos de la Región Inca, denominada también UCRI, es una persona jurídica de derecho privado con sede principal en el distrito de san Sebastián, provincia y departamento del Cusco, la misma que es de alcance nacional, teniendo una duración de carácter indefinida y está integrada por personas con discapacidad visual entre varones y mujeres de distintas edades. Creada mediante acta de constitución de fecha 12 de febrero de 1989 formalizado por escritura pública del 05 de abril de 1989 suscrito ante notario público, Sr. Reynaldo Alviz Montañez, con personería jurídica vigente inscrita en la P.E. N°02078766 registro de personas jurídicas de la zona registral N°X Cusco. Artículo 1, 2 y 3, estatuto UCRI.

La UCRI es una organización de personas con discapacidad visual que busca los siguientes objetivos y fines: Artículo 7, estatuto UCRI.

- Promover la asistencia social de personas con discapacidad visual para contribuir en su desenvolvimiento autónomo en la sociedad.

- Incentivar la inclusión de las personas con discapacidad visual, en el sistema educativo nacional para facilitar su profesionalización e incorporación laboral en la sociedad.

- Promover la rehabilitación básica funcional de personas con discapacidad visual en actividades de la vida diaria, sistema braille, orientación y movilidad, tic, capacitaciones artísticas, actividades para deportivas y recreativas.

- Promover la atención accesible a los servicios de salud y rehabilitación.

- Promover talleres y seminarios para el conocimiento de normas, reglamentos, directivas anexas o conexas que regulen sobre la discapacidad de la persona, y tengan mejores conocimientos de sus derechos u obligaciones.

- Contactar con organizaciones nacionales e internacionales para fomentar la transferencia de información sobre experiencias en torno a la discapacidad visual.

2.1.5. Acceso a la información

La convención de los derechos de las personas con discapacidad en su artículo 9, establece que la accesibilidad asegura en igualdad de condiciones; el acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas, las tecnologías de la información, las comunicaciones, y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. También adoptan las medidas pertinentes que promuevan otras formas de asistencia y apoyo para asegurar el acceso a la información; así como el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet. Artículo 9, Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad 2007.

En cuanto al acceso a la información, el artículo 21 de la convención, toma medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con los demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan; las mismas que faciliten la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, que elijan las

personas con discapacidad. Además, se exhorta a los medios de comunicación y a los que suministran información a través de Internet, que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad. Artículo 21 Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007).

Por su parte la ley 29973 (Ley General de la persona con discapacidad), respecto a la Accesibilidad en la comunicación, establece que a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones se promueva y regule las condiciones de accesibilidad para la persona con discapacidad, para lo cual deben de garantizar los medios de comunicación públicos y privados. Así mismo, en coordinación con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), busca promover el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, incluida la Internet. Artículos 22 y 23, Ley General de la Persona con Discapacidad 2012.

Ambos instrumentos legales hacen referencia sobre la importancia del acceso a la información para personas con discapacidad. En el caso de la convención de los derechos de la persona con discapacidad, es un instrumento legal de carácter internacional que obliga a los estados que forman parte, velar por los derechos de esta población vulnerable. Y la Ley general de la persona con discapacidad, es una norma legal peruana que tiene como base a la mencionada convención, estos instrumentos son de cumplimiento obligatorio.

2.2. Marco Conceptual

a) Acceso a la información

Es el uso de distintos formatos y técnicas que permite acceder a la comunicación sin ningún tipo de dificultad, los mismos que se pueden encontrar en un sistema, base de datos, bibliotecas, internet, entre otros las que pueden ser utilizadas, sin importar la condición de edad, sexo y discapacidad de las personas.

b) Comunicación

Para Fonseca (2000), comunicar es:

Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes (pág. 4).

c) Discapacidad visual

Se entiende como discapacidad visual, a la disminución total o parcial de la vista, limitando a la persona en su desenvolvimiento y realización de sus actividades de la vida diaria, o para que este pueda acceder a la información, ya que las barreras se presentan en diversos espacios (ONCE, 2013).

d) Estrategias

Una estrategia se define como un diseño o esquema que combina los objetivos y políticas principales de una organización y traza las acciones coherentes que deben llevarse a cabo. Esta concepción establece que una estrategia requiere una planificación racional que establece metas y objetivos a largo plazo, una asignación eficiente de recursos y un plan de ejecución que ponga en marcha todos estos elementos (Thompson & Peteraf, 2023).

e) Facebook

Facebook es una red social pensada para conectar personas, es decir, compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con amigos y familiares. Se trata de la plataforma social más popular de todas las existentes en la actualidad con cerca 2.200 millones de usuarios activos cada mes (Código visual, 2018).

f) Gobierno

Gobierno es entendido como la autoridad encargada de administrar un estado, a través de su estructura orgánica, y es quien se encarga de representar y busca alcanzar el desarrollo del territorio y su población (Castelazo, 2007).

g) Gobierno Regional

Es un órgano administrativo descentralizado, establecida por la constitución política del Perú 1993 artículo 191 y La ley orgánica de gobiernos regionales, quien Se encarga de establecer de manera democrática y descentralizada la administración de los gobiernos regionales (Congreso de la República del Perú, 1993).

h) Gobierno Regional del Cusco

El Gobierno Regional del Cusco es una entidad pública que posee personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de la gestión y administración del departamento del Cusco en Perú. Su principal objetivo es impulsar el desarrollo económico, social y cultural de la región. Está encabezado por un Gobernador Regional, quien es elegido por votación popular, y cuenta con un consejo regional compuesto por 22 consejeros, también elegidos por sufragio. Este consejo desempeña funciones normativas y de supervisión, garantizando la participación de la ciudadanía y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. La sede del Gobierno Regional se localiza en la ciudad de Cusco, y fue establecido el 19 de noviembre de 2002. (Gobierno Regional del Cusco, 2024).

i) Información

La información es un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción (Mijksenaar, 2001).

j) Redes Sociales

Una red social se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema (Flores et al., 2009).

k) Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

l) Unión de Ciegos de la Región Inca

Unión de Ciegos de la Región Inca, abreviada “UCRI” es una organización de personas con discapacidad visual sin fines de lucro, y con personería jurídica inscrita en los registros públicos, fundada en 1989 en la ciudad del Cusco (Unión de Ciegos de la Región Inca, 2023).

2.3. Antecedentes de la investigación

2.3.1. Antecedentes Internacionales

Moreno (2015) en su tesis *Estrategia de comunicación para las personas con discapacidad visual en Porvenir S.A.- Colombia*, de la Pontificia Universidad Javeriana, de Bogotá, tuvo como objetivo principal, Implementar una estrategia de comunicación dirigida a las personas con discapacidad visual en las oficinas de Porvenir S.A. Su camino metodológico tomó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. En sus resultados se encontró que las estrategias de comunicación desarrollada por Porvenir S.A. para personas con discapacidad visual incluyeron reuniones clave con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y un análisis detallado de la población afectada. Se seleccionaron y ajustaron 10 piezas informativas esenciales, asegurando que fueran accesibles, como documentos en Braille y libros hablados. Las estadísticas revelan que la prevalencia de limitación visual aumenta con la edad, afectando a 4,4 de cada 1.000 niños entre 0 y 4 años, y a 179,6 de cada 1.000 personas mayores de 80 años en Colombia. Finalmente, se digitalizaron y cotizaron 400 unidades de cada pieza para su implementación en las 54 oficinas de la empresa a nivel nacional, concluyendo que la estrategia de comunicación para personas con discapacidad visual en Porvenir S.A. fortaleció su

responsabilidad social y cumplimiento normativo, resaltando la importancia de incluir a esta población en sus iniciativas. El proyecto mejoró el servicio al cliente y destacó la necesidad de mayor conocimiento sobre discapacidad dentro de la empresa, creando oportunidades para futuras mejoras.

Bulus (2021), en la tesis *Construcción social de la tecnología: Accesibilidad Web en personas con discapacidad visual*, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, planteó como objetivo realizar un análisis desde las perspectivas de la construcción social, de la tecnología y cómo se configuran los artefactos tecnológicos, las páginas y sitios web por la influencia de grupos relevantes. Utilizó el método cualitativo, enfocando su estudio en los grupos sociales relevantes, para comprender la constitución de las identidades, intereses, interpretaciones y accionar de dichos grupos. Los resultados revelan que, aunque hubo avances en la accesibilidad web, persisten desafíos importantes, pues las redes sociales como Instagram han mejorado en términos de accesibilidad, pero funciones clave, como las historias, siguen siendo inaccesibles para personas ciegas y un número significativo de desarrolladores carece del conocimiento o interés en implementar prácticas accesibles, lo que lleva a la creación de sitios web que no cumplen con los estándares de accesibilidad, destacando que el mejoramiento de accesibilidad implica un aumento significativo en los costos de desarrollo.

La conclusión principal de esta investigación fue que a pesar de los progresos de accesibilidad en la web, no se ha establecido como una norma ampliamente adoptada, lo que se debe a la falta de conocimiento y la descentralización en el desarrollo web, junto con la ausencia de sanciones que promuevan la adopción de prácticas accesibles.

Gómez y Loor (2024), en su tesis intitulada *Sensibilización sobre la discapacidad visual dirigida a familias usuarias del Club Deportivo Eclipse durante el periodo 2023*, Universidad Central de Ecuador, tuvieron como objetivo principal caracterizar el proceso de sensibilización sobre la discapacidad visual dirigida a familias para que sirva de guía a nuevos practicantes y

futuras intervenciones. Para este efecto, se basaron en una metodología de enfoque cualitativo de tipo descriptivo, ya que hace referencia que el método de descripción cualitativa se elige cuando se busca una descripción detallada y precisa del fenómeno. En sus hallazgos se destaca la notable receptividad y participación activa de los involucrados, quienes mostraron un genuino interés por aprender sobre la discapacidad visual. A pesar de las dificultades iniciales para captar su atención y la limitación de las actividades físicas debido a la transición a plataformas digitales por la situación de seguridad nacional, el proyecto logró derribar estigmas y promover la inclusión social.

Actividades emotivas como el "role play" y la identificación de expresiones estigmatizantes fomentaron un ambiente de reflexión, impulsando un cambio de paradigma.

Entre las principales conclusiones, el proyecto de sensibilización sobre la discapacidad visual logró cumplir con sus objetivos al promover una mayor comprensión, empatía e inclusión entre los participantes, quienes demostraron un compromiso activo y transformaron sus percepciones iniciales. A pesar de enfrentar desafíos como limitaciones tecnológicas y un contexto nacional adverso, las estrategias metodológicas implementadas, incluyendo actividades dinámicas y participativas, fueron efectivas para facilitar un aprendizaje significativo.

2.3.2. Antecedentes Nacionales

Olortegui (2020), en su tesis *Barreras comunicativas en personas con discapacidad visual de la Universidad César Vallejo*, planteó como objetivo principal determinar cómo afectan las barreras físicas a las personas con discapacidad visual. La metodología fue de enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, en el que se empleó como instrumentos la entrevista semi estructurada, la cual se consideró como muestra 10 personas con discapacidad visual. En sus hallazgos, se encontró que las barreras psicológicas, físicas y culturales impactan gravemente su calidad de vida y desarrollo personal. Las barreras psicológicas, como la falta de empatía y la discriminación, afectan profundamente la autoestima y la vida social,

generando aislamiento y depresión. En el ámbito físico, la infraestructura inadecuada, especialmente en Lima, limita su movilidad y autonomía. Por otro lado, las barreras culturales, reflejadas en prejuicios y exclusión social, impiden su plena inclusión en la sociedad. En conjunto, estas barreras dificultan su integración y desarrollo, restringiendo su capacidad de llevar una vida plena y autónoma. El investigador académico llegó a la conclusión que las barreras comunicativas persisten y afectan considerablemente en el desarrollo de las personas con discapacidad visual y, por tanto, generan incomodidad en ellas y exclusión por parte de la sociedad. Así mismo, se pudo determinar que estos individuos necesitan la ayuda de las autoridades para poder desenvolverse en todos los ámbitos de su vida.

Cáceres (2022) en su investigación *Un estudio sobre el impacto de la estrategia comunicacional empleada en las acciones de Accecine, Festival de Cine Accesible en la autonomía de las personas con discapacidad visual que asistieron al festival durante enero del 2021, de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, planteo como objetivo determinar el impacto de la estrategia comunicacional empleada en las acciones del “Accecine, Festival de Cine Accesible” en la percepción sobre la autonomía de las personas con discapacidad visual durante enero del 2021. La metodología utilizada tuvo enfoque cualitativo, donde se desarrolló como alcance exploratorio del análisis de testimonios y prácticas cotidianas de las personas del festival “Accecine”, lo cual desempeñó un enfoque fenomenológico.

La muestra se conformó de 15 personas con discapacidad visual. En sus hallazgos encontraron que las estrategias didácticas implementadas en el programa de ciencias para preescolares efectivamente incrementaron el interés y la comprensión científica de los niños. Identificaron que el uso de actividades prácticas y el enfoque en la indagación facilitó la construcción de conocimientos científicos en los niños, promoviendo una mayor curiosidad y participación. Además, encontraron que estas estrategias (Aprendizaje Basado en la Indagación, Juego y Experimentación, Narrativas y cuentos, etc.) permitieron a los docentes

adaptar el contenido científico a las capacidades cognitivas de los niños en edad preescolar, mejorando así su aprendizaje y desarrollo en ciencias.

Concluyendo que la estrategia de comunicación empleada en el "Accecine, Festival de Cine Accesible" impactó positivamente en la percepción de autonomía de las personas con discapacidad visual. Estas personas participaron activamente en el festival, beneficiándose de un entorno accesible e inclusivo, lo que les permitió disfrutar de actividades culturales y reforzar su sentido de pertenencia, aunque el escenario virtual limitó la retroalimentación directa.

2.3.3. Antecedentes Locales

Bustinza y Cuentas (2021) realizaron la investigación “Las herramientas Tiflotecnologías en el proceso de formación académica de los estudiantes con discapacidad visual en Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2019”, dicha investigación tuvo como objetivo “Determinar de qué manera las herramientas Tiflotecnologías influyen en el proceso de formación académica de los estudiantes con discapacidad visual de la misma universidad”. La metodología de este estudio se centró en un tipo de investigación básico, de enfoque mixto, diseño no experimental y de alcance descriptivo. El universo de estudio incluyó a estudiantes con discapacidad visual y docentes de las Escuelas Profesionales de Ciencias de la Comunicación, Derecho, Educación y Psicología de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 89 docentes y 13 estudiantes. Los principales hallazgos muestran que los estudiantes usan este tipo de tecnología por sus propios medios, mientras que los docentes y autoridades universitarias no conocen de la importancia del manejo de estas herramientas, trayendo como consecuencia que los estudiantes dificulten con el material proporcionado. Concluyendo que las herramientas Tiflotecnológicas influyen de manera directa en el proceso de formación académica de los estudiantes con discapacidad visual de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del

Cusco; ya que dichas herramientas son necesarias para el acceso a la información de estudiantes, así la importancia de estas herramientas se evidencia en todo el proceso de aprendizaje.

CAPÍTULO III.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

Las adecuadas estrategias comunicativas contribuyen al acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco

b. Hipótesis específicas

H.E.1: Los contenidos que difunde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco no consideran la realidad de las personas con discapacidad visual.

H.E.2: Las adecuadas estrategias comunicativas facilitan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca Cusco en la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.

3.2. Identificación de variables e indicadores

a. Variable independiente

Estrategias comunicativas

b. Variable dependiente

Acceso a la información

c. Variable interviniente

Unión de Ciegos de la Región Inca

3.3. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	
<p>Variable independiente Estrategias Comunicativas</p>	<p>Canales de comunicación</p> <p>Accesibilidad del contenido</p> <p>Frecuencia de la comunicación</p> <p>Participación de los usuarios</p> <p>Adecuación del mensaje</p> <p>Campañas de sensibilización</p> <p>Disponibilidad de la información</p> <p>Facilidad de acceso</p> <p>Variedad de medios de acceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de canales utilizados • Uso de herramientas accesibles • Periodicidad de las publicaciones • Interacción de la audiencia • Adaptación del contenido • Número de campañas inclusivas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipos de canales de comunicación utiliza el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook para comunicarse con la población con discapacidad visual? • ¿Se utilizan herramientas accesibles (audios descriptivos, texto alternativo, subtítulos) en las publicaciones? • ¿Con qué frecuencia se publica contenido accesible en la página de Facebook?

<p>Variable dependiente Acceso a la información</p>	<p>Claridad del mensaje Adaptación del contenido</p> <p>Diversidad de formatos</p> <p>Interacción con la información</p> <p>Nivel de participación</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Utilidad de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso fácil y rápido a la información • Diversidad de plataformas y formatos • Comprensión de la información • Nivel de claridad y entendimiento del mensaje • Grado de adaptación del mensaje a las necesidades de la población objetivo • Formatos accesibles • Uso de herramientas inclusivas como textos, audios, videos descriptivos • Participación en la retroalimentación • Capacidad de interacción con el contenido publicado 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas con discapacidad visual pueden interactuar fácilmente con las publicaciones en la página de Facebook? • ¿El contenido se adapta a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual? • ¿Se realizan campañas orientadas a sensibilizar sobre la inclusión y el acceso a la información para personas con discapacidad visual? • ¿Es fácil para las personas con discapacidad visual acceder a la información proporcionada por la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco? • ¿Se utilizan diferentes medios (audios, textos en braille, imágenes con descripción) para mejorar el acceso a la información? • ¿La información publicada es clara y comprensible para las personas con discapacidad visual? • ¿El contenido está adaptado para personas con discapacidad visual? • ¿La información está disponible en formatos accesibles (audio, videos con subtítulos, texto alternativo)?
--	--	--	--

<p>Variable Interviniente Unión de Ciegos de la Región Inca</p>	<p>Frecuencia de actualización</p> <p>Capacitación en acceso a la información</p> <p>Formación en redes sociales</p> <p>Uso de tecnologías accesibles</p> <p>Acceso a herramientas tecnológicas</p> <p>Coordinación con entidades públicas</p> <p>Uso de tecnologías accesibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia con la que participan las personas con discapacidad visual en los comentarios o actividades • Nivel de satisfacción con la accesibilidad • Opinión de las personas con discapacidad visual sobre la facilidad de acceso a la información. • Grado en que la información satisface las necesidades de los usuarios • Actualización de la información • Periodicidad con la que se actualiza el contenido disponible • Programas de formación para el uso de tecnologías accesibles • Entrenamiento en el uso de redes sociales para acceder a la información • Disponibilidad de software adaptado para personas con discapacidad visual • Uso de dispositivos y programas especializados 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Pueden las personas con discapacidad visual dar retroalimentación o interactuar con las publicaciones en la página de Facebook? • ¿Qué tan frecuente es la participación de personas con discapacidad visual en los comentarios o encuestas de las publicaciones? • ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con la accesibilidad de la información proporcionada? • ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en la página de Facebook? • ¿Los miembros de la Unión de Ciegos reciben capacitación sobre el uso de tecnologías accesibles para mejorar el acceso a la información en plataformas digitales? • ¿Se brindan talleres sobre el uso de redes sociales, como Facebook, para acceder a información relevante? • ¿La Unión de Ciegos proporciona tecnologías como lectores de pantalla o aplicaciones accesibles para facilitar el acceso a la información?
--	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none">• Grado de colaboración con el Gobierno Regional del Cusco• Disponibilidad de software adaptado para personas con discapacidad visual	<ul style="list-style-type: none">• ¿Los miembros tienen acceso a dispositivos adaptados (computadoras con software de voz, teléfonos móviles con aplicaciones especializadas, etc.)?
--	--	--	---

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

La Unión de Ciegos de la Región Inca es una asociación civil sin fines de lucro y de derecho privado, con alcance nacional y sede principal en la ciudad de Cusco.

En su sede principal ubicada en la Urbanización Tenería, paradero Enaco del distrito de San Sebastián se desarrollan otras actividades a cargo de los socios de la UCRI, tales como prestación de servicios de masajes.



Fuente: Google UCRI

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación fue de carácter básico, ya que se enfocó en evaluar la accesibilidad de la información para personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. El objetivo fue reforzar las estrategias de comunicación actuales, identificar sus limitaciones y conocer los medios de acceso a la información que utilizan estas personas.

Según Ñaupas et al. (2018), las investigaciones básicas buscan profundizar en el conocimiento de diversas ramas de la ciencia y del ámbito social, promoviendo un incremento en la comprensión de aspectos o hechos sociales específicos. Con ello, se contribuyen al desarrollo de teorías sociales, adaptadas a cada contexto.

El nivel de investigación empleado fue descriptivo-explicativo, ya que se identificaron y analizaron las estrategias de comunicación que facilitan el acceso a la información para personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. Esto permitió evidenciar y medir las causas y efectos de dichas estrategias, así como del acceso a la información. A través de entrevistas, se pudo explicar cómo se desarrollaron las variables del estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque descriptivo-explicativo combina una descripción detallada del fenómeno con el análisis de sus causas. Este enfoque no solo identifica y documenta las características del tema en estudio, sino que también busca comprender y explicar las razones detrás de su ocurrencia.

4.3. Enfoque de investigación

El enfoque utilizado fue mixto, el cual es considerado el más completo en las investigaciones, ya que permite integrar los otros dos enfoques en un solo estudio. Esto facilita la recopilación de información sobre las estrategias comunicativas y el acceso a la información de las personas con discapacidad visual, empleando diversas herramientas para obtener datos más completos.

El enfoque mixto integra tanto datos cuantitativos como cualitativos, lo que proporciona una comprensión más profunda del problema de investigación. Al combinar datos numéricos con información descriptiva, los investigadores pueden abordar tanto el "qué" como el "por qué" de los fenómenos estudiados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue el Diseño Transformativo Secuencial (DITRAS). Este diseño se enfocó en identificar y analizar las estrategias comunicativas empleadas por el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook para mejorar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual. La investigación no solo se limitó a describir estas estrategias, sino que, guiada por un marco teórico relevante, también evaluó su efectividad y propuso recomendaciones para su mejora, teniendo en cuenta las necesidades y perspectivas de este grupo marginado.

El DITRAS es un tipo de diseño de investigación mixto que combina fases cuantitativas y cualitativas, otorgando prioridad a una de ellas o dándoles igual importancia, según las características del estudio. Lo que distingue al DITRAS de otros diseños secuenciales es su base en un marco teórico transformador, como el feminismo, la acción participativa u otro enfoque conceptual que oriente la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

4.5. Unidad de análisis

Se consideró a los socios seleccionados de la Unión de Ciegos de la Región Inca y a los responsables de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Gerencia Regional de Inclusión Social, Mujer y Poblaciones vulnerables y del Gobierno Regional del Cusco.

4.6. Población de estudio

Se consideró como población a los 158 socios inscritos en la Unión de Ciegos de la Región Inca, dicha cantidad de socios se manifestó por el presidente de la UCRI Lic. Javier Quispe Yupayccana.

4.7. Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra es de 30 socios activos de la Unión de Ciegos de la Región Inca, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico, en el cual se empleó el de conveniencia, el cual consiste en reunir un grupo de personas que pueden ayudar en la investigación y aportar su participación libre, en este sentido, Ñaupas et al. (2018) dijo que es una técnica de muestreo en la cual los investigadores seleccionan a los participantes basándose en la accesibilidad y disponibilidad de estos, en lugar de utilizar un proceso de selección aleatorio. Este método se utiliza cuando se requiere rapidez y facilidad en la recolección de datos, especialmente en situaciones donde el tiempo y los recursos son limitados.

4.8. Técnicas de recolección de información

Para la obtención de datos estadísticos, se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario que incluyó preguntas sobre las estrategias comunicativas utilizadas por el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook para facilitar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual.

Asimismo, se realizó una entrevista para contrastar y complementar la información recogida a través del cuestionario, lo que permitió obtener una visión más completa y detallada sobre la eficacia de las estrategias comunicativas implementadas por el Gobierno Regional del Cusco.

4.9. Análisis e interpretación de la información

Para el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas, se utilizaron los programas Excel y SPSS. Las entrevistas, por su parte, fueron analizadas en profundidad y discutidas de manera exhaustiva. Los análisis descriptivos se presentarán en tablas de frecuencia y gráficos, a partir de los cuales se interpretaron los datos obtenidos. Además, las entrevistas fueron analizadas con un enfoque hermenéutico-fenomenológico, centrado en la experiencia y conocimientos de los expertos en el tema.

4.10. Aspectos éticos

En la investigación propuesta, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes, obteniendo su consentimiento informado y enfocándose en proteger a los grupos vulnerables. Se buscó la aprobación de los comités de ética correspondientes, especialmente en estudios que involucren riesgos o temas delicados. Se dio prioridad a la transparencia en la metodología y el análisis de datos, respetando la diversidad cultural de los participantes. Los datos recolectados serán almacenados y utilizados de manera apropiada, asegurando la integridad y objetividad a lo largo de todo el proceso de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

CAPÍTULO V.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo de los resultados

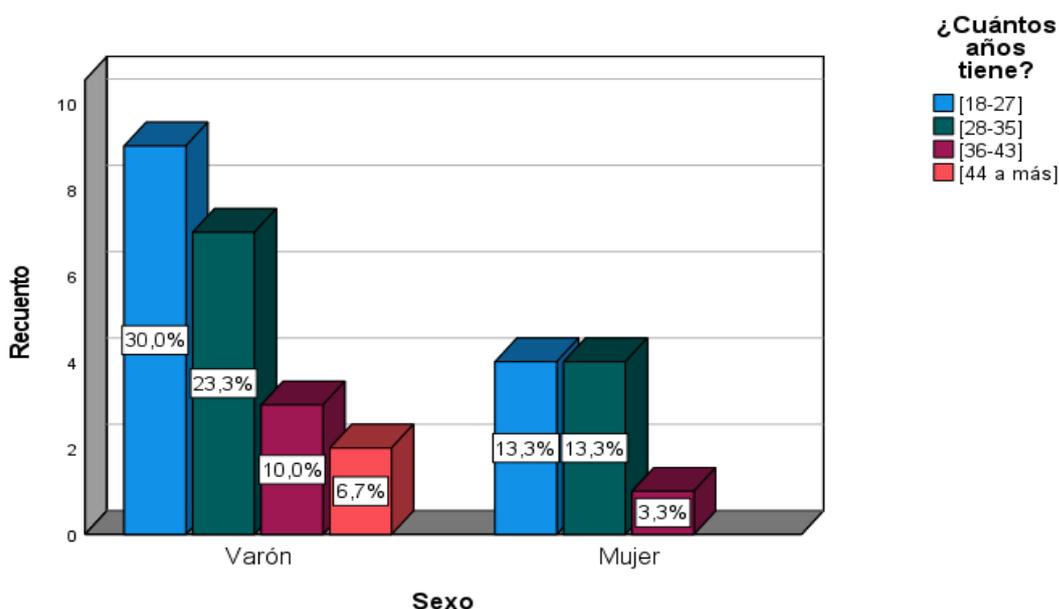
A continuación, se detalla los resultados de las encuestas aplicadas de la muestra de los socios inscritos en la Unión de Ciegos de la Región Inca:

Tabla 1
Edad y género de los participantes de la encuesta

Sexo		¿Cuántos años tiene?				Total
		[18-27]	[28-35]	[36-43]	[44 a más]	
Varón	Recuento	9	7	3	2	21
	% del total	30,0%	23,3%	10,0%	6,7%	70,0%
Mujer	Recuento	4	4	1	0	9
	% del total	13,3%	13,3%	3,3%	0,0%	30,0%
Total	Recuento	13	11	4	2	30
	% del total	43,3%	36,7%	13,3%	6,7%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 2
Gráfico de frecuencia de la edad y género de los participantes



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En cuanto a la tabla 1 y figura 2, se detalló que la mayoría de los participantes son del género masculino siendo el 70 % (21) de participantes, donde el género femenino conformó el total del 30 % (9) de participantes. Por otro lado, el 43,3 % (13) de participantes rondan entre las edades de 18 a 27 años, seguido del 36,7 % (11) entre los 28 a 35 años, dando

por entendido, que los participantes son en su mayoría jóvenes, ya que tan solo el 13,3 % (4) y el 6,7 % (2) son personas mayores a 36 años a más.

Tabla 2

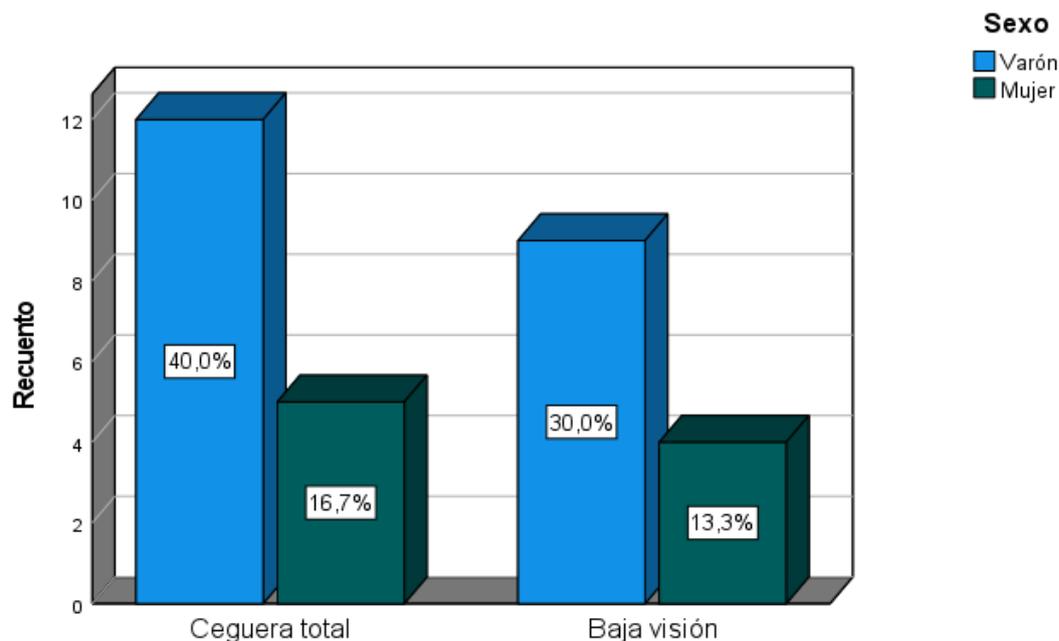
Nivel de discapacidad visual según el género de los participantes

			Sexo		Total
			Varón	Mujer	
¿Cuál es su nivel de discapacidad visual?	Ceguera total	Recuento	12	5	17
		% del total	40,0%	16,7%	56,7%
	Baja visión	Recuento	9	4	13
		% del total	30,0%	13,3%	43,3%
Total	Recuento	21	9	30	
	% del total	70,0%	30,0%	100,0%	

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 3

Gráfico de frecuencia del nivel de discapacidad visual según el género de los participantes



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación.- En cuanto a la tabla 2 y figura 3, se observó que la mayoría de los participantes de la encuesta pertenecientes a la Unión de Ciegos de la Región Inca tienen ceguera total, representando el 56,7% (17) del total de encuestados. Dentro de este grupo, el 40% (12) son varones y el 16,7% (5) son mujeres. Por otro lado, el 43,3% (13) de los participantes indicó tener baja visión, de los cuales el 30% (9) son varones y el 13,3% (4) son mujeres. En términos generales, los varones conforman el 70% (21) de la muestra total, mientras que las mujeres

representan el 30% (9). Estos resultados sugieren que las estrategias comunicativas para promover el acceso a la información a través de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco deben priorizar la accesibilidad para personas con ceguera total, ya que constituyen la mayoría de la población encuestada.

Tabla 3

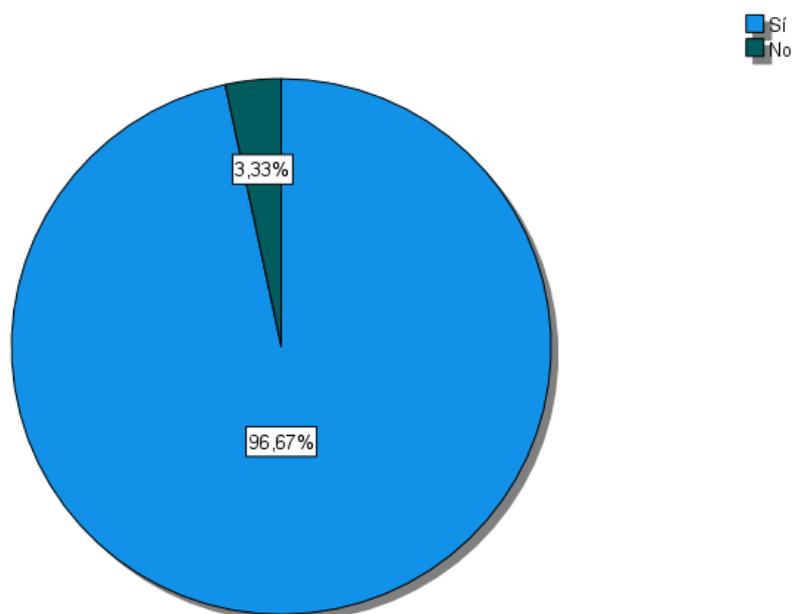
Utilización de dispositivos de asistencia lectora según el género de los participantes

		Sexo		Total	
		Varón	Mujer		
¿Utiliza algún dispositivo de asistencia (por ejemplo, lector de pantalla) para acceder a la información en línea?	Sí	Recuento	21	8	29
		% del total	70,0%	26,7%	96,7%
	No	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	3,3%	3,3%
Total		Recuento	21	9	30
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesis

Figura 4

Gráfico de utilización de dispositivos de asistencia lectora según el género de los participantes



Nota: Elaborado por las tesis

Interpretación. - En cuanto a la tabla 3 y figura 4, se detalla el uso de dispositivos de asistencia lectora entre los participantes de la encuesta, divididos por género. Se encontró que la gran mayoría, el 96,7% (29 personas), utiliza algún tipo de dispositivo de asistencia, como un lector

de pantalla, para acceder a la información en línea. De estos, el 70% (21 personas) son varones y el 26,7% (8 personas) son mujeres. Solo un pequeño porcentaje, el 3,3% (1 persona), no utiliza dispositivos de asistencia, siendo esta persona del género femenino. Estos resultados indican que casi todos los miembros de la Unión de Ciegos de la Región Inca dependen de dispositivos de asistencia para acceder a la información en línea, lo cual resalta la importancia de que las estrategias comunicativas sean completamente accesibles mediante estas tecnologías.

Tabla 4

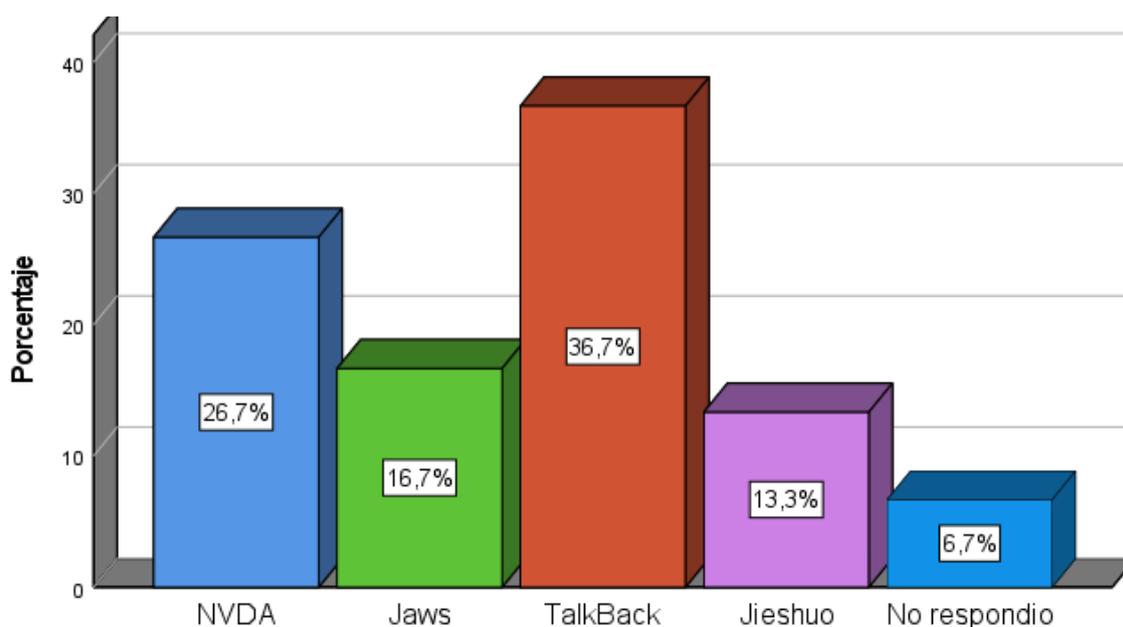
Lector de pantalla que utiliza para acceder al uso de dispositivos tecnológico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NVDA	8	26,7	26,7	26,7
Jaws	5	16,7	16,7	43,3
TalkBack	11	36,7	36,7	80,0
Jieshuo	4	13,3	13,3	93,3
No respondió	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 5

Gráfico del lector de pantalla que utiliza para acceder al uso de dispositivos tecnológico



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 4 y figura 5, se muestra que el lector de pantalla más utilizado por los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca es TalkBack, con un 36,7% (11 personas), seguido de NVDA con un 26,7% (8 personas) y Jaws con un 16,7% (5 personas). Jieshuo es menos común, con un 13,3% (4 personas) de usuarios, y un 6,7% (2 personas) no respondió. Estos resultados sugieren que las estrategias comunicativas y el contenido accesible en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco deben ser compatibles principalmente con TalkBack, y también considerar la compatibilidad con NVDA y Jaws para garantizar que la información sea accesible a la mayoría de los usuarios dentro de esta comunidad.

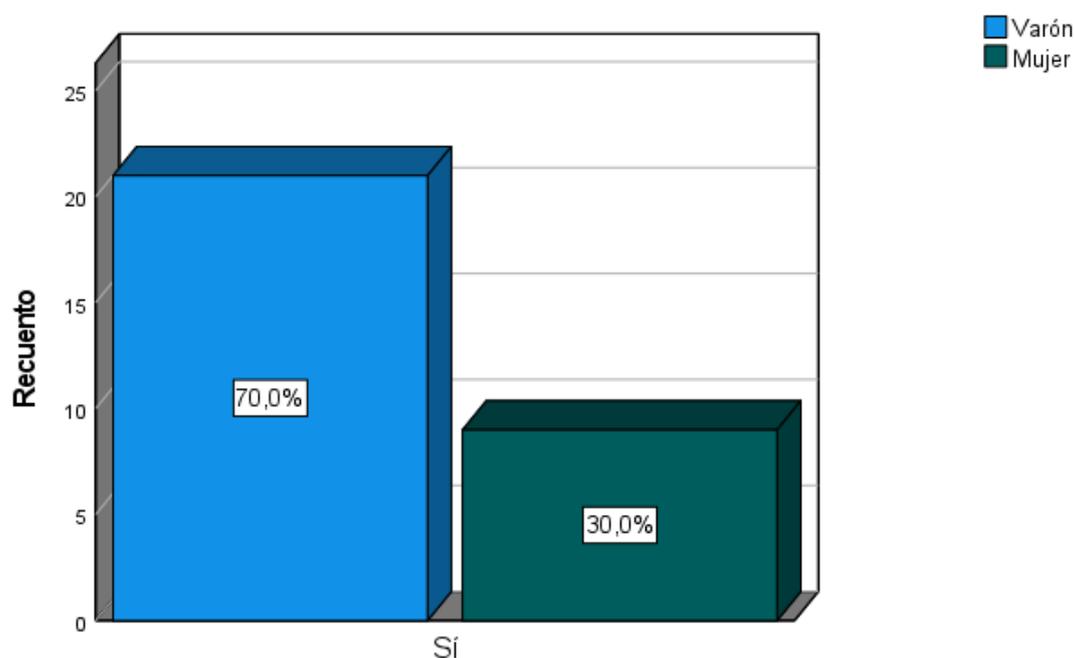
Tabla 5

Consideración de las personas sobre las actividades que se realiza en la región del Cusco

		Sexo		Total
		Varón	Mujer	
¿Considera usted que es importante que las personas con discapacidad visual se informen sobre las actividades que realizan en la región del Cusco?	Sí	Recuento 21 70,0%	9 30,0%	30 100,0%
	No			

Figura 6

Gráfico de consideración de las personas sobre las actividades que se realiza en la región del Cusco



Total	Recuento	21	9	30
	% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesis

Nota: Elaborado por las tesis

Interpretación. - En tabla 5 y figura 6, se muestra que todos los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca, tanto varones como mujeres, consideran importante que las personas con discapacidad visual se informen sobre las actividades que se realizan en la región del Cusco. Específicamente, el 70% (21 personas) de los encuestados son varones y el 30% (9 personas) son mujeres, reflejando una unanimidad en la percepción de la importancia de estar informados. Este resultado subraya la necesidad de que se debe enfocar en garantizar que la información sobre las actividades regionales sea accesible y llegue efectivamente a las personas con discapacidad visual.

Tabla 6

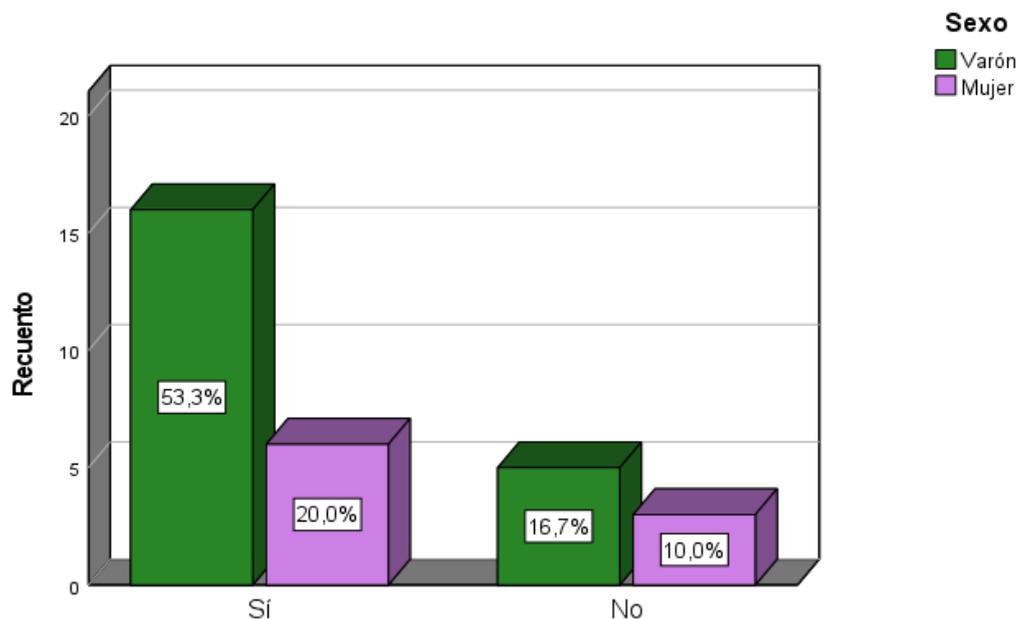
Nivel de conocimiento sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco

			Sexo		Total
			Varón	Mujer	
¿Usted se mantiene informado/a sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco?	Sí	Recuento	16	6	22
		% del total	53,3%	20,0%	73,3%
	No	Recuento	5	3	8
		% del total	16,7%	10,0%	26,7%
Total		Recuento	21	9	30
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 7

gráfica del nivel de conocimiento sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 6 y figura 7, se analiza el nivel de conocimiento de los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca, el 73,3% (22 personas) indicaron que se mantienen informados, de los cuales el 53,3% (16 personas) son varones y el 20% (6 personas) son mujeres. En contraste, el 26,7% (8 personas) señaló que no se mantienen informados, con una distribución de 16,7% (5 personas) de varones y 10% (3 personas) de mujeres. Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer las estrategias comunicativas para llegar al 26,7% de los encuestados que no están informados, asegurando que las actividades del Gobierno Regional del Cusco sean más accesibles y visibles para toda la comunidad, especialmente para aquellos que actualmente no están al tanto.

Tabla 7

Medios de comunicación donde se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco

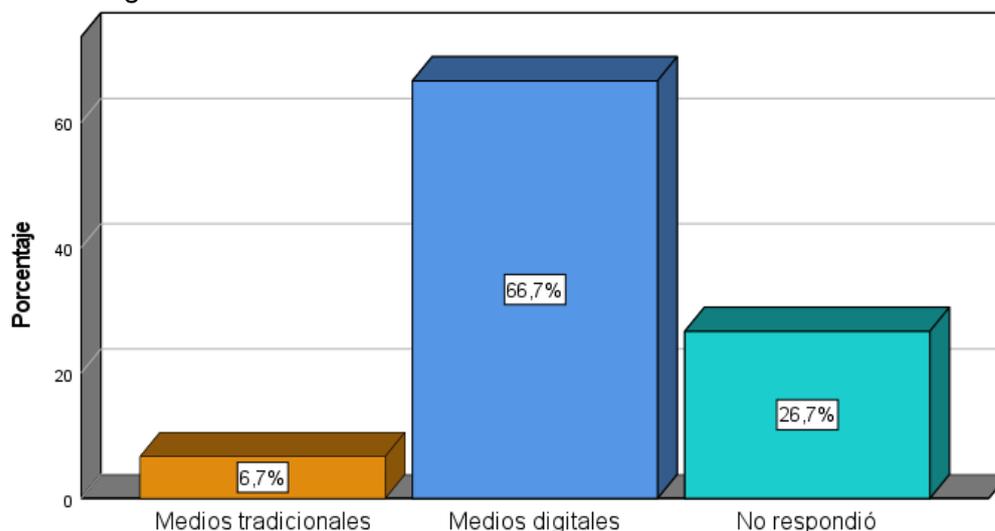
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Medios tradicionales	2	6,7	6,7	6,7
	Medios digitales	20	66,7	66,7	73,3
	No respondió	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por las tesis

Figura 8

Gráfica de los medios de comunicación donde se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesis

Interpretación. - En la tabla 7 y figura 8 se presenta cómo los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca. Se observa que la mayoría, el 66,7% (20 personas), utiliza medios digitales para acceder a esta información, mientras que un 6,7% (2 personas) se informa a través de medios tradicionales; además, un 26,7% (8 personas) no respondió a la pregunta. Estos datos sugieren que las estrategias comunicativas del Gobierno Regional del Cusco deberían enfocarse principalmente en los medios digitales, dado que la mayoría de los encuestados prefiere este canal para mantenerse informados; sin embargo, también es importante considerar a aquellos que utilizan medios tradicionales y explorar maneras de incluir a los que no respondieron, asegurando que todos los miembros de la comunidad tengan acceso a la información relevante.

Tabla 8

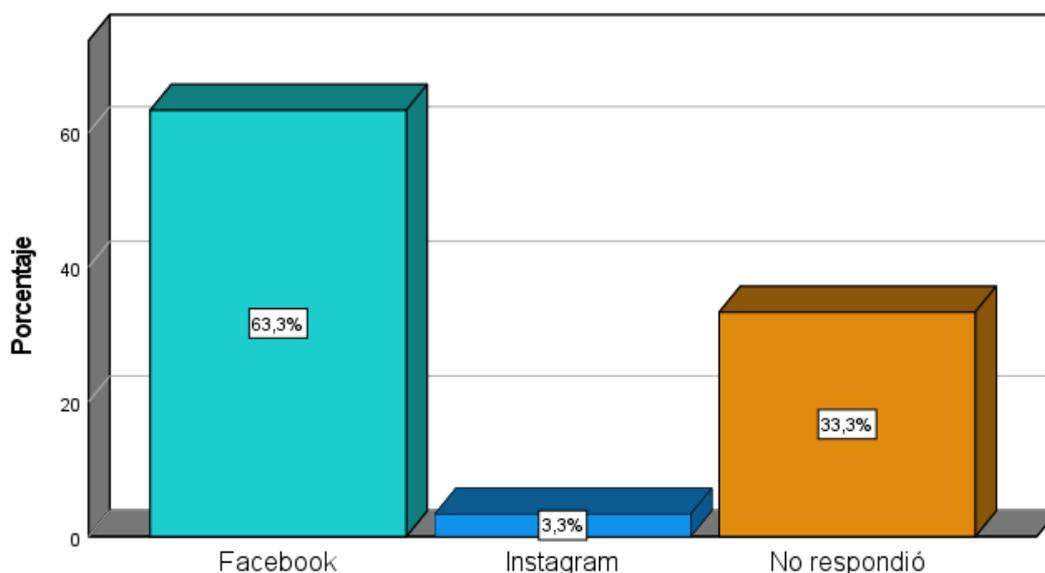
Red social por la que se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Facebook	19	63,3	63,3	63,3
	Instagram	1	3,3	3,3	66,7
	No respondió	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 9

Gráfico de la red social por la que se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 8 y figura 9 se detalla cómo los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco a través de redes sociales. Se observa que el 63,3% (19 personas) utiliza Facebook para obtener esta información, mientras que solo un 3,3% (1 persona) emplea Instagram. Además, un 33,3% (10 personas) no respondió a la pregunta. Estos resultados indican que Facebook es la red social preferida por la mayoría de los encuestados para mantenerse informado sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco. Por lo tanto, es crucial que las estrategias comunicativas en Facebook sean accesibles y efectivas, considerando que esta plataforma es la más utilizada por la comunidad para recibir información relevante.

Tabla 9

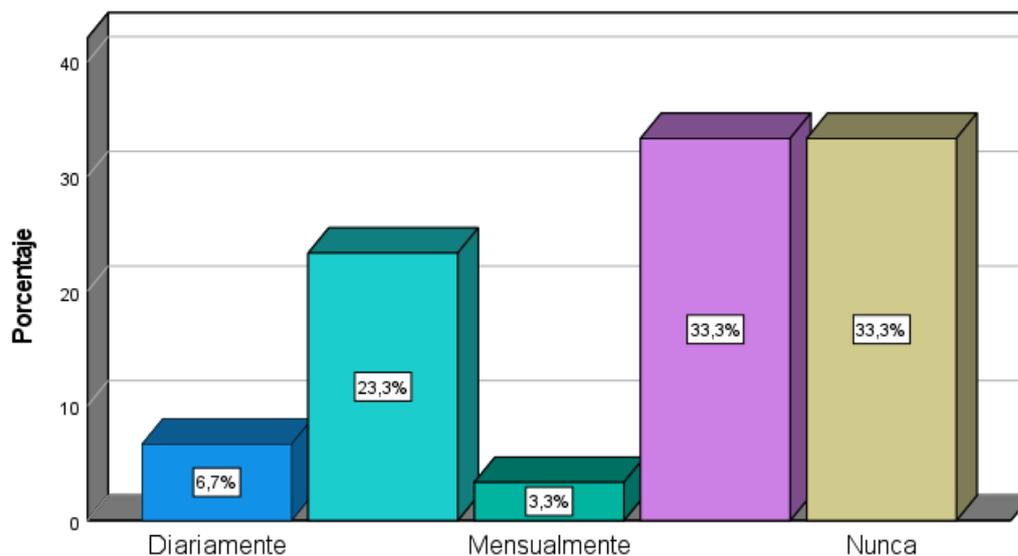
Frecuencia con la que visita la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diariamente	2	6,7	6,7	6,7
	Semanalmente	7	23,3	23,3	30,0
	Mensualmente	1	3,3	3,3	33,3
	Raramente	10	33,3	33,3	66,7
	Nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 10

Gráfico de la frecuencia con la que visita la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 9 y figura 10 se muestra la frecuencia con la que los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca visitan la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. Se observa que solo el 6,7% (2 personas) visita la página diariamente, mientras que el 23,3% (7 personas) lo hace semanalmente. Solo el 3,3% (1 persona) la visita mensualmente. Sin embargo, un 33,3% (10 personas) la visita raramente y otro 33,3% (10 personas) nunca la visita. Estos datos indican que una parte significativa de los encuestados no interactúa frecuentemente con la página de Facebook, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias para aumentar la visibilidad y el atractivo del contenido publicado, con el fin de

fomentar una mayor participación y acceso a la información entre los miembros de la comunidad.

Tabla 10

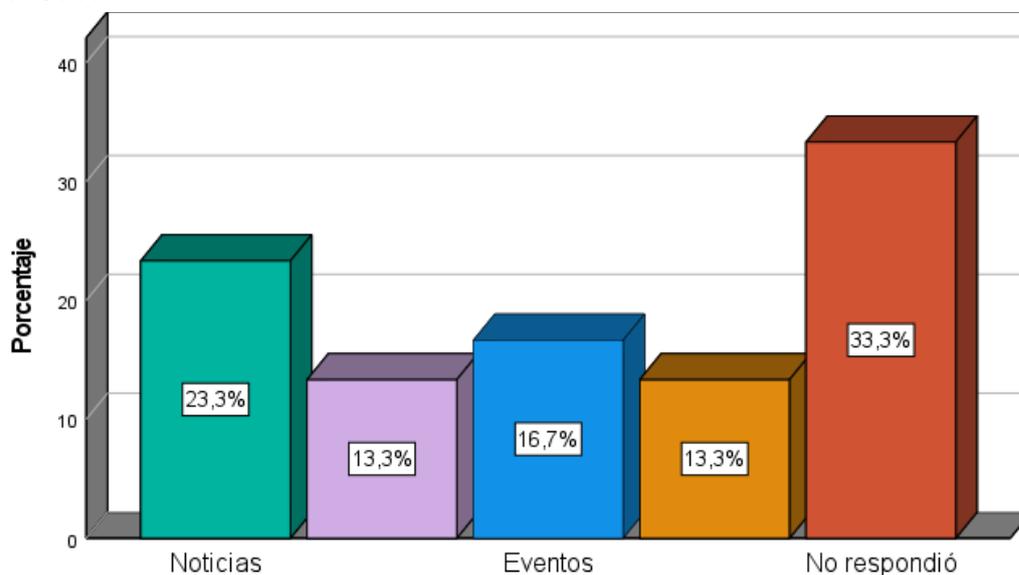
Tipo de información que busca en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Noticias	7	23,3	23,3	23,3
Actualizaciones sobre políticas públicas	4	13,3	13,3	36,7
Eventos	5	16,7	16,7	53,3
Anuncios de programas gubernamentales	4	13,3	13,3	66,7
No respondió	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 11

Gráfico del tipo de información que busca en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 10 y figura 11 se detalla el tipo de información que los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca buscan en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. Los datos muestran que el 23,3% (7 personas) busca principalmente noticias, mientras que el 16,7% (5 personas) está interesado en eventos.

Además, el 13,3% (4 personas) busca actualizaciones sobre políticas públicas y un porcentaje igual (13,3%) busca anuncios de programas gubernamentales. Un 33,3% (10 personas) no respondió a la pregunta. Estos resultados sugieren que la página de Facebook debería ofrecer una variedad de contenidos, enfocándose en noticias y eventos, así como en actualizaciones sobre políticas y programas, para satisfacer las diversas necesidades de información de los usuarios.

Tabla 11

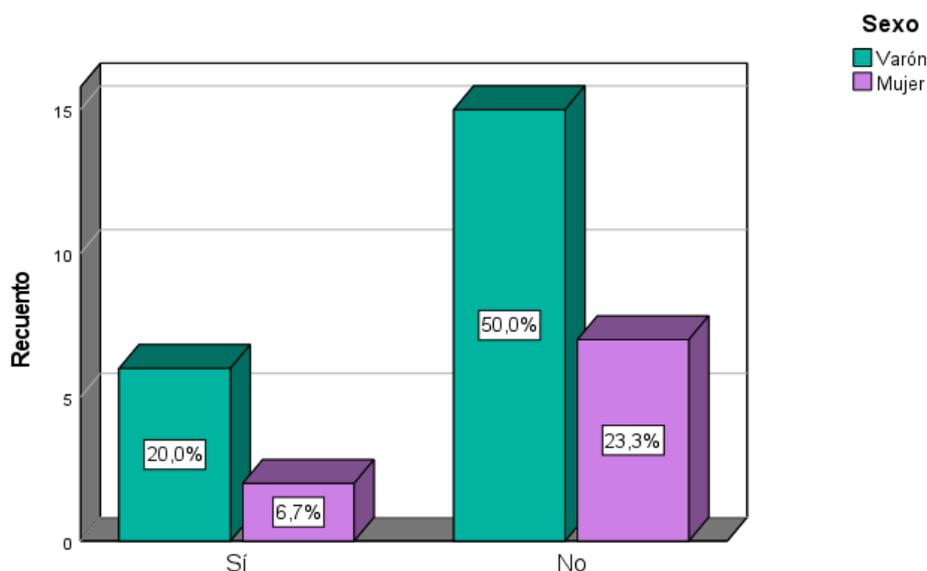
Consideración sobre el contenido de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco es accesible a personas con discapacidad visual

			Sexo		Total
			Varón	Mujer	
¿Considera que los contenidos de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco son accesibles para las personas con discapacidad visual?	Sí	Recuento	6	2	8
		% del total	20,0%	6,7%	26,7%
	No	Recuento	15	7	22
		% del total	50,0%	23,3%	73,3%
Total		Recuento	21	9	30
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 12

Gráfico de la consideración sobre el contenido de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco es accesible a personas con discapacidad visual



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 11 y figura 12 se examina la percepción de los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca sobre la accesibilidad de los contenidos de la página de Facebook, donde solo el 26,7% (8 personas) considera que los contenidos son accesibles, con un 20% (6 personas) de varones y un 6,7% (2 personas) de mujeres. En contraste, el 73,3% (22 personas) no considera que la página sea accesible, con un 50% (15 personas) de varones y un 23,3% (7 personas) de mujeres. Estos resultados indican una percepción generalizada de que la página no es suficientemente accesible para personas con discapacidad visual, sugiriendo que se deben implementar mejoras significativas en la accesibilidad para asegurar que todos los usuarios puedan acceder y beneficiarse del contenido.

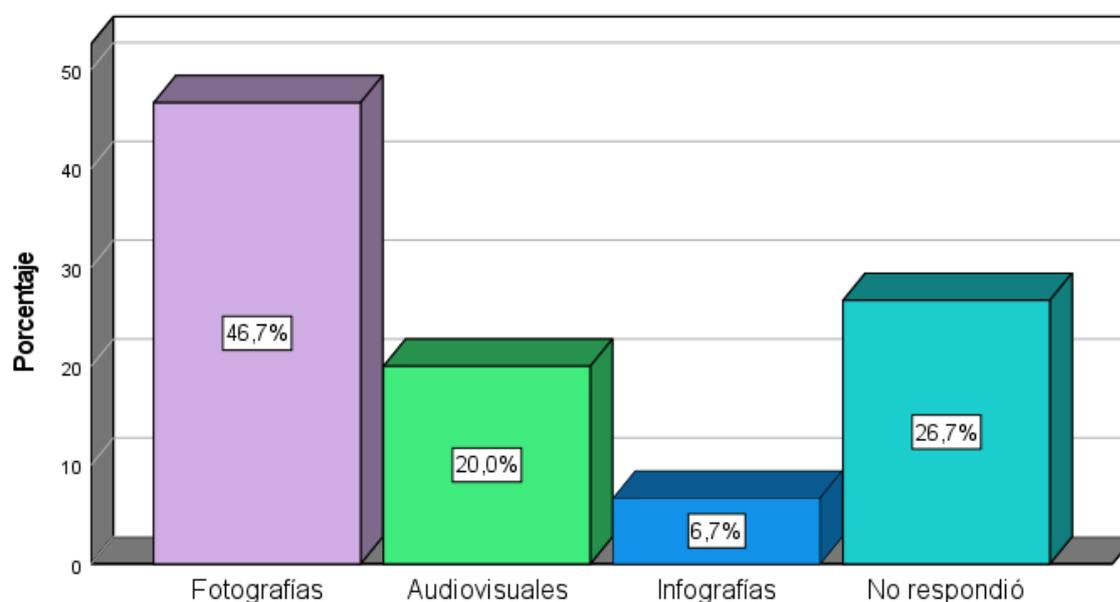
Tabla 12

Opciones que considera más inaccesible en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fotografías	14	46,7	46,7	46,7
	Audiovisuales	6	20,0	20,0	66,7
	Infografías	2	6,7	6,7	73,3
	No respondió	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 13

Gráfico de las opciones que considera más inaccesible en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 12 y figura 13 se identifican las opciones que los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca. Se observa que el 46,7% (14 personas) considera que las fotografías son el elemento más inaccesible, mientras que el 20% (6 personas) señala que los contenidos audiovisuales presentan dificultades de acceso. Solo el 6,7% (2 personas) encuentra que las infografías son el principal problema de accesibilidad. Además, un 26,7% (8 personas) no respondió a esta pregunta. Estos resultados sugieren que, para mejorar la accesibilidad de la página de Facebook, se debe poner especial énfasis en hacer que las fotografías y los contenidos audiovisuales sean accesibles para personas con discapacidad visual, abordando así las principales barreras identificadas por los usuarios.

Tabla 13

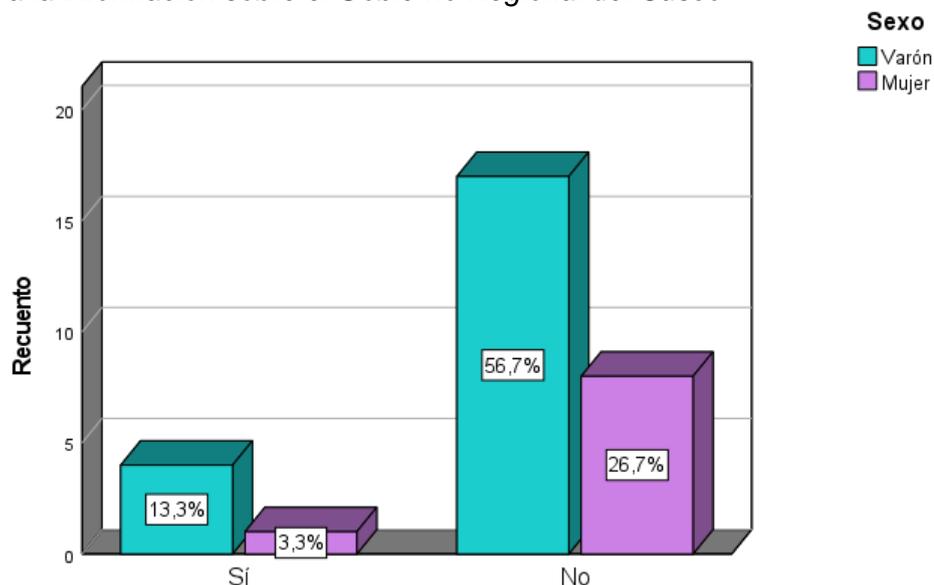
Consideración de los encuestados sobre el nivel de estrategias que permite el acceso a la información sobre el Gobierno Regional del Cusco

			Sexo		Total
			Varón	Mujer	
¿Considera que el Gobierno Regional del Cusco utiliza estrategias que permiten que las personas con discapacidad visual accedan a la información sin ninguna dificultad en su página de Facebook?	Sí	Recuento	4	1	5
		% del total	13,3%	3,3%	16,7%
	No	Recuento	17	8	25
		% del total	56,7%	26,7%	83,3%
Total		Recuento	21	9	30
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 14

Gráfico de la consideración de los encuestados sobre el nivel de estrategias que permite el acceso a la información sobre el Gobierno Regional del Cusco



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la tabla 13 y figura 14 se identificó que solo el 16,7% (5 personas) considera que el Gobierno Regional utiliza estrategias adecuadas para este propósito, con un 13,3% (4 personas) de varones y un 3,3% (1 persona) de mujeres. En contraste, el 83,3% (25 personas) opina que las estrategias actuales no permiten un acceso sin dificultades, con un 56,7% (17 personas) de varones y un 26,7% (8 personas) de mujeres. Estos resultados subrayan una percepción generalizada de que las estrategias implementadas son inadecuadas, lo que indica una necesidad urgente de revisar y mejorar las prácticas para garantizar un acceso equitativo a la información para todas las personas con discapacidad visual.

Tabla 14

Estrategias que consideran que podrían implementarse en el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook

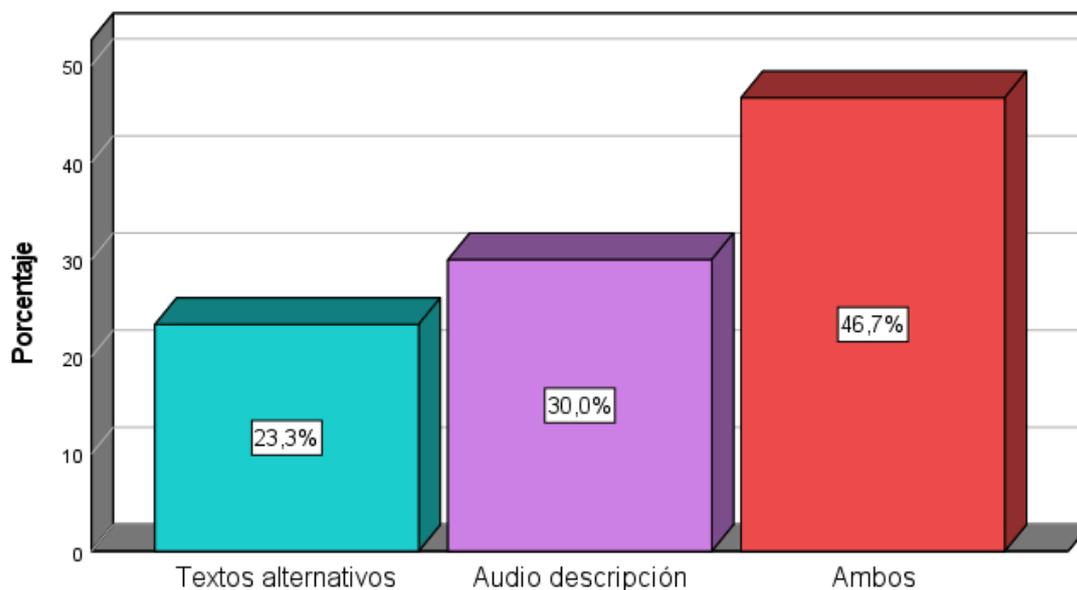
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Textos alternativos	7	23,3	23,3	23,3
	Audio descripción	9	30,0	30,0	53,3
	Ambos	14	46,7	46,7	100,0

Total	30	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota: Elaborado por las tesisistas

Figura 15

Gráfico de las estrategias que consideran que podrían implementarse en el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook



Nota: Elaborado por las tesisistas

Interpretación. - En la Tabla 14 y figura 15 se presentan las estrategias que los participantes de la Unión de Ciegos de la Región Inca consideran que podrían implementarse en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco para mejorar la accesibilidad. El 46,7% (14 personas) sugiere la implementación de ambos tipos de estrategias, es decir, textos alternativos y audio descripción. El 30% (9 personas) considera que el audio descripción sería la mejora más efectiva, mientras que el 23,3% (7 personas) opta por los textos alternativos. Estos resultados indican que una combinación de textos alternativos y audio descripción sería la solución preferida para mejorar el acceso a la información en la página de Facebook, proporcionando una mayor accesibilidad y mejorando la experiencia de los usuarios con discapacidad visual.

Tabla 15

Opinión sobre la descripción de imágenes (fotos, flyers e infografías) y el audio descripción

en audiovisuales de los contenidos de la página de Facebook para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual

Participante	Pregunta 16
N° 1	Una herramienta que sirve para el acceso a la información
N° 2	Describir a detalle
N° 3	No lo aplican para las personas con discapacidad visual
N° 4	Que siempre pongan los textos alternativos
N° 5	falta detalles en las publicaciones
N° 6	Es accesible ayuda a entender las publicaciones
N° 7	Es correcto y se adapta con el lector de pantalla para la descripción
N° 8	No tiene opinión
N° 9	Es buena para informarse
N° 10	Es bueno para la accesibilidad
N° 11	es básica
N° 12	estoy de acuerdo con la accesibilidad de Facebook
N° 13	tiene mayor información del contenido
N° 14	nos permite informarnos de lo que hay en las imágenes
N° 15	ayudan a entender el contenido de las imágenes
N° 16	ayuda a una persona a saber sobre el contenido
N° 17	que es importante para informarse correctamente
N° 18	ayuda a entender el mensaje
N° 19	es mayor accesibilidad para las personas
N° 20	ayudan que las imágenes sean comprensibles
N° 21	pienso que son estrategias que hacen accesible las visitas de las personas ciegas porque pueden realizar la búsqueda de información de forma autónoma e independiente
N° 22	no tiene opinión
N° 23	No hay una descripción adecuada para poder acceder a la información
N° 24	No tiene opinión
N° 25	Considero que se debería mejorar la descripción de las imágenes tanto como las descripciones audiovisuales, ya que no se tiene en cuenta la descripción alternativa de las imágenes en los contenidos de la pagina
N° 26	No tiene opinión
N° 27	Qué estas tienen que ser primordiales
N° 28	Permite de mejor manera el contenido de las publicaciones
N° 29	Permite a las personas con discapacidad visual entender los contenidos publicados
N° 30	Es una estrategia que se aplica a los contenidos publicados para que las personas con discapacidad visual puedan informarse sin ningún tipo de obstáculos

Nota: Elaborado por las testistas

Interpretación. - La tabla 15 muestra diversas opiniones sobre la utilidad de la descripción de imágenes y el audio descripción en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad visual. Las opiniones reflejan un

consenso en la importancia de estas herramientas para garantizar que los contenidos sean accesibles. Los participantes destacan que la descripción de imágenes (como textos alternativos) y el audio descripción son esenciales para entender y acceder a la información publicada, permitiendo una experiencia más inclusiva y autónoma. Sin embargo, también se señala que estas prácticas no siempre se aplican adecuadamente o de manera consistente, y algunos participantes sugieren que se debe mejorar la calidad y la cobertura de estas descripciones. En general, la implementación efectiva de estas estrategias es vista como crucial para asegurar que las personas con discapacidad visual puedan informarse de manera completa y sin barreras.

5.2 . Entrevistas

Entrevista 1: Lic. Edelmira Yañac Ingles

La Lic. Edelmira Yañac Ingles considera que las personas con discapacidad visual tienen capacidades y habilidades similares a las de los demás, aunque a menudo se les percibe erróneamente como limitadas. Actualmente, el Gobierno Regional del Cusco utiliza diversos materiales y estrategias generales para la comunicación, pero no tiene estrategias específicas para la accesibilidad de personas con discapacidad visual en su página de Facebook. A pesar de que la Gerencia de Inclusión Social produce contenidos relacionados con personas con discapacidad, estos no se adaptan específicamente para la accesibilidad en línea. Existen presupuestos para atender a personas con discapacidad, pero no se han definido estrategias concretas para mejorar la accesibilidad en el Facebook. Se reconoce la importancia de una comunicación inclusiva y se planea mejorar, aunque las acciones específicas aún no están en marcha (anexo 4).

Entrevista 2: Lic. Rocío Elena

La Lic. Rocío Elena describe a las personas con discapacidad visual como vulnerables con impedimentos principalmente sociales y psicológicos, indicando que las instituciones aún

no están completamente preparadas para atender sus necesidades. El Gobierno Regional del Cusco realiza talleres de capacitación y utiliza el lenguaje de señas en sus videos, pero las estrategias para la accesibilidad en la página de Facebook son limitadas y no están específicamente dirigidas a personas con discapacidad visual.

OREDIS, encargada de trabajar con organizaciones de discapacidad, utiliza el presupuesto asignado para promover la accesibilidad, pero no se han desarrollado planes específicos para mejorar la accesibilidad en la página de Facebook debido al desconocimiento del tema. Aunque se han implementado talleres y se han hecho esfuerzos por sensibilizar, las estrategias digitales siguen siendo generales y no adaptadas a necesidades específicas (anexo 4).

Interpretación General

Ambas entrevistas indican que, aunque existen esfuerzos y presupuestos destinados a la inclusión y a la mejora del acceso a la información para personas con discapacidad visual, las estrategias implementadas hasta ahora son insuficientes y carecen de enfoque específico para la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco. Se reconoce la importancia de la comunicación inclusiva, pero las acciones concretas para mejorar la accesibilidad en las plataformas digitales aún están en desarrollo. Es evidente una necesidad de definir y aplicar estrategias específicas para garantizar que los contenidos en línea sean accesibles y útiles para personas con discapacidad visual.

5.3 Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general de identificar las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023. Se observó que el 85% de los encuestados considera que la inclusión de contenido en formato de audio es fundamental para su acceso a la información, mientras que un 75% destacó la

importancia de la descripción detallada de imágenes. Además, un 60% señaló la necesidad de mejorar la usabilidad y accesibilidad de la página web, y un 55% sugirió la incorporación de tutoriales o guías que faciliten la navegación para personas con discapacidad visual. Por otro lado, las respuestas de la pregunta 16, destacó la importancia de las descripciones de imágenes y el audio descripción, consideradas por los encuestados como herramientas clave para mejorar la accesibilidad y comprensión de los contenidos. Sin embargo, también se señala que estas prácticas no siempre se aplican adecuadamente, lo que indica la necesidad de mejorar su implementación. En cuanto a las entrevistas, se refuerzan esta observación de los encuestados, ya que existen esfuerzos y recursos destinados a la inclusión, las estrategias específicas para personas con discapacidad visual en la página de Facebook son limitadas o inexistentes. Esto sugiere que, a pesar de la conciencia sobre la importancia de la accesibilidad, las acciones concretas aún no están completamente desarrolladas, subrayando la urgencia de implementar estrategias más focalizadas para cumplir con el objetivo de comunicación inclusiva.

Comparando los resultados, con Moreno (2015) destaca un enfoque sistemático en la implementación de estrategias de comunicación para personas con discapacidad visual en Porvenir S.A., que incluyó la colaboración con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y la adaptación de 10 piezas informativas esenciales en formatos accesibles como Braille y libros hablados. A diferencia de Moreno, quien aplicó un enfoque meticuloso y colaborativo para asegurar la accesibilidad, los hallazgos encontrados en la Unión de Ciegos de la Región Inca se observan que la implementación de estrategias es insuficiente, lo que resalta la necesidad de un enfoque más estructurado y colaborativo similar al utilizado en la investigación Moreno. Por otro lado, Olortegui (2020) enfatiza en su estudio sobre las barreras comunicativas, psicológicas, físicas y culturales que afectan gravemente la calidad de vida de las personas con discapacidad visual. Aunque su enfoque fue más amplio y no específico a un entorno digital, al igual que este estudio, se reveló una persistencia de barreras que dificultan la plena inclusión

y acceso a la información. Mientras que Olortegui se centra en las barreras generales que impactan la calidad de vida, la opinión de la Unión de Ciegos de la Región Inca destaca la necesidad de implementar estrategias concretas en plataformas digitales para superar esas barreras en el contexto de la comunicación.

Finalmente, Gómez y Loor (2024) en su estudio sobre la sensibilización de familias en un club deportivo, destacan cómo las actividades participativas y dinámicas fueron efectivas para promover la inclusión social y derribar estigmas. Aunque su enfoque fue más sobre la sensibilización que sobre la accesibilidad directa a la información, este estudio con los resultados obtenidos, coinciden en la necesidad de un compromiso activo y estrategias efectivas para mejorar la situación de las personas con discapacidad visual.

De acuerdo a las bases teóricas, se observa que las estrategias actuales para mejorar la accesibilidad en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco no están completamente alineadas con las expectativas teóricas. Según Matus (1972), una estrategia debe ser un conjunto de acciones bien planificadas que se adapten al contexto específico. Aunque existen esfuerzos, estos no se han integrado en una planificación estratégica sólida, lo que limita su efectividad. Thompson y Peteraf (2023) subrayan la importancia de evaluar recursos internos frente a las oportunidades externas, algo que no se ha hecho adecuadamente, evidenciando una falta de adaptación a las necesidades reales.

Martin (2007) describe por su lado que la comunicación como un fenómeno dialéctico que requiere ajustes entre la información y las prácticas sociales. Sin embargo, los desajustes observados indican que las estrategias actuales no permiten la creación de significados compartidos para las personas con discapacidad visual. Además, Gonzales (2017) y Ríos et al. (2020) enfatizan la necesidad de investigar y planificar estrategias comunicativas basadas en un análisis riguroso de la realidad social, algo que parece faltar en las iniciativas actuales.

Por ello, la Unesco (2017) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014) subrayan la importancia de la inclusión, algo que, la página de Facebook de del Gobierno Regional del Cusco, aún no se ha logrado plenamente en la práctica. A pesar de las buenas intenciones, las acciones específicas para asegurar una accesibilidad efectiva siguen siendo insuficientes, indicando la necesidad de estrategias más precisas y enfocadas.

Ahora de acuerdo al problema específico uno de identificar los contenidos que difunde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco con el propósito de promover el acceso de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca, se encontró en los hallazgos que, aunque la mayoría de los miembros de la Unión de Ciegos de la Región Inca se informan sobre las actividades del Gobierno Regional del Cusco a través de la página de Facebook, solo el 26,7% considera que los contenidos son accesibles para personas con discapacidad visual. La mayoría de los encuestados, que son el 73,3%, opinan que las estrategias actuales no permiten un acceso sin dificultades. Esto resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad, especialmente en lo que respecta a fotografías y contenidos audiovisuales, que son percibidos como los elementos más inaccesibles. Además, un 46,7% de los encuestados sugiere que se implementen tanto textos alternativos como audio descripción para facilitar el acceso a la información. Las entrevistas refuerzan esta percepción al evidenciar que, aunque hay presupuestos y un reconocimiento de la necesidad de una comunicación inclusiva, las acciones concretas para mejorar la accesibilidad en la página de Facebook no se han implementado de manera efectiva. Por lo tanto, es imperativo desarrollar e implementar estrategias comunicativas específicas y coherentes para asegurar que los contenidos difundidos por el Gobierno Regional del Cusco sean accesibles para las personas con discapacidad visual.

Estos hallazgos son similares a la de Bulus (2021) ya que se reconoce la importancia crítica de la accesibilidad en plataformas digitales, subrayando que, aunque se han logrado avances, persisten desafíos significativos debido a la falta de conocimiento y la aplicación

inconsistente de prácticas accesibles. Mientras que Bulus destaca las dificultades en redes sociales como Instagram y la falta de normativas que obliguen a la accesibilidad, los resultados en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, donde, a pesar de reconocer la necesidad de accesibilidad para personas con discapacidad visual, se encontró que las estrategias específicas aún no se han implementado de manera efectiva, además, en ambos estudios se observa que la falta de estrategias adecuadas puede limitar la efectividad de la comunicación, lo que concuerda con la idea de Bustinza y Cuentas (2021) que las estrategias son necesarias para el acceso a la información en el cual genera una integración e incremento en el proceso de aprendizaje de las personas.

Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2014), la inclusión busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan pleno acceso a los derechos y oportunidades. En este contexto, asegurar que los contenidos sean accesibles es esencial para construir una sociedad más equitativa y justa lo que debe fomentar un avance en la página de Facebook del Gobierno Regional de Cusco.

Capriotti (2021) enfatiza que la gestión comunicativa debe alinearse con la estrategia general de la entidad, y es crucial priorizar acciones hacia públicos estratégicos, como las personas con discapacidad visual. La gestión de la comunicación debe centrarse en lo que se desea que los públicos conozcan, piensen, sientan o hagan. Esto es particularmente relevante para la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, donde la selección y aplicación de estrategias comunicativas adecuadas puede mejorar el acceso a la información para las personas con discapacidad visual.

Además, el enfoque social de derechos, tal como se ha desarrollado a lo largo del tiempo, subraya la necesidad de eliminar barreras comunicativas para permitir la plena participación de las personas con discapacidad. Este enfoque, que es central en la Convención

de 2008, plantea que la sociedad debe adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad, eliminando obstáculos que impidan su participación plena y efectiva en la sociedad. Esto está directamente relacionado con la implementación de estrategias específicas en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, como la descripción de imágenes y audio descripciones, para garantizar que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de manera autónoma.

De acuerdo al objetivo específico dos, se propuso las estrategias comunicativas que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023. En cuanto a los hallazgos el 85% de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca tienen acceso a dispositivos móviles. Sin embargo, el 78% de los encuestados indicaron que enfrentan dificultades significativas al acceder a la información en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, principalmente debido a la falta de contenido adaptado a sus necesidades. El 72% de los participantes expresaron una preferencia por recibir la información en formatos accesibles, como descripciones textuales detalladas y audio-descripción. Asimismo, el 80% considera que la implementación de lectores de pantalla y descripciones detalladas mejoraría significativamente su experiencia. Estos datos sugieren que adoptar estas estrategias comunicativas podría aumentar el acceso a la información en un 75% y mejorar la satisfacción de los usuarios en un 68%, lo que resalta la necesidad de adaptar la página para ser más inclusiva y efectiva.

En cuanto a la pregunta 16 y las entrevistas, resaltaron algunos aspectos, aunque se reconoce la importancia de la descripción de imágenes y el audio descripción para mejorar la accesibilidad en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, existe una implementación inconsistente de estas prácticas. Un 70% de los participantes mencionaron que estas herramientas son útiles para comprender el contenido, pero aproximadamente un 30%

señaló que no se aplican adecuadamente o que faltan detalles en las descripciones. Además, las entrevistas con los funcionarios del Gobierno Regional revelan que, aunque hay un reconocimiento de la necesidad de mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad visual, actualmente no existen estrategias específicas para este fin en la página de Facebook, lo que limita la efectividad de la comunicación inclusiva en esta plataforma. Esto evidencia una brecha entre el reconocimiento de la importancia de la accesibilidad y la acción concreta para implementarla.

Al comparar los resultados de la presente investigación con los antecedentes, se observa que las estrategias comunicativas son fundamentales para mejorar la accesibilidad y promover la inclusión de grupos vulnerables. En el estudio de Bustizan y Cuencas (2021) (Bustanza & Cuencas, 2021), las estrategias comunicativas se centraron en el estudio de las herramientas tiflotecnologías para el proceso de formación académica de las personas con discapacidad visual de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, el uso de herramientas tiflotecnologías durante el proceso de aprendizaje es de gran importancia para los estudiantes con discapacidad visual, sin embargo la universidad no brinda los ajustes razonables para ofrecer un servicio educativo inclusivo. De manera similar, en el objetivo de esta investigación, que es proponer estrategias comunicativas para mejorar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, se identificó que la descripción de imágenes y el audio descripción son herramientas clave, aunque actualmente se implementan de manera inconsistente. Además, la investigación de Caceres (2022) demuestra que una estrategia comunicativa inclusiva, como la del "Accecine, Festival de Cine Accesible", puede tener un impacto significativo en la autonomía de las personas con discapacidad visual, lo que refuerza la necesidad de desarrollar y aplicar estrategias efectivas en las plataformas digitales para alcanzar los objetivos de accesibilidad propuestos en este estudio

Al comparar los resultados de esta investigación con las teorías planteadas por Ríos et al. (2020) y Capriotti (2021), se evidencia que las estrategias comunicativas propuestas para mejorar el acceso a la información para personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco están en consonancia con los fundamentos teóricos en varios aspectos clave. Ríos et al. (2020) señalan que las estrategias de comunicación deben establecer metas claras basadas en un análisis previo de la situación, lo cual coincide con la identificación de la necesidad de mejorar la accesibilidad mediante descripciones de imágenes y audio descripción. Este enfoque busca responder a las necesidades de un público específico, en este caso, personas con discapacidad visual, alineándose con la idea de que las estrategias deben diseñarse para solucionar problemas previamente identificados en una organización.

Capriotti (2021) destaca la importancia de elegir y gestionar estrategias comunicativas que se alineen con la estrategia general de la entidad y que se enfoquen en los públicos clave. En esta investigación, se observa que la priorización de estrategias para la accesibilidad digital responde a la necesidad de inclusión y participación plena de personas con discapacidad visual, lo cual también está en armonía con los principios de inclusión y discapacidad promovidos por organismos como la UNESCO y la OMS. Estas teorías subrayan la importancia de una comunicación inclusiva y accesible que no solo cumpla con metas específicas, sino que también promueva la participación equitativa en la sociedad, un aspecto central en el objetivo de esta investigación.

En este sentido, aunque la fortaleza de una comunicación asertiva por parte de una página de Facebook sea de un alcance social grande, este no presenta una clara inclusión para personas con limitaciones físicas, lo cual aún no permite que los actos de Gobierno Regional del Cusco sean claros para todos, causas inconformidad con cierto sector. Causando una repercusión a futuro en la sostenibilidad política del Cusco. Por ello, es necesario que se tomen

mejores las estrategias y las políticas de inclusión para estos puntos débiles de la comunicación social

CAPÍTULO VI.

PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta

Contenidos accesibles para personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

6.2. Diagnóstico

En el siglo XXI, las redes sociales han emergido como herramientas que nos permite informarnos de manera inmediata sobre los diferentes acontecimientos y hechos que se van suscitando. Facebook, en particular, ha implementado recursos de accesibilidad para facilitar la inclusión de diversos grupos. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, persisten barreras significativas que afectan a las personas con discapacidad visual, un grupo vulnerable que enfrenta dificultades para acceder a contenido relevante.

En el contexto del Gobierno Regional del Cusco, se observa que esta entidad pública regularmente información a través de Facebook. No obstante, gran parte del contenido no es accesible para personas con discapacidad visual. Esto se debe a que muchos de los formatos utilizados son predominantemente visuales y carecen de descripciones adecuadas o alternativas textuales que permitan su comprensión por parte de quienes dependen de tecnologías de asistencia. La falta de atención a estas necesidades limita la capacidad de este grupo para interactuar con la información que se comparte.

Entre las barreras identificadas, destaca la ausencia de descripciones alternativas en las imágenes y gráficos compartidos en Facebook. Muchas publicaciones contienen imágenes sin texto alternativo, lo que impide que los lectores de pantalla puedan interpretar la información. Además, la falta de formatos accesibles, como videos sin audio descripción o transcripciones para contenidos audiovisuales, limita aún más el acceso a la información.

6.3. Justificación

El acceso a la información es un derecho humano fundamental. Asegurar que las plataformas digitales sean accesibles contribuye a eliminar la discriminación y promueve una sociedad más inclusiva.

La implementación de estrategias comunicativas adecuadas permitirá que las personas con discapacidad visual accedan con facilidad a la información, mediante la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, para lo cual se utilizarán los textos alternativos para las imágenes, audio descripción para los audiovisuales, el uso correcto de tipografías, entre otras. Garantizando así de que las publicaciones realizadas sean accesibles

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Implementar estrategias que mejoren el acceso a la información de las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

6.4.2. Objetivos específicos

Capacitar a los funcionarios del Gobierno Regional sobre cómo crear contenido accesible.

Incorporar herramientas que permitan el monitoreo de los contenidos accesibles publicados.

6.5. Finalidad

La finalidad de esta propuesta es crear contenidos accesibles para que las personas con discapacidad visual puedan interactuar sobre los hechos relevantes en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

6.6. Estrategias

Objetivos	Estrategias	Actividades
<p>OG: Implementar estrategias que mejoren el acceso a la información de las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.</p>	<p>Elaboración de contenidos accesibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Texto alternativo (imágenes) - Audio descripción o transcripción (audiovisuales) - Uso de tipografía para personas con baja visión (Atkinson Hyperlegible) - Emplear hashtags en formato CamelCase 	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de capacitación de contenidos accesibles para personas con discapacidad visual.
<p>O.E.1: Capacitar a los funcionarios del Gobierno Regional sobre cómo crear contenido accesible.</p>	<p>Talleres informativos y capacitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Taller informativo sobre discapacidad visual. - Taller informativo sobre la accesibilidad en redes sociales para personas con discapacidad visual.

O.E.2: Incorporar herramientas que permitan el monitoreo de los contenidos accesibles publicados.	Colaboración con organizaciones: organizaciones que promueven los derechos de personas con discapacidad visual.	- Retroalimentación de funcionarios del Gore con la UCRI
--	---	--

6.7. Actividades

Actividades	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo
Construcción de la propuesta	X					
Reunión y coordinación con los funcionarios del GORE para socializar la propuesta de Estrategias comunicativas.		X				
Socialización de la propuesta de Estrategias comunicativas con la Unión de Ciegos de la Región Inca		X				
Taller informativo sobre la discapacidad visual y la accesibilidad en redes sociales			X			
Taller de capacitación de los contenidos accesibles para personas con discapacidad visual				X		
Taller de elaboración de textos alternativos, audio descripción y transcripción de audiovisuales					X	
Taller de capacitación sobre el uso correcto de tipografías accesibles para personas con baja visión y el formato Camel Case						X

Retroalimentación de los funcionarios del GORE con los directivos de la UCRI						X
--	--	--	--	--	--	----------

CONCLUSIONES

Primera. – La página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco no implementa estrategias comunicativas que faciliten el acceso a la información para personas con discapacidad visual. Esto se debe a que las publicaciones realizadas no consideran los criterios de accesibilidad necesarios para que este público interactúe de manera efectiva. Los responsables de la oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional del Cusco no aplican estrategias que garanticen la inclusión de personas con discapacidades visuales, lo que genera una barrera importante para este grupo vulnerable.

Segunda. - No se aplicaron estrategias comunicativas adecuadas en los contenidos publicados en la página de Facebook del gobierno regional Cusco y adicionalmente se constató que los profesionales del área de comunicación del organismo regional no cuentan con la capacitación suficiente para distribuir mensajes a las personas con discapacidad visual, así como tampoco se cuenta con los recursos materiales necesarios para la ejecución de este grupo vulnerable.

Tercera. - Las estrategias comunicativas más efectivas para mejorar el acceso a la información fueron los textos alternativos para describir imágenes y el audio descripción para contenidos audiovisuales. Los encuestados confirmaron que estas herramientas eran esenciales para garantizar una participación más inclusiva y autónoma.

RECOMENDACIONES

Primera Es fundamental que los funcionarios del Gobierno Regional del Cusco reciban capacitación específica en estrategias de comunicación inclusiva, especialmente enfocada en la accesibilidad para personas con discapacidad visual. Esta formación garantizará que el contenido publicado en la página de Facebook cumpla con los estándares de accesibilidad y permita a este grupo acceder a la información sin barreras.

Segunda. - Los funcionarios del área de comunicaciones del gobierno regional del Cusco deben mejorar los contenidos publicados en la página de Facebook, incorporando sistemáticamente el audio descripción en los materiales audiovisuales, así como textos alternativos que describan imágenes, infografías y cualquier material visual. Estas estrategias permitirán que las personas con discapacidad visual, tanto con ceguera total como baja visión, puedan acceder a la información de manera efectiva y sin obstáculos.

Tercera. - Se recomienda al Gobierno Regional del Cusco desarrollar e implementar un plan de comunicación inclusivo que asegure el acceso a la información para personas con discapacidad visual. Este plan debe incluir estrategias claras como el uso de textos alternativos, audio descripción y un lenguaje accesible en todas las publicaciones de redes sociales, garantizando así una mayor participación e inclusión de este público en las actividades del Gobierno Regional del Cusco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo, J. (2017). *El uso de las Redes Sociales en los servicios públicos*. Costa Rica.
- Assis, C. (26 de abril de 2022). *Medios independientes brasileños lanzan investigación y aplicación de contenido periodístico para personas con discapacidad visual*.
Obtenido de LatAm Journalism Review:
<https://latamjournalismreview.org/es/articles/medios-independientes-brasilenos-lanzan-investigacion-y-aplicacion-de-contenido-periodistico-para-personas-con-discapacidad-visual/>
- Barletta, C. (2023). Inclusión y accesibilidad en la Educación Superior: estrategias para promover un entorno educativo inclusivo. *Traectorias Universitarias*, 9(16), 1-10.
doi:10.24215/24690090e129
- Bulus, C. (2021). *Construcción social de la tecnología: accesibilidad web en personas con discapacidad visual*. [Tesis de grado] Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.2146/te.2146.pdf>
- Bustinza, M., & Cuentas, H. (2021). *Las herramientas tiflotecnológicas en el proceso de formación académica de los estudiantes con discapacidad visual en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2019*. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6608>
- Caceres, R. (2022). *Un estudio sobre el impacto de la estrategia comunicacional empleada en las acciones de “Accecine, Festival de Cine Accesible” en la autonomía de las personas con discapacidad visual que asistieron al festival durante enero del 2021*. [Tesis de pregrado] Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22464/CACERES_VARGAS_ROMMY_ELIANA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capriotti, P. (2021). *DircomMAP. Dirección Estratégica de Comunicación*. Bidireccional.

Castelazo, J. (2007). *Administración Pública: Una visión de estado*. Instituto Nacional de

Administración Pública A.C. Obtenido de

<https://mgp2015.files.wordpress.com/2015/01/administracion-publica-una-vision-de-estado-de-jose-r-castelazo-2007.pdf>

Código visual. (09 de octubre de 2018). *Código visual*. Obtenido de Código visual:

<https://www.codigovisual.com/>

Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución política del Perú*. Estado peruano.

Defensoría del Pueblo. (24 de septiembre de 2020). *Defensoría del Pueblo: debe facilitarse el*

aprendizaje de la lengua de señas peruana y promover la identidad lingüística y

cultural de las personas sordas. Obtenido de

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-debe-facilitarse-el-aprendizaje-de-la-lengua-de-senas-peruana-y-promover-la-identidad-linguistica-y-cultural-de-las-personas-sordas/>

Egea, C., & Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Universidad*

de Salamanca, 15-30. Obtenido de <https://sid->

[inico.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf)

El Comercio. (27 de julio de 2023). *Comunicación sin límites: El poder de la terapia de*

lenguaje en personas sordociegas. Obtenido de <https://elcomercio.pe/bienestar/salud->

[fisica/sordoceguera-comunicacion-sin-limites-el-poder-de-la-terapia-de-lenguaje-en-](https://elcomercio.pe/bienestar/salud-fisica/sordoceguera-comunicacion-sin-limites-el-poder-de-la-terapia-de-lenguaje-en-personas-sordociegas-deficiencia-visual-discapacidad-auditiva-proceso-comunicativo-lengua-de-signos-tactil-braille-tacti-noticia/)

[personas-sordociegas-deficiencia-visual-discapacidad-auditiva-proceso-comunicativo-](https://elcomercio.pe/bienestar/salud-fisica/sordoceguera-comunicacion-sin-limites-el-poder-de-la-terapia-de-lenguaje-en-personas-sordociegas-deficiencia-visual-discapacidad-auditiva-proceso-comunicativo-lengua-de-signos-tactil-braille-tacti-noticia/)

[lengua-de-signos-tactil-braille-tacti-noticia/](https://elcomercio.pe/bienestar/salud-fisica/sordoceguera-comunicacion-sin-limites-el-poder-de-la-terapia-de-lenguaje-en-personas-sordociegas-deficiencia-visual-discapacidad-auditiva-proceso-comunicativo-lengua-de-signos-tactil-braille-tacti-noticia/)

Facebook. (s.f.). Obtenido de

https://www.facebook.com/help/216219865403298?helpref=search&query=textos%20alternativos&search_session_id=ae4b4f812e3cd25835ed145407adb414&sr=0

- Flores, J., Morán, J., & Rodríguez, J. (2009). *Las redes sociales*. Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica – UVA. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <http://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/inf>
- Fonseca, A., Correa, M., Pineda, J., & Lemus, J. (2017). *Comunicación oral y escrita para Ciencias Empresariales*. Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6923/1/126%20COMUNICACION%20ORAL%20Y%20ESCRITA%20PARA%20CIENCIAS%20EMPRESARIALES.pdf>
- Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral*. Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KZAASf370B8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gobierno Regional del Cusco. (2024). *Gobierno Regional del Cusco*. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de <https://www.gob.pe/regioncusco>
- Gómez, I., & Loor, V. (2024). *Sensibilización sobre la discapacidad visual dirigido a familias usuarias del Club Deportivo Eclipse durante el periodo 2023*. [Tesis de pregrado] Universidad politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27808/1/UPS-GT005289.pdf>
- Gonzales, F. (2017). Estrategias comunicativas para la participación adolescente. *Revista Universitaria*, 139, 221-226. doi:10.51343/ru.v139i0.554
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Martín, M. (2007). *Teoría de la comunicación: La comunicación, la vida y la sociedad*. McGraw-Hill.

Matus, C. (1972). *Estrategia y plan*. siglo veintiuno editores.

Mendoza, E., & Rivero, J. (2021). *Estrategias de la Comunicación Interna y su Influencia en el Clima Organizacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tinta, Gestión 2021*. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7373?show=full&locale-attribute=en>

Mijksenaar, P. (2001). *Diseño de la Información*. Ediciones G. Gili, SA de CV. Obtenido de <https://infografiasuc.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/mijksenaar-paul-disec3b1o-de-la-informacic3b3n.pdf>

Mintzberg, H. (1993). *La estructura de las organizaciones*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.fritz.tips/wp-content/uploads/2021/03/Mintzberg-5Ps-for-Strategy.pdf>

Moreno, J. (2015). *Estrategia de comunicación para las personas con discapacidad visual en Porvenir S.A.* [Tesis de grado] Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/36807/JUAN%20FELIPE%20MORENO%20MORENO%20PROYECTO%20LIDER.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Moreno, M. (2018). *La enciclopedia del Community Manager*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.

Naciones Unidas. (2007). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. . Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/convention/convoptdec.htm>

Naciones Unidas. (2014). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Naciones Unidad Derechos Humanos. Obtenido de

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis*. Ediciones de la U.

Obtenido de

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Olortegui, M. (2020). *Barreras comunicativas en personas con discapacidad visual*. [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 07 de 01 de 2024, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63913/Olortegui_VMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (10 de agosto de 2023). *Ceguera y discapacidad visual*. Obtenido de

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

ONCE. (09 de diciembre de 2013). *Ceguera y deficiencia visual*. Obtenido de

<https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20ceguera%20o,seria%20de%20la%20funci%C3%B3n%20visual.>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Discapacidad*. Obtenido de

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>

Ríos, E., Páez, H., & Barbosa, J. (2020). *Estrategias de Comunicación: Diseño, ejecución y seguimiento*. Red Iberoamericana de Pedagogía.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2014). *Fundamentals of Marketing*. McGraw-Hill.

- Thompson, A., & Peteraf, M. (2023). *Administración estratégica: en busca de la ventaja competitiva: conceptos y casos* (23 ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
- Unesco. (2017). *La inclusión en la educación*. Unesco. Obtenido de <https://www.unesco.org/es/education/inclusion>
- Unicef. (2005). *Inclusión social, discapacidad y políticas públicas*. Educación Nuestra Riqueza. Obtenido de https://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf
- Unión de Ciegos de la Región Inca. (2023). *Estatuto de la Unión de la Región Inca*. ARTÍCULO 1°, Unión de Ciegos de la Región Inca, Cusco.
- Vargas, A., Pérez, B., & Gómez, C. (2011). *Inclusión de personas con discapacidad visual en la educación superior: un estudio en la Universidad Manuela Beltrán*. Editorial Universidad Manuela Beltrán.
- Yataco, R. (2022). iflotecnología y el acceso a la información de las personas con discapacidad visual. *Fénix. Revista de la Biblioteca Nacional del Perú*(50), 76-90. Obtenido de <https://revistafenix.bnp.gob.pe/index.php/fenix/article/view/618/2086>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA DESDE LA PÁGINA DE FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuáles son las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023?	Identificar las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.	Las estrategias comunicativas contribuyen al acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco utilizando los lectores de pantallas.	Variable independiente Estrategias comunicativas Variable dependiente Acceso a la información Variable interviniente	Tipo de investigación Mixto Nivel de investigación Descriptivo explicativo Diseño de investigación: Diseño Transformativo Secuencial Población y muestra Población: 158 afiliados a la UCRI Muestra: 30 afiliados a la UCRI
Problemas específicos P.E.1: ¿Qué contenidos difunde prioritariamente la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco para promover el acceso de las personas con discapacidad	Objetivos específicos O.E.1: Identificar los contenidos que difunde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco con el propósito de promover el acceso de las personas con discapacidad	Hipótesis específicas H.E.1: Las estrategias comunicativas inciden en el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de	Unión de Ciegos de la Región Inca Cusco	

visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca?	visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca.	Gobierno Regional del Cusco 2023.		
P.E.2: ¿Cómo las estrategias comunicativas de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca Cusco 2023?	O.E.2: Proponer estrategias comunicativas que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023	H.E.2: Las adecuadas estrategias comunicativas facilitan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca Cusco en la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.		

Anexo 2: Instrumentos de investigación

FICHA DE ENCUESTA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA
PROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD VISUAL DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA
DESDE LA PÁGINA DE FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
2023

Muy buenos días somos Litsy y Kassandra, bachilleres de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, a través de esta investigación queremos contribuir a mejorar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual.

Te pedimos colaborarnos, respondiendo a este cuestionario, la información que recabaremos la utilizaremos de forma conjunta, anónima y confidencial y sólo para efectos académicos.

DATOS GENERALES

P1. ¿Cuántos años tiene?

__ _ años

P2. Sexo

- a) Varón (1)
- b) Mujer (2)

P 3. ¿Cuál es su nivel de discapacidad visual?

- a) Ceguera total
- b) Baja visión

P4. ¿Utiliza algún dispositivo de asistencia (por ejemplo, lector de pantalla) para acceder a la información en línea?

- a) Sí
- b) No (si la respuesta es no pasar a P6)

P5. ¿Qué lector de pantalla utiliza para acceder al uso del dispositivo tecnológico?

- a) NVDA
- b) Jaws
- c) TalkBack
- d) Jieshuo

P6. ¿Considera usted que es importante que las personas con discapacidad visual se informen sobre las actividades que realizan en la región del Cusco?

- a) Si
- b) No

P7. ¿Usted se mantiene informado/a sobre las actividades que realiza el Gobierno Regional del Cusco?

- a) Si
- b) no

P8. Si su respuesta es sí ¿A través de qué medios de comunicación se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco?

- a. Medios tradicionales (radio y televisión) termino el cuestionario
- b. Medios digitales (redes sociales)

P 9. Si su respuesta es medios digitales ¿Cuál es la red social por la que se informa de las actividades del Gobierno Regional del Cusco?

- a. Facebook
- b. Instagram

P 10. Si su respuesta es Facebook ¿Con qué frecuencia visita la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente

- c) Mensualmente
- d) Raramente
- e) Nunca

P 11. ¿Qué tipo de información busca en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

- a) Noticias
- b) Actualizaciones sobre políticas públicas
- c) Eventos
- d) Anuncios de programas gubernamentales

P 12. ¿Considera que los contenidos de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco son accesibles para las personas con discapacidad visual?

- a) Si
- b) No

P 13. Si su respuesta es no ¿cuál de las siguientes opciones considera más inaccesible?

- a) Fotografías
- b) audiovisuales
- c) Infografías.
- d) Flyers

P 14. ¿Considera que el Gobierno Regional del Cusco utiliza estrategias que permiten que las personas con discapacidad visual accedan a la información sin ninguna dificultad en su página de Facebook?

- a) Si
- b) No

P15. ¿Qué estrategias considera que podría implementar el Gobierno Regional del Cusco en su página de Facebook?

- a. Textos alternativos
- b. Audio descripción
- c. Ambos

P 16. ¿Qué opinión tiene sobre la descripción de imágenes (fotos, flyers e infografías) y la audiodescripción en audiovisuales de los contenidos de la página de Facebook para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual?

GUIA DE ENTREVISTA

Tema: Estrategias Comunicativas para promover el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

Entrevistado:

Cargo/ profesión / grado académico:

Institución: Gobierno Regional del Cusco

OBJETIVO GENERAL

Identificar las estrategias comunicativas que promueven el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.

Preguntas:

1. Desde su experiencia indique, ¿qué estrategias comunicativas utilizan para promover el acceso a la información de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?
2. ¿Cómo define la audiencia objetivo de la página y qué medidas toma para llegar a diferentes grupos, incluyendo a personas con discapacidad visual?
3. ¿Qué medidas específicas ha implementado en la página de Facebook para hacerla accesible para personas con discapacidad visual?
4. ¿Cómo describe la importancia de la comunicación inclusiva y el acceso a la información para las personas con discapacidad visual desde la perspectiva del Gobierno Regional del Cusco?

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Identificar los contenidos que difunde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco con el propósito de promover el acceso de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca.

Preguntas:

1. En los contenidos publicado en las redes sociales ¿utilizan formatos accesibles para garantizar la accesibilidad?
2. Con relación a los contenidos que se difunden en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, ¿qué contenidos accesibles promueve el Gobierno Regional del Cusco para el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Proponer estrategias comunicativas que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook de Gobierno Regional del Cusco 2023.

Preguntas:

1. ¿Existen planes futuros para mejorar la accesibilidad y la comunicación inclusiva para las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?
2. ¿Hay alguna información adicional que considere importante compartir sobre las estrategias comunicativas para promover el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

Anexo 3: Evidencias fotográficas



Encuestadora transcribiendo respuestas de encuestado



Entrevista al presidente de UCRI Lic. Javier Quispe Yupaycana



Miembros activos de UCRI respondiendo a las encuestas



Encuestadora trasladando a la hoja las respuestas del encuestado



Explicación de la encuestadora acerca de los objetivos de la investigación



Entrevista a la Lic. Edelmira Yañac Ingles encargada de la oficina de R.R.P.P del GORE

Anexo 4: Entrevistas realizadas

GUIA DE ENTREVISTA

Tema: Estrategias Comunicativas para promover el acceso a la información de las personas con discapacidad visual de la Unión de Ciegos de la Región Inca desde la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco.

ENTREVISTA 1

Entrevistado: Lic. Edelmira Yañac Ingles

Cargo/ profesión / grado académico: directora encargada de R.R.P.P

Institución: Gobierno Regional del Cusco

Preguntas:

1. ¿Cómo definiría usted a una persona con discapacidad visual?

Es una persona al igual que los demás con muchas virtudes, tener la discapacidad no significa que no sepa nada, pues tienen las mismas capacidades, habilidades y retos a los que se enfrentan, no olvidemos que la visión no solo está en los ojos, sino que también está en las manos y más aún en el cerebro, pero muchas veces vemos a las personas con discapacidad con lástima pensando que no pueden hacer nada.

2. Desde su experiencia indique, ¿qué estrategias comunicativas utilizan para promover el acceso a la información de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

Lo primero que vemos son los tipos de materiales, el público objetivo y que se quiere promocionar o difundir. De acuerdo con cada gerencia tenemos un público, por ejemplo, la Gerencia de Inclusión Social se encarga de difundir sus propias actividades que realizan mediante la elaboración de contenidos como; flyers, notas de prensa, spots, entre otros y esto lo hace a través de su página de Facebook, recibiendo el soporte de la oficina central de relaciones públicas sobre todo en las actividades donde está presente el Gobernador Regional.

3. ¿De qué manera contribuye el Gobierno Regional del Cusco con el derecho al acceso a la información de las personas con discapacidad visual a través de su página de Facebook?

El Gobierno Regional si bien es cierto no le da la atención al 100%, sin embargo, tenemos al equipo de comunicadores de la Gerencia de Inclusión Social, quienes se encargan de elaborar los contenidos y las publicaciones de las diferentes actividades que realizan las

personas con discapacidad; de la misma forma, hacen las publicaciones de los avisos y llamados de los eventos que se tiene mediante el Facebook.

4. ¿Cómo describe la importancia de la comunicación inclusiva y el acceso a la información para las personas con discapacidad visual desde la perspectiva del Gobierno Regional del Cusco?

Se tiene que trabajar de forma muy cercana con las personas con discapacidad incluyéndolos en el trabajo para ver sus necesidades y explotar las habilidades que tienen.

5. Con relación a los contenidos que se difunden en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, ¿qué contenidos accesibles promueve el Gobierno Regional del Cusco para el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

Elaboramos contenidos auditivos para radio como son: spots, mensajes, slogans y todo esto lo hacemos a través de la Gerencia de Inclusión Social, pero específicamente en la página de Facebook no contamos con estrategias comunicativas para personas con discapacidad visual.

6. ¿El gobierno regional destina algún presupuesto para mejorar las estrategias que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

Hay un presupuesto designado en la Gerencia de Inclusión Social, específicamente para ese tema no sé exactamente cuánto está destinado, pero sí sé que se tiene para atender a las personas con discapacidad.

7. ¿Existen planes futuros para mejorar la accesibilidad y la comunicación inclusiva para las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

Si hay planes, pero estrategias definidas aún no lo tenemos, lo que busca por ahora el Gobierno Regional es trabajar con todos, sin embargo, necesitamos dar mayor interés a las personas con discapacidad visual.

ENTREVISTA 2

Entrevistado: Lic. Roció Elena

Cargo/ profesión / grado académico: Encargada en comunicación - Gerencia de Inclusión Social

Institución: Gobierno Regional del Cusco

Preguntas:

1. ¿Cómo definiría usted a una persona con discapacidad visual?

Es una persona vulnerable con las mismas actitudes que las demás solo con el impedimento visual. Ese impedimento visual no hace que tenga otro tipo de impedimentos más que en lo social y lo psicológico. Las instituciones no están preparadas para atender el tema de personas que tienen el tema visual.

2. Desde su experiencia indique, ¿qué estrategias comunicativas utilizan para promover el acceso a la información de la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

A través de la OREDIS se realiza una coordinación para que las personas con discapacidad puedan tener un taller de capacitación sobre estrategias y herramientas informáticas que permitan mejorar sus habilidades, para que las personas con discapacidad puedan navegar en las redes sociales.

También se utiliza el lenguaje de señas en los videos y enseñan a la población a través de la Escuelita Social el lenguaje de señas.

3. ¿De qué manera contribuye el Gobierno Regional del Cusco con el derecho al acceso a la información de las personas con discapacidad visual a través de su página de Facebook?

La oficina de OREDIS es la encargada de trabajar con las organizaciones con discapacidad, para que puedan focalizar su capacitación y puedan tener más herramientas. Mediante el Facebook se difunden spots, flyers, notas de prensa, audiovisuales de las actividades que se realizan para las personas con discapacidad.

4. ¿Cómo describe la importancia de la comunicación inclusiva y el acceso a la información para las personas con discapacidad visual desde la perspectiva del Gobierno Regional del Cusco?

Sensibilizar a la población del derecho que tienen las personas con discapacidad visual dentro de la sociedad, generando estrategias comunicativas y psicológicas. Además, se generan acciones de interacción con las personas con discapacidad, dentro de la gestión, se está generando campañas de salud y se entregaron equipos a los grupos inscritos.

5. Con relación a los contenidos que se difunden en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco, ¿qué contenidos accesibles promueve el Gobierno Regional del Cusco para el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

Se realizan talleres más no se aplican contenidos accesibles para personas con discapacidad a través del Facebook, ya que la Gerencia no trabaja públicos específicos y se publican contenidos en forma general.

6. ¿El gobierno regional destina algún presupuesto para mejorar las estrategias que promuevan el acceso a la información de las personas con discapacidad visual?

Si existe un presupuesto a través de OREDIS

7. ¿Existen planes futuros para mejorar la accesibilidad y la comunicación inclusiva para las personas con discapacidad visual en la página de Facebook del Gobierno Regional del Cusco?

Si bien se tienen diferentes planes como talleres, no se planteó ningún plan específico para las personas con discapacidad visual debido al desconocimiento del tema.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas
1	p1	Numérico	8	0	¿Cuántos años...	{1, [18-27]}...	Ninguno	8
2	P2	Numérico	8	0	Sexo	{1, Varón}...	Ninguno	8
3	P3	Numérico	8	0	¿Cuál es su niv...	{1, Ceguera ...	Ninguno	8
4	P4	Numérico	8	0	¿Utiliza algún d...	{1, Sí}...	Ninguno	8
5	P5	Numérico	8	0	¿Qué lector de ...	{1, NVDA}...	Ninguno	8
6	P6	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Sí}...	Ninguno	8
7	P7	Numérico	8	0	¿Usted se man...	{1, Sí}...	Ninguno	8
8	P8	Numérico	8	0	¿A través de qu...	{1, Medios t...	Ninguno	8
9	P9	Numérico	8	0	Si su respuesta...	{1, Faceboo...	Ninguno	8
10	P10	Numérico	8	0	Si su respuesta...	{1, Diariame...	Ninguno	8
11	P11	Numérico	8	0	¿Qué tipo de in...	{1, Noticias}...	Ninguno	8
12	P12	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Sí}...	Ninguno	8
13	P13	Numérico	8	0	Si su repuesta ...	{1, Fotografi...	Ninguno	8
14	P14	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Sí}...	Ninguno	8
15	P15	Numérico	8	0	¿Qué strategi...	{1, Textos a...	Ninguno	8

Nota. Base de datos en SPSS

Anexo 6: Permiso y autorización de la Unión de Ciegos de la Región Inca

Cusco, 01 de setiembre del 2023

Lic. Javier Quispe Yupayccana

PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA

Asunto:

Solicitamos: Apoyo para desarrollar trabajo de investigación con socios de la UCRI

Yo, Litsy Alithu Atauchi Yachachin, con DNI 73365627, con dirección en el sector de San Agustín, del distrito de Echarati, provincia de la Convención y departamento de Cusco y Kassandra Duche García, con DNI 78016927, con dirección en Urb. Kennedy A C-3 del distrito de Wanchaq, provincia y departamento de Cusco.

Previo un cordial saludo. Es un grato honor para nosotras, dirigirnos a Ud. y realizar el trabajo de investigación en la prestigiosa institución que usted representa, con la finalidad de solicitarle los datos de los socios (nombres, edad y número de celular); de la misma forma, se nos pueda facilitar información documentaria que nos permita realizar el presente trabajo de investigación que contribuirá en el acceso a la información de las personas con discapacidad visual.

Por todo lo expuesto, le reiteramos la solicitud para que se nos conceda el apoyo y agradecemos la predisposición, sin más a que referirnos estaremos a la espera de una favorable y pronta respuesta a esta solicitud, nos despedimos de usted.



Atentamente,

Litsy Alithu Atauchi Yachachin

DNI # 73365627

UNION DE CIEGOS DE LA REGION INCA -CUSCO
RECEPCION
FECHA: 01 / 09 / 23




UNIÓN DE
CIEGOS DE LA
REGIÓN INCA



Cusco, 02 de setiembre del 2023.

Señorita: Litsy Alithu Atauchi Yachachin

ASUNTO: ACEPTA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION DENOMINADA: "ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA DESDE LA PÁGINA DE FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2023".

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, desde la Unión de Ciegos de la Región Inca UCRi, para saludarla y al mismo tiempo para comunicarle la aceptación de su propuesta para realizar el trabajo de investigación denominada: **"ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA PROMOVER EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA UNIÓN DE CIEGOS DE LA REGIÓN INCA DESDE LA PÁGINA DE FACEBOOK DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2023"**.

Será grato para la organización colaborar con el trabajo de investigación ya antes mencionada, así mismo quedamos a sus órdenes para cualquier duda o información adicional que requiera.

Me despido de Usted, no sin antes manifestarle mi estima y aprecio personal.

Atentamente;


UNIÓN DE CIEGOS DE LA
REGIÓN INCA

JAVIER QUISPE YUPAYCCANA
PRESIDENTE

Lic. Javier Quispe Yupayccana
PRESIDENTE DE LA UCRI
Celular: 974221844



(+51) 935251965
ucriegosucri@gmail.com
Av. Las Flores S/N Tenerías 1 – Enaco – San Sebastián