



LICENCIATURA EN COMERCIALIZACIÓN

TESIS DE GRADO

TEMA: Marketing Inclusivo

TÍTULO: Accesibilidad y Marketing

TESISTA: Franco José Gomez Bogino

(Diciembre 2019)

Contenido

TEMA: Marketing Inclusivo	4
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Sistematización del Problema	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivos General	5
Objetivos Específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
Justificación teórica:	5
Justificación metodológica:	6
Justificación practica:	6
1.4 VIABILIDAD	6
2 MARCO TEORICO	7
2.1 CONCEPTUAL	7
2.2 REFERENCIAL	9
2.3 ANTECEDENTES DEL TEMA	10
3 MARCO METODOLÓGICO	12
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	12
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	14
Selección de la muestra	14
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	14
3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS	14
3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	15
SEGUNDA PARTE	16
4 Trabajo de campo	16
4.1 Cuerpo del informe:	16
Comisión de accesibilidad:	16
Análisis e interpretación de entrevistas a miembros de la Comisión de Accesibilidad:	26
Estudiantes:	27
Análisis e interpretación de entrevistas a estudiantes con ceguera:	40
PLAN DE MARKETING	41
5 Resumen ejecutivo	41
6 ANALISIS EXTERNO	42
6.1 ANALISIS DEL ENTORNO	42
Entorno Político:	42
Entorno Tecnológico:	43
Entorno Legal:	44
Entorno Socio Cultural Demográfico:	46
Entorno Económico:	55
ANALISIS DEL SECTOR	55

Naturaleza del mercado	55
La estructura del mercado donde competimos	56
Las cinco fuerzas de Porter	57
7 ANÁLISIS INTERNO	58
7.1 Sobre la Institución	59
7.2 Historia de la Universidad	59
7.3 Visión	60
7.4 Misión	61
7.5 Valores	61
7.6 Planta y comunicación:	62
8 ANÁLISIS FODA	65
9 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	66
9.1 Objetivos y Estrategias	66
Objetivos	66
Estrategias	69
9.2 Plan de Acción	74
Deambulación y localización	74
Comunicación Virtual.	78
Comunicación física	84
10 RECOMENDACIONES	86
Bibliografía	87
ANEXOS	89

TEMA: Marketing Inclusivo

1 INTRODUCCIÓN

Todo surge como una idea, una iniciativa, un cambio de paradigma.

El concepto de discapacidad en la actualidad, dados a los avances científicos, tecnológicos y de pensamiento, se lo empieza a comprender no solamente como una deficiencia en la persona humana, sino también, en relación al entorno que lo rodea, el entorno en el que se desarrolla. Esta concepción sobre la discapacidad empieza a tomar fuerza y vigor a partir de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el día 13 de diciembre de 2006.

La inclusión y la generación de accesibilidad, actualmente, son trabajadas a partir de múltiples disciplinas que buscan derribar las barreras existentes en los entornos. Para el Marketing esto también es tema de abordaje, por lo que Luis Casado periodista con MBA especializado en Marketing, a partir de su *blog* personal, luego de perder la visión por una enfermedad degenerativa, logró transmitir conocimiento acerca de la temática y sentar bases sobre esta nueva perspectiva.

Por todo esto es necesario tener en cuenta que la falta de accesibilidad universal es una problemática latente en la Provincia de Salta. La imposibilidad a la que se ven sometidas las personas con discapacidades en el manejo autónomo sobre los diferentes ámbitos cotidianos, sean virtuales o físicos, es un factor condicionante en su desarrollo personal.

En el caso particular de este trabajo, se busca conocer las imposibilidades que afectan a los alumnos con ceguera que concurren al establecimiento educativo de la Universidad Católica de Salta, para así poder abordar esta temática a partir del marketing inclusivo. Teniendo como pilares trabajar en 3 de las 4 actividades básicas de las personas para lograr desarrollar un conjunto de propuestas que contribuyan a perfeccionar la entrega del servicio educativo. No solamente desarrollando la inclusión y accesibilidad a partir del cumplimiento de la normativa, sino, trabajan para inculcar que la accesibilidad e inclusión se vuelva parte de la cultura de la Universidad.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción, que tienen los alumnos con ceguera, sobre la accesibilidad en la Universidad Católica de Salta?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son las políticas inclusivas que se implementan en la Universidad Católica de Salta para los alumnos con ceguera?

¿Cómo aprecian los alumnos con ceguera la accesibilidad edilicia de la Universidad Católica de Salta?

¿Cómo aprecian los alumnos con ceguera la accesibilidad virtual de la Universidad Católica de Salta?

¿Existen falencias en la accesibilidad de la Universidad Católica de Salta?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos General

Analizar la percepción, que tienen los alumnos con ceguera, sobre la accesibilidad en la Universidad Católica de Salta.

Objetivos Específicos

- Identificar las políticas inclusivas que se implementan en la Universidad Católica de Salta para los alumnos con ceguera.
- Identificar la apreciación de los alumnos con ceguera acerca de los sistemas de accesibilidad edilicia de la Universidad Católica de Salta.
- Identificar la apreciación de los alumnos con ceguera acerca de los sistemas de accesibilidad virtual de la Universidad Católica de Salta.
- Detectar las falencias en los sistemas de accesibilidad de la Universidad Católica de Salta.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica:

Dentro de la justificación teórica se busca complementar el servicio de educación que ofrece la Universidad Católica de Salta, a partir de la perspectiva de la rama de marketing, llamada Marketing Inclusivo. Utilizando como guía el trabajo del consultor en accesibilidad y diseño universal, Luis Casado (2016). Identificando posibles barreras a la accesibilidad que sufren las personas con ceguera que concurren a la Universidad Católica de Salta, para contribuir a la

comprensión de la realidad que se afronta en este punto específico y brindar alternativas de acción para su erradicación.

Justificación metodológica:

A su vez, para lograr obtener la información necesaria, se lo extrae a partir de la interacción con estudiantes y docentes siguiendo los criterios DALCO¹ para su procesamiento. Se realizarán entrevistas en profundidad a los alumnos con ceguera que actualmente concurren a la institución académica y a los docentes involucrados en comisión de accesibilidad para contar con información de fuentes primarias.

Justificación práctica:

Referido a la justificación práctica, se busca trabajar para lograr acoplarse a la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, brindando beneficios, tanto para alumnos, como para la universidad en materia de información. Trabajando específicamente con alumnos con ceguera, para lograr identificar barreras actuales que lleguen a impedir condiciones de igualdad y desarrollo integro. Buscando posicionar a la Universidad Católica de Salta entre las vanguardistas en materia de desarrollo de entornos con accesibilidad universal. Contribuyendo al Programa de Accesibilidad e Inclusión Universitaria aprobado por la Universidad en el mes de agosto del año 2018; y a la dirección de vida universitaria.

1.4 VIABILIDAD

Es viable realizar la investigación, ya que, se dispone de tiempo y recursos necesarios, además de acceso a la información de la universidad sobre los aspectos a tratar en el presente trabajo.

Toda la información obtenida para esta investigación es con fines académicos y de soporte para la Universidad, para la realización de la Tesis de grado de la carrera Licenciatura en Comercialización. Con relación a los costos de la investigación se estiman bajos, debido a que solamente se precisan para el transporte e impresiones, contando actualmente con los materiales de trabajo, como ser, computadora y grabadora.

¹ DALCO: es un acrónimo compuesto por las siglas de la palabras: Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n. Son cuatro grandes actividades resumidas, las cuales surgieron de Una Norma Espa1ola (UNE): 170001-1:2007 accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Para los fines de este trabajo, el acr3nimo contribuye al dise1o de la investigaci3n.

2 MARCO TEORICO

Para esta investigación se trabaja con el autor de Marketing Inclusivo Luis Casado, en su trabajo (Casado, Marketing inclusivo, 2016) y parte de conceptos desarrollados en su página Web oficial www.marketinginclusivo.com. A su vez, también se trabaja con el Autor Juan Manuel Manes, en su libro Marketing para instituciones educativas: Guía para planificar la captación y retención de alumnos (Manes, 1997).

La propuesta de esta investigación, y para lo cual se trabaja con dichos autores, es lograr la unión del Marketing Educativo y el Marketing Inclusivo, para lograr el fin de generar servicio educativo para el bienestar de la organización y los individuos involucrados (Marketing Educativo), y el fin, de generar una propuesta de servicio que satisfaga las necesidades y deseos de todos los clientes y no solamente de una mayoría (Marketing Inclusivo).

Dentro del Marketing Inclusivo unos de los primeros términos que contempla está referido a la accesibilidad universal, una variable que condiciona la autonomía, comodidad y seguridad de los individuos, analizando la accesibilidad universal con referencia a los criterios DALCO de la norma UNE 17.001-1:2007, los cuales resumen las principales acciones que realiza la persona con su entorno. Brindando esto como soporte para recuadrar la investigación en puntos específicos.

En la relación que utiliza Juan Manuel Manes (1997) entre el marketing y la educación, en la que describe cuales son los engranajes que contribuyen en la prestación del servicio de educación. Abordando los tipos de investigación de mercado con los enfoques específicos que deben tener para estar destinados al marketing educativo y objetivos que persiguen, para lo cual de esta investigación nos nutrimos de los estudios cualitativos (Manes, 1997, pág. 36), y coincidentes con la guía de Luis Casado, utilizando los grupos motivacionales y las entrevistas en profundidad (Casado, Marketing inclusivo, 2016, pág. 32). Abordando temas como opiniones e intereses sobre los sistemas de accesibilidad presentes o no en la universidad.

2.1 CONCEPTUAL

- Marketing inclusivo: es el Marketing que piensa en todas las personas y que tiene en cuenta las diversas capacidades y necesidades físicas, cognitivas, sensoriales y alimentarias (Casado, Marketing Inclusivo, 2018).
- Marketing educativo: el proceso de investigación de las necesidades sociales, para desarrollar servicios educativos tendientes a satisfacerlas, acordes a su valor

percibido, distribuidos en tiempo y lugar, y éticamente promocionados para generar bienestar entre individuos y organizaciones.

- Marketing de experiencia: Cuando hablamos de marketing experiencial, de experiencias o de emociones nos referimos a aquellas estrategias de venta que sitúan al cliente en el centro. Se trata de hacer al cliente partícipe del uso del producto que se está promocionado. El marketing experiencial es una estrategia publicitaria centrada en estimular los sentidos y las emociones del consumidor para crear en ellos una experiencia única que solo podrá conseguir con dicha marca.

Cuando, tras una experiencia de marketing experiencial el consumidor opta por comprar dicho producto, se entiende que la elección está condicionada por la experiencia que se ha creado a través del marketing de emociones y no tanto por las propias cualidades del producto.

Permite transmitir los valores de la marca: Lo más importante en una experiencia de marketing que es, antes de consumir el producto, el cliente sea capaz de percibir los valores de la marca con su estrategia de marketing emocional. Existe la posibilidad de crear una estrategia de marketing experiencial emocionante y original, pero si no va acorde con lo que la marca quiere transmitir será un fracaso. (Forbes, 2018)

- Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (Casado, Marketing inclusivo, 2016).
- Accesibilidad WEB: al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. También beneficia a otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad.
- Criterios DALCO: Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la

accesibilidad universal de los entornos, productos o servicios y facilitar con ello la accesibilidad universal al entorno construido.

- Inclusión: es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.
- Percepción: “son valoraciones subjetivas de experiencias reales del servicio” (Zeithaml & Bitner, 2002, pág. 34)
- Ceguera: son aquellos sujetos que tienen sólo percepción de luz, sin proyección, o aquellos que carecen totalmente de visión. Desde el punto de vista educativo, ciego es aquel que aprende sistema Braille y no puede utilizar su visión para adquirir ningún conocimiento, aunque la percepción de la luz pueda ayudarlo para sus movimientos y orientación.
- Braille: es un sistema de lecto-escritura pensado para las personas ciegas.
- Lector de pantallas: Un lector de pantalla es una aplicación software que trata de identificar e interpretar aquello que se muestra en pantalla y de presentarlo a continuación al usuario mediante sintetizadores de voz y/o líneas braille. (ONCE - CIDAT, 2013)
- Autonomía: facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- Comodidad: que hace la vida más fácil, hace sentirse cómodo o facilita la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas.
- Seguridad: Ausencia de peligro o riesgo.
- Entorno: lugar delimitado y recursos disponibles en el mismo, en el que se ha de producir una intervención humana dirigida a facilitar su uso.

2.2 REFERENCIAL

La Resolución Rectoral N°655/18 esta destina a la aprobación, implementación y comunicación del Programa de Accesibilidad e Inclusión Universitaria, el cual busca el trabajo en equipo, por parte de las diferentes Facultades conjunto con la Dirección de Vida Universitaria, para solidificar los procesos de seguimiento y orientación a los alumnos con discapacidad.

Dentro de marco referencial se encuentra la norma UNE 17.001-1:2007 que establece los criterios DALCO de accesibilidad universal, cuya aplicación en el entorno da lugar a su utilización por parte de cualquier persona con independencia de su edad, sexo, origen cultural o capacidad.

2.3 ANTECEDENTES DEL TEMA

El Trabajo Final de Especialización de Verónica Karina Pagnoni, titulado Estudio de la accesibilidad de un portal educativo nacional (Pagnoni, 2017), desarrollado en la Provincia de Buenos Aires, ciudad de La Plata, para la Facultad de Informática perteneciente a la Universidad Nacional de La Plata.

Este trabajo es una investigación descriptiva que utiliza criterios y procedimientos sistemáticos, con el objetivo de realizar un estudio cuantitativo sobre el cumplimiento de los estándares establecidos por el W3C² en un ente educativo nacional. Persiguiendo, así mismo, el fin de ser un aporte para lograr mejoras desde la Ingeniería de Software, a espacios virtuales destinados al desarrollo de enseñanza y de aprendizaje. El principal resultado es que ninguna de las páginas validadas cumple con el nivel de conformidad “A” referido a la accesibilidad para todos los usuarios.

Otro antecedente es, Propuesta de una Herramienta de Soporte para el Desarrollo de Habilidades de Programación de Estudiantes No Videntes del año 2016 (Blas, García Lozano, & Castellano, 2016), desarrollado por María Julia Blas, Diego García Lozano y Marta Castellano, de la Provincia de Santa Fe, Argentina, presentado en el Congreso Nacional de Ingeniería en Informática/Sistemas de Información.

Este trabajo está basado en problemáticas presentes en el cursado de la cátedra Algoritmos y Estructuras de Datos de ingeniería en informática de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultada Regional de Santa Fe. En el cual se analiza el rendimiento decreciente de un alumno no vidente, a pesar de utilizar *Screen Readers* o lectores de pantalla, teniendo como fin ultimo la presentación de una herramienta para facilitar el desarrollo académico de los alumnos no videntes.

En el trabajo de compilación realizado por (Kats & Danel, 2011), titulado Hacia una universidad accesible, específicamente en el capítulo “Accesibilidad edilicia y comunicacional en las universidades” desarrollado por el Equipo de la Comisión Universitaria sobre Discapacidad de

² (W3C): El Consorcio World Wide Web es una comunidad internacional donde las organizaciones Miembro, personal a tiempo completo y el público en general trabajan conjuntamente para desarrollar estándares Web. Obtenido de: <https://www.w3c.es/Consortio/>

Mabel Peiró y Santiago Pérez, se analiza la infraestructura en base a un relevamiento del Circuito mínimo accesible de la Universidad Nacional de La Plata, en la que se cita de forma específica la Facultad de Arquitectura y Urbanismo. El diagnóstico concluye con la especificación de la situación de accesibilidad que presentan cada uno de los espacios analizados (entorno urbano, accesos, circuito horizontal y vertical, espacio de uso).

3 MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es de tipo descriptiva destinada a caracterizar los sistemas de accesibilidad actuales de la universidad, desde la perspectiva de los alumnos que tienen ceguera, lo que conlleva a ser una investigación cualitativa siendo el principal interés la calidad de la información.

Según su amplitud es micro social, trabajando con un grupo reducido de personas en base a sus experiencias cotidianas con el entorno que los rodea. A su vez, según su alcance temporal la investigación es seccional debido a que el objeto de estudio se realizará en un momento dado del tiempo.

Según la finalidad es una investigación aplicada, ya que a partir de la información obtenida se busca que sea utilizada por parte de la universidad para control, y en caso de falencias, conocimiento del estado de accesibilidad actual. Así también, es una investigación de fuentes primarias y trabajo de campo, al trabajar directamente con la muestra.

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

- Hipótesis: Los estudiantes con ceguera perciben que la accesibilidad de Universidad Católica de Salta es deficiente.
- Operacionalización de las variables:

				Supra nivel		Subnivel	
		Definición		Indicador		Indicador	
U° de análisis	Variable	Conceptual	Operativa	Procedimiento	Valor	Procedimiento	Valor
Estudiante	Percepción	La percepción: valoraciones subjetivas de experiencias reales del servicio.	Percepción individual de cada estudiante.	Seguridad Autonomía Comodidad	Valoración de cada procedimiento a través de una escala numérica del 1 al 5.	Entrevista en profundidad	Deambulación
							Localización
							Comunicación
Comité de accesibilidad	Políticas inclusivas	Conjunto de reglas, principios o medidas que logran un entorno plenamente accesible a todos los individuos.	Políticas inclusivas presentes en la universidad	Entrevista en profundidad	Virtual	Sitio Oficial SAG móvil Fan page de <i>Facebook</i> Biblioteca virtual	Baños
							Edificio

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para esta investigación es 12.620, la cual está compuesta por los estudiantes de la Universidad Católica de Salta del sistema presencial en carreras de grado en las sedes del campus Castañares y el anexo Pellegrini.

Relacionado a las entrevistas para obtención de los parámetros referidos a las políticas inclusivas, la población está dada por el personal de la institución.

Selección de la muestra

La selección de la muestra se la realizará a conveniencia del investigador, seleccionando sobre el universo de la población solamente a aquellos estudiantes que poseen ceguera. Los cuales son 3 registrados por el departamento de Vida Universitaria de la Universidad. Así también, la selección de la muestra del personal de la institución sigue manteniendo el criterio de conveniencia del investigador, orientado hacia aquellos que son parte de la comisión de accesibilidad y cuyo trabajo tenga como objetivo la inclusión específica de alumnos con discapacidad visual. Los cuales son 4 miembros del personal de la Comisión.

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizará entrevista en profundidad, tanto para los miembros de la Comisión de Accesibilidad y los alumnos con ceguera. Siendo esta una entrevista semiestructurada con temáticas específicas.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS

El procesamiento de los datos se realizará mediante Word, transcribiendo las grabaciones de campo y luego realizando los análisis correspondientes. Presentado los datos de cada interlocutor, en las entrevistas en el orden de respuestas de las preguntas.

3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Mes	Agosto				Septiembre				Octubre			Noviembre		
	Semana	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Elaboración del plan		■	■	■	■										
Coordinación		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Ajuste a la propuesta según conceptos de revisores				■	■										
Presentación del proyecto a las organizaciones						■	■								
Revisión y ajuste de instrumentos de encuestas							■	■	■						
Recolección de la información								■		■					
Procesamiento de datos								■		■	■				
Análisis de datos								■			■	■			
Interpretación de datos o resultados											■	■			
Elaboración del informe final													■		
Comunicación de resultados															■

SEGUNDA PARTE

4 Trabajo de campo

4.1 Cuerpo del informe:

Comisión de accesibilidad:

➤ **Entrevista N° 1: Adriana Pauna.**

Profesora para la educación de personas con discapacidad visual, profesora de educación especial y tesis para personas con baja visión, personas adultas y estimulación para bebés y niños. Responsable del área de accesibilidad de la Universidad Católica de Salta.

¿Qué experiencia tiene usted desarrollándose en el área?

- Cuenta con 36 años de experiencia trabajando con la discapacidad en general y su último antecedente fue ser directora de la escuela de ciegos de Salta, Corina Lona. Estuvo en el cargo directivo por 11 años.

¿Cuál es la historia de la Comisión de Accesibilidad?

- La comisión surge en el año 2011, dependiente de la escuela de formación, como “un servicio o buena voluntad” por parte de la política universitaria del momento. Visualizando hacia el futuro la atención de una población significativa de personas con discapacidad.

Anteriormente, desde los inicios de la universidad, con los jesuitas, se trabajó con personas con discapacidad solamente otorgándoles una beca del 100%.

¿Quiénes son los miembros de la Comisión de Accesibilidad?

- Están incluidas en total 22 unidades académicas y áreas de la universidad, a través, de referentes en cada una de ellas. Cada una de estas unidades/áreas trabajan de forma independiente atendiendo a las diversas barreras, encontradas, que dificultan a la población específica que concurre a dicha unidad/área.

¿Quiénes son los miembros de la comisión de accesibilidad que trabajan con alumnos con ceguera?

- En las Facultades de Ciencias Jurídicas y Artes y Ciencias, son en las que se encuentran los alumnos que realizaron la declaración de discapacidad visual.

¿Cuál es la población de alumnos con discapacidad dentro de la universidad?

Estudiantes con discapacidad declarada en la Universidad Católica de Salta

Tabla 1 Estudiantes con discapacidad declarada en la Universidad Católica de Salta. (2019)

Discapacidad	Cantidad de Alumnos
Auditiva	9
Visual	9
Motriz	7
Múltiple	2
Trastornos de desarrollo	1
Intelectual	1
Otros	1
Sin declarar	1

- o Solamente es para alumnos ingresantes 2019
- o Sin declarar, son los que no quisieron declarar su discapacidad.

- En el año 2019 se incorporó para los alumnos ingresantes, en la ficha de salud, el segmento de discapacidad, como prueba piloto debido a que se los consideran datos sensibles y según la experiencia de la profesora hay quienes contemplan que el requerimiento de dicha información es tomada como una violación a la privacidad.

A pesar de todo, fue gratamente recibido por parte del alumnado. A todos aquellos que declararon una discapacidad, tanto el sistema presencial como el sistema a distancia, fueron contactados para informarles el por qué y para qué se les pedía dicha declaración.

Proyectando hacia el 2020, se planea incluir la ficha de declaración de discapacidad para todo el alumnado, sean estos ingresantes o reinscritos.

¿Cuáles son las medidas que se tomaron para eliminar problemáticas para los alumnos con ceguera?

- En la actualidad se trabaja con la barrera de la lectoescritura de los alumnos con ceguera. Contemplándose:
 - o Las transcripciones pertinentes de textos de instancias evaluativas.
 - o Con relación a la bibliografía específica de cada cátedra, se trabaja con un grupo de “Lectores Voluntarios”, los cuales brindan 2 horas de lectura por semana.
 - o Se instaló en computadoras de biblioteca y en los laboratorios un programa NVDA, el cual es un lector de pantallas.
 - o Se trabajó en conjunto con el área de Universidad Sustentable en la transcripción en sistema braille de la cartelería identificadora de los cestos de residuos.

En relación a la deambulaci3n, se realiz3 una capacitaci3n de asistencia en el desplazamiento dentro de la universidad y las distintas formas de guías. Así mismo, en esta capacitaci3n, se abordaron t3picos relacionados a los bastones (uso correctos, tipos, fin que persiguen, etc.).

En cuanto a proyectos futuros, se tiene previsto una capacitaci3n en el sistema de escritura en braille y lenguaje de señas para 2019; la transcripci3n de toda la cartelería de la Universidad; como así también, continuar con la incorporaci3n de personas con discapacidad al sector de pasantías.

➤ **Entrevista N° 2: Jesús Bertrés**

Presentación personal: jefe del departamento de Extensión y Bienestar estudiantil de la Facultad de Ciencias Jurídicas y docente de la carrera Abogacía.

¿Cuál es su trayectoria profesional en el área de discapacidad? (tiempo, experiencias, certificaciones) ¿Cuánto tiempo lleva siendo miembro de la comisión de accesibilidad?

- Desde el área de vida universitaria, acompañó a la gestión de las políticas de accesibilidad y, en la implementación y en la redacción de la resolución. A partir del 2019, desde la facultad de ciencias jurídicas se incorpora como representante en la comisión de accesibilidad.

En el ámbito de la universidad, referido a la discapacidad visual ¿Qué barreras detectaron? ¿Qué medidas se tomaron para subsanarlas? (deambulación, localización, y comunicación)

- Principalmente a lo que es discapacidad visual son 2 las grandes barreras que tiene la facultad.

1. Infraestructura: al ser una facultad antigua la lógica del diseño respondía a otras épocas. En la actualidad, las nuevas aulas se fueron amoldando a pautas de diseño universal. Las medidas que se tomaron en la antigua estructura fueron guiadas principalmente para personas con movilidad reducida. Se colocaron rampas de acceso en las entradas a la facultad; en la escalera interior se colocó una silla mecánica.

A su vez, se realizó el pedido al área de accesibilidad de obras a realizar el próximo año (2020) de: rampas internas para las escaleras de los 2 pasillos centrales (donde se encuentran la mayoría de aulas) y aulas; como así también, el pedido de un baño adaptado que hoy en día no cuenta la facultad.

2. Material bibliográfico: fue otra de las barreras que se identificaron y se fue resolviendo paulatinamente. Para esta barrera se trabajó en conjunto con el área de biblioteca, en la instalación de un programa NVDA, una iniciativa que no resultó del todo aceptada, porque los estudiantes podían y preferían acceder de manera digital al material desde sus propios dispositivos y propias casas.

Cabe resaltar, que cuando se habla de tecnología de accesibilidad para la lectoescritura, los estudiantes con discapacidad visual se encuentran a la vanguardia de ésta.

Por esto mismo, cuando el alumno precisa de material bibliográfico se contacta con el área de biblioteca y solicitan la gestión de la digitalización del material.

Con relación a la localización ¿existe alguna herramienta que permita la inclusión de los alumnos con discapacidad visual?

- No hay herramientas precisas. Todavía no se ha avanzado en la cartelería en sistema braille y tampoco con croquis. Actualmente se trabaja en conjunto con el personal de Savicor para guiar a los alumnos a través del campus, hasta que los chicos aprenden a moverse por sí mismos.

Acerca de las acciones que realizan para remediar las barreras identificadas ¿existe un canal de retroalimentación con los alumnos? ¿Cómo es este?

- Es una tarea que se realiza de varios lados. Depende directamente de la situación puntual que se le presente al estudiante. A su vez, el área de accesibilidad funciona como un centro de escucha permanente a todo el universo de alumnos con discapacidad.

No existe un canal específico para abordar esta temática. Los avances que se fueron dando en el plano de la accesibilidad en la universidad fueron a partir de la recopilación de datos de las experiencias de los estudiantes.

Para la resolución de los inconvenientes que expresan los estudiantes se manejan el mismo lapso de resolución que una solicitud cualquiera. Todo depende del tiempo de lógica y de gestión que precise cada cuestión de la que se trate.

¿Trabaja con personal de la facultad de ciencias jurídica para la inclusión de alumnos con discapacidad? ¿A qué áreas pertenecen? ¿Cómo es el trabajo?

- Como se menciona anteriormente, se trabaja en conjunto con el área de biblioteca y el personal de Savicor. A lo que refiere el área de comunicación, hay una dificultad porque nosotros nos volvemos a incorporar en un sistema más grande, que es el sistema de comunicación de la universidad en general. La facultad solamente cuenta con una página en particular, en Facebook, que sigue el lineamiento del Facebook oficial de la universidad. Por lo que, las mismas limitaciones que tienen los espacios de comunicación de UCASal general, se replican en cada espacio de comunicación en particular. Para ser sincero, no existe una mirada especial para la transmisión de contenido, que permita la inclusión de todas las personas. La lógica con la que se trabaja es pensando en los estudiante que cuenta con una plena visión.

- Las carteleras de los pasillos: no está trabajado. Y esto sí es una falencia, esto podría adaptarse para poder realizar los comunicados en un sector en específico, solamente para los alumnos con ceguera.

➤ **Entrevista N°3: Silvana Sánchez**

Presentación personal: Licenciada en Biología. En la facultad de artes y ciencias es responsable de extensión y de comunicación a través de redes sociales de la Facultad.

¿Cuál es su trayectoria profesional en el área de discapacidad? (tiempo, experiencias, certificaciones) ¿Cuánto tiempo lleva siendo miembro de la comisión de accesibilidad?

- Actualmente, también trabaja como docente en un colegio con alumnos con discapacidad y es parte del equipo que asegura su inclusión en dicha institución. Lleva trabajando en la Comisión de Accesibilidad desde hace 1 año.

En el ámbito de la universidad, referido a la discapacidad visual ¿Qué barreras detectaron? ¿Qué medidas se tomaron para subsanarlas? (deambulación, localización, y comunicación)

- Una de las principales barreras identificadas es la edificación, debido a que la mayor cantidad de alumnos con discapacidad de la Facultad son los que tienen movilidad reducida. En lo referido a los alumnos con ceguera, en cuanto a, localización y deambulación dentro de la Facultad se trabaja en conjunto con el personal de Savicor. Otra barrera, que todavía no fue solucionada, es la disposición de matafuegos que no ingresan en el campo de percepción (tacto con las manos o con el uso de bastón), que llegaron hasta provocar accidentes con los alumnos.

Dentro de las aulas, otra barrera que se detectó, está relacionada al material que se utiliza para brindar las clases, específicamente los de contenido audiovisual. Sobre este tema se puntualiza con los docentes para que realicen una adaptación del mismo hacia los alumnos.

Dentro de la temática de comunicación, sea en cartelería, noticias, pizarras de notificación, no cuentan con un sistema de comunicación físico en braille. Generalmente se las realizan a través de las redes sociales, Instagram y Facebook. Se tiene como proyecto, próximo a realizarse, la colocación de la cartelería de aulas y oficinas en braille.

En las redes sociales ¿se trabaja con principios de accesibilidad de w3c?

- o No se trabaja con estos principios, pero es una barrera detectada especialmente en el sistema de educación a distancias. En el cual, un alumno con discapacidad visual, comunicó que tenía inconvenientes en la visualización de exámenes debido a la complicación de la percepción de contrastación de colores.

Acerca de las acciones que realizan para remediar las barreras identificadas ¿existe un canal de retroalimentación con los alumnos? ¿Cómo es este?

- No existe un canal estricto. Debido a que no se le realiza un seguimiento al estudiante durante el cursado y este no expresa sus inconvenientes a un encargado, la facultad no toma conocimiento de la barrera.

¿Trabaja con personal de la facultad para la inclusión de alumnos con discapacidad? ¿A qué áreas pertenecen? ¿Cómo es el trabajo?

- El objetivo hasta el momento de la Comisión de Accesibilidad es informar al resto del personal, por ejemplo, a la reunión del consejo sobre la cantidad de alumnos con discapacidad, en que facultades están, tipo de discapacidad, etcétera. Lo referente a realizar acciones en conjunto todavía está en proceso.

➤ **Entrevista N°4: Romina Uncos**

Presentación personal: Es la referente de la comisión de accesibilidad del área de biblioteca.

En el ámbito de la universidad, referido a la discapacidad visual ¿Qué barreras detectaron? ¿Qué medidas se tomaron para subsanarlas? (deambulación, localización, y comunicación)

- En el caso particular de biblioteca, se presta mayor atención a las barreras de lectura, ya que, es la razón principal de ser de esta área. Años anteriores se trabajó con la implementación de un programa, ideado por un ex alumno Licenciado Amor, el cual era un lector de pantalla (NVDA), que aun se encuentra en una sala especial dentro de biblioteca central.

Otras de las acciones que realizó biblioteca son:

- o Lecturas comunitarias o reuniones de debates, que por la baja asistencia por parte del alumnado se dejaron de realizar.

- o Se utilizaba un escáner para traspasar a formato digital la bibliografía, que debido a la presencia de errores en el traspaso (incorrecto traspaso de palabras, letras, puntos y comas) y las largas horas de depuración (correcciones), se decidió darlo de baja.

- o Cuando hablamos de proyectos a implementar dentro de biblioteca, se busca trabajar con la organización de Tiflobros, que se encarga de la digitalización del material bibliográfico, así también, brinda un programa específico para la lectura del archivo. También, se busca ampliar la cantidad de maquinas para el uso de los alumnos que contengan aplicaciones de accesibilidad, no solo para los que tienen discapacidad visual, si no también, para todas aquellas discapacidades que así lo requieran.

Acerca de las acciones que realizan para remediar las barreras identificadas ¿existe un canal de retroalimentación con los alumnos? ¿Cómo es este?

- Hoy en día no se cuenta con un canal estricto de comunicación con los alumnos. Los avances que se logran, en el tema de bibliografía, dependen del pedido específico que realiza cada uno de los estudiantes. Cuando se tiene la oportunidad de hablar con los alumnos, se transmite la información a la directora de biblioteca sobre el caso puntal dando comienzo al proceso de gestión. Por este mismo motivo, se está trabajando en la realización de reuniones con ellos para poder plantear herramientas de inclusión en biblioteca.

En relación al lector de pantalla, los alumnos expresaron incomodidad en su uso, por lo que prefieren acceder al material físico y de ahí, de forma particular y en comodidad del hogar, realizar las transcripciones al sistema braille o la grabación de lecturas por parte de lectores voluntarios.

Pasando a la temática de inclusión sobre la localización y deambulación dentro de biblioteca. Los alumnos cuando recién ingresan se les brinda una orientación de la estructura y del edificio para que se puedan orientar, esto se lo hace con todos los alumnos que presentan alguna necesidad específica. Con los alumnos con discapacidad visual, el personal de Savicor y de biblioteca está constantemente a disposición de ellos.

En cuanto a la comunicación, todo lo referente a noticias, novedades y parte de la cartelería presente en el edificio, se lo retransmite en el sitio web oficial de biblioteca. Por esto mismo, en formato físico no existe escritura en braille.

Análisis e interpretación de entrevistas a miembros de la Comisión de Accesibilidad:

La información que se logró recolectar con las entrevistas hacia los miembros de la Comisión de Accesibilidad resalta los puntos sobre políticas inclusivas, proyectos, barreras detectadas, herramientas aplicadas y el funcionamiento de la Comisión.

La Universidad trabajó en la implementación de herramientas puntuales para los alumnos con ceguera, entre estas se destacan la capacitación al personal de Savicor para la deambulación y localización de los estudiantes dentro del campus; la transcripción a braille y la adaptación de material de clases, sean estos bibliográfico (programa NVDA), contenido audiovisual e instancias evaluativas en formato papel.

En cuanto a la comunicación de la Universidad con la comunidad, se destaca que todavía no se tomaron medidas concretas para la transmisión de contenido, sea en espacio físico o digital, a excepción de la cartelería en braille de los cestos de residuos y la entrada a la oficina de Vida Universitaria.

Con respecto a los proyectos futuros, a implementarse, se busca seguir trabajando en la accesibilidad edilicia de la Universidad, trabajar en conjunto con Tiflolibros para la digitalización del material bibliográfico, la transcripción a sistema braille de la cartelería de oficinas, brindar capacitaciones a miembros de la universidad en escritura braille y lenguaje de señas.

Por último, siguiendo sobre los puntos que se indagaron y que actualmente, o en forma de proyectos, no se tuvieron en cuenta para su resolución, se debe resaltar que no existe una detección proactiva para las barreras, contando solamente para la identificación de éstas la manifestación puntal de cada uno de los alumnos. Otro de los puntos, se refiere a las notificaciones transmitidas en las pizarras de los pasillos y los sitios webs los cuales no contemplan formatos o políticas de accesibilidad e inclusión para los alumnos con ceguera. Además, la colocación de extintores u otros mobiliarios que quedan fuera del alcance de percepción y que generan dificultades en la deambulación dentro del campus.

Estudiantes:

➤ **Desplazamiento:**

Cuando te desplazas por el campus de la Universidad ¿consideras que es una experiencia accesible? ¿Por qué? ¿Te encontraste con algún inconveniente?

- **Entrevista N°1:**

Digo que sí, pero medio dudoso, porque para llegar hasta la facultad de Artes y Ciencias es un trayecto muy largo y la falta de señalización en un principio fue una complicación.

Cuando ingresé a la Universidad, para hacer los cursos de ingreso, esos días me ayudo el personal de seguridad hasta que yo solo me fui ubicando. Nadie me dijo, estamos pasando por Jurídicas, seguimos derecho está la biblioteca. Yo solo fui ubicándome y preguntando.

El inconveniente que tengo es cuando voy para administración general, por trámites administrativos, es el trayecto con un circuito complejo y con obstáculos. Lo que hago para no entrar y pasar por la confitería, es ir por el costado, subir y bajar los escalones, ir por el pasto y agarrar el otro camino que va derecho. Sería mejor poder contar con un camino más simplificado para poder llegar. Otra cosa que me pasa es cuando voy para el edificio de Usos Múltiples 2, la distancia, la falta de un camino directo, señalizaciones, un camino engañoso en sí, me ocasionó que me perdiera en varias oportunidades. Por lo general cuando tengo que hacer trayectos que no conozco es con la ayuda de los guardias, pero a veces no logro ubicarlos, ya sea porque no están en las paradas o en cualquier otro sitio, ahí se me dificulta dirigirme a lugares nuevos.

Un inconveniente puntal me sucedió con la nueva rampa en “L” que se encuentra afuera de Jurídicas. Una vez, sin conocerla, la subí y termine completamente desorientado dentro de un aula de la facultad.

Dentro de las facultades el inconveniente surge al principio en las aulas cuando no las conozco, porque algunas aulas tienen de diferente manera organizados los bancos. Me sigue pasando en algunos cursos que no conozco que la disposición de los bancos me marea un poco. En los pasillos cuando dejan los mesones, también me dificulta caminar. Me pasó, que siempre trato de ir del lado de la pared para no chocar con los chicos, no me di cuenta y me golpee sin querer con una mesa.

En relación con los baños también me pasa cuando es un edificio que no conozco. Para no equivocarme, le pido a algún compañero que me guíe, pero sin embargo la falta de señalización todavía sigue siendo un inconveniente en Artes y Ciencias.

A biblioteca la considero un lugar muy accesible, siempre que quise ir llegue bien y sin ningún inconveniente.

En relación a la confitería de la universidad, todavía no me ubico, además que tiene muchas puertas. El inconveniente se daba cuando tenía clases a la tarde y debía calentar mi comida le pedía a algún compañero que me hiciera el favor. Por eso no me desplazé mucho por ese edificio.

- **Entrevista N° 2:**

Más o menos. Considero que son accesibles los edificios en general. Teniendo en cuenta que la Facultad de Artes y Ciencias tiene muchas escaleras y también rampas. Lo que considero que no es tan accesible es el tema campus en sí. Hay mucho césped, las facultades están muy separadas y por ahí se hace difícil circular por los caminos entre una facultad y otra.

Mi principal inconveniente se da en los lugares que no conozco. Uno con los que me encuentro es que, a veces, algunos arreglos que me dificulta el andar. Otra cosa a tener en cuenta es la calle interna, que no tiene un semáforo, mínimamente, y cada vez pasan más autos por esa calle, creo que no es tan accesible para cruzar, porque si yo se que viene un auto tomo la precaución de dejarlo pasar.

Las paradas del colectivo creo que son accesibles, salvo en los días de lluvia, porque hay partes en las que se llena de barro, entonces se vuelve un inconveniente. Sin embargo el camino desde la parada hasta jurídicas es bastante accesible. Una cosa que me pasa, es que para llegar desde la parada a mi facultad tengo aproximadamente 15 minutos en caso de ir sola. Generalmente tengo clases en Usos Múltiples 1, cuando voy sola, por el ancho del camino tampoco puedo ir tan rápido, después tengo que pasar Jurídicas, la calle, Artes y Ciencias. Esto también ocasiona que pueda llegar tarde a una materia. A veces los busco a los guardias para que me guíen, y en caso de que no estén, no siempre los puedo esperar.

Como te había comentado, creo que los edificios en si son accesibles, pero una vez en los pasillos de Artes y Ciencias casi me dan un portazo porque la puerta se abre hacia afuera, pero eso fue más por lo angosto del pasillo que por la puerta. En relación a las aulas si las considero accesibles, siempre están bien ubicados los bancos y en mi carrera al no ser muchos estudiantes no tenemos clases en aulas muy grandes.

Generalmente para ir hasta Administración Central busco ser acompañada por los guardias. La tomo como una zona accesible. Vuelvo a lo mismo, no es tan accesible llegar hasta los edificios.

Hacia la confitería no voy mucho, pero si la considero un lugar accesible para desplazarme. Y con relación a biblioteca, si lo considero un lugar accesible, nunca tuve un inconveniente.

- **Entrevista N° 3:**

Te diría que ciertos lugares si son accesibles y otros no. En mi caso particular, me es indiferente que haya una rampa o una escalera. Siempre trato de movilizarme con la compañía y guía de alguno de los guardias, pero si hay lugares que me desplazo sola. Muchas veces no me gusta ir sola porque en los caminos te encontrás con dificultades, como ser los perros, obras mal señalizadas, herramientas o cosas que no estoy acostumbrada a toparme. Otra de las cosas por lo que no me gusta desplazarme sola, es que la falta de señalización en los caminos no me permite una orientación certera y me pierdo.

Un caso puntual de un inconveniente que tuve, fue en la parada del colectivo. Había un pozo, para señalarlo utilizaron un tacho de basura y una cinta de peligro, cuestión de que al no poder percibir esas señales me termine golpeando con el tacho de basura. También en las paradas de colectivo mi problema comienza cuando hay mucha gente, se me dificulta caminar, y hasta a veces subirme.

Dentro de los edificios, tengo inconvenientes en los pasillos, las aulas y los baños. En las aulas me sucede que al ser espacios reducidos entorpece mi andar. En los pasillos cuando dejan bancos fuera de sitio u algún otro mueble, de la manera a la que no estoy acostumbrada a encontrármelos hace que me golpee. También hay que sumar, que en los horarios de receso entre clases los caminos se llenan de estudiantes y al ser espacios reducidos me dificulta desplazarme con comodidad. En los baños también se presenta un inconveniente, cuando son muy reducidos y no tienen forma.

Referido a los caminos entre los edificios, mi principal inconveniente es ir hasta Cuentas Corrientes de manera individual. La falta de un camino directo hacia ese edificio, el tener que transitar por el césped, hace que sea dificultoso.

En cuanto a biblioteca, si la considero un área accesible.

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según:

- Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿Cómo consideras tu seguridad en el desplazamiento en la Universidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo ¿Cómo consideras tu comodidad en el desplazamiento en la Universidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo ¿Cómo consideras tu autonomía en el desplazamiento en la Universidad?

Concepto	Extremos		Nota		
			N° 1	N° 2	N° 3
Seguridad	Nada seguro	Muy seguro	4	4	4
Comodidad	Nada cómodo	Muy cómodo	4	4	3
Autonomía	Nada autónomo	Muy autónomo	3	3	3

➤ **Localización:**

¿Consideras que es accesible ubicarte en el campus de la Universidad? ¿Por qué? ¿Te encontraste con algún inconveniente? ¿Cómo logras ubicarte?

• **Entrevista N° 1:**

No, porque hay lugares que me preguntan que no conozco y hay lugares que me faltan por conocer.

Te contesto dándote un ejemplo sobre como hago para ubicarme en el campus. Cuando me dicen que tengo que ir a Ingeniería, para ubicarme paso por jurídicas y cuando salgo de jurídicas por el camino que va para biblioteca se abre otro, yo después de un par de meses aprendí ese camino. Como te digo, después de un año logre aprenderlo y me perdí un par de veces yendo para ingeniería. En la Facultad de Usos Múltiples 2 me vivo perdiendo, porque todavía no me ubico. A la facultad de turismos, recién el último mes logré ubicarme para llegar solo.

En la Facultad de Artes y Ciencias, si voy a la secretaría y no está abierta la puerta, no me ubico donde es la oficina. Con los baños de este edificio me pasa lo mismo, no logro ubicarme por la falta de señalización. En el resto de la Facultades logro ubicarme dentro de todo bien, el inconveniente como te mencione anteriormente surge por la falta de conocimiento del lugar, sea porque, no lo conozco o porque no fui muchas veces. Lo mismo me pasa en la confitería.

En biblioteca, no tuve ningún inconveniente.

En las paradas del colectivo, la experiencia me logro ubicar, porque sé que del lado izquierdo van los colectivos que van para el barrio y del lado derecho los que van para el centro.

No me lleva bastante tiempo, con que yo entre 3 o 4 veces y haga el recorrido por el mismo lugar y trate de guiarme solo ya me voy orientando.

• **Entrevista N° 2:**

La considero bastante accesible, tiene que ver mucho con conocer a donde me dirijo. Si yo tengo que ir a una facultad que no conozco, tengo que tener en cuenta que no tengo el acceso a un modelo de la facultad para saber donde se encuentra cada cosa, aparte de que no todas las facultades están hechas de la misma manera para que yo pueda decir, voy a la secretaría y me van a poder guiar. O en el simple caso de que quiera ir al aula magna, yo se que se encuentra en ingeniería, pero no tengo la ubicación exacta de donde está.

A la parada, la biblioteca y la confitería sé cómo llegar, sin embargo, haciendo un análisis si yo fuera por primera vez no sabría que parada es cual, yo se que esta la parada para irse al barrio y la parada para irse al centro. Sin embargo, no hay una señalización, no hay nada de información acerca de los colectivos, lugar hacia donde van, que colectivos son, etc. Uno va y sabe por la experiencia. Y el que va por primera vez, no tiene idea.

Una información que me sería útil, es acerca de donde están las garitas de los guardias, porque me sería mucho más fácil saber dónde está el guardia para pedirle que me guíe hasta la parada o el lugar que necesite ir, en vez de esperarlos.

Puntualmente sobre inconvenientes no recuerdo alguno.

Para ubicarme dentro de un espacio, con que lo recorra 3 o 4 veces logro familiarizarme.

• **Entrevista N° 3:**

Más o menos. El principal problema que tengo para ubicarme dentro del campus son los caminos entre las facultades, como te lo comenté. En los edificios, ya sean las facultades, biblioteca o la parada de los colectivos, considero que son accesibles.

Para ubicarme dentro del campus creó una imagen dentro de mi cabeza y a partir de eso me voy ubicando. Juega mucho a favor los lados, derecho – izquierdo; los caminos - aunque a veces me pierdo -; los puntos de referencia, las escaleras y las puertas. Todo esto depende mucho de mi conocimiento sobre el lugar en el que estoy. Por ejemplo, para mí no es lo mismo ir a la facultad de Artes y Ciencias, que ir a Usos Múltiples 2.

Por lo general para poder ubicarme y memorizar los recorridos me toma de 2 a 4 veces.

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según:

- Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿te sentís seguro ubicándote dentro de la Universidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo. Ubicándote dentro de la Universidad ¿cuán es cómodo?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo. Para ubicarte en la Universidad ¿Te manejas con autonomía?

Concepto	Extremos	Nota		
		N° 1	N° 2	N° 3

Seguridad	Nada seguro	Muy seguro	4	4	3
Comodidad	Nada cómodo	Muy cómodo	3	4	3
Autonomía	Nada autónomo	Muy autónomo	4	4	4

➤ **Comunicación virtual:**

Con relación a los comunicados que realiza la Universidad / Facultad de manera digital ¿consideras que la comunicación y la navegación de los sitios WEB es inclusiva? ¿Por qué? ¿Qué medio utilizas para informarte? ¿Consideras que te llega toda la información de tu interés? ¿Te encontraste con algún inconveniente?

• **Entrevista N° 1:**

No, porque cada 6 meses te piden que hagas la evaluación a los docentes en la página y no es accesible. Cuando tenés que desplegar para seleccionar el profesor y la materia para realizar la encuesta no te deja. Y después, las preguntas las puedes completar pero se vuelve una acción tediosa. Si o si tenés que tener alguien visual para que te pueda ayudar y pasa que perdés tiempo, una vez me paso que hasta que logré conseguir una persona que me ayude a completar la inscripción a los exámenes ya se me había pasado el tiempo y no llegué a inscribirme.

En la parte de la plataforma de la página web tiene que mejorar. Cuando querés subir un trabajo, no es muy accesible en algunas partes. Por ejemplo: cuando vas a subir, hay botones que no son accesibles con las flechas y necesitas el mouse y ayuda visual.

Los medios que uso para informarme sobre la facultad, son el Facebook e Instagram. Ahora no uso mucho Instagram, porque con las nuevas actualizaciones de la aplicación la volvieron menos accesible. Me encuentro con inconvenientes cuando te figuran enlaces para la inscripción a talleres o cursos, cuando sigo el enlace el lector de pantalla los lee en inglés. En el caso que suban imágenes con información, debido a que el lector de pantalla solamente te dice que hay una imagen, lo que tengo que hacer es abrir otra aplicación que es reconocedor de textos en imágenes y actualmente no está funcionando, el servidor está caído.

En relación al sitio web de biblioteca, nunca entré, así que no tendría para poder darte una opinión.

No considero que me llegue toda la información de mi interés. En el caso puntal sobre la ausencia de un docente a clases, solamente me entero cuando ya estoy en la universidad.

A la aplicación de SAG móvil sí la utilice y no me parece para nada accesible. Porque tengo inconvenientes con el lector de pantallas en el celular y la aplicación. Por ejemplo, cuando uno quiere seleccionar la gestión administrativa, te selecciona el inicio o me pasó a veces que te va directamente a cerrar la sección. Una vez quise descargar la constancia de

alumno regular y estuve 30 minutos hasta lograr hacerlo, cuando en la página me tardo 5 o 10 minutos en hacerlo.

Y en relación al lector de pantalla con el que cuenta la universidad, realmente no estaba enterado de que existía. Nunca me informaron.

¿Qué lector de pantalla utilizas?

JAWS y NVDA

- **Entrevista N° 2:**

No me parece inclusiva, me parece que es bastante visual porque es difícil usar el SAG sin ayuda visual.

Principalmente para informarme utilizo Facebook o por teléfono. Hace poco tuve una experiencia en la que yo quería consultar sobre una fecha de examen. Yo pensaba que las fechas estaban subidas en Facebook, luego llame y me dijeron que no estaban en Facebook. Me dijeron que las opciones eran fijarme en el SAG o ir hasta allá, cosa que me pareció nada accesible. Logre conseguir la información solo yendo hasta la facultad.

Me llegan información desde Extensión Universitaria por correo, pero me gustaría recibir más información de mi interés, por ejemplo hace poco hubo un festival de idiomas realizado por el Centro de Idiomas de la universidad y me entere porque una compañera me lo comento, no por la universidad.

En una ocasión entre a la página web de UCASal para poder hacer algún curso de mi interés, talleres extra, pero el contenido y la información estaba cargado solo con imágenes, lo que hace que para mí no sea accesible. Ahí salía un numero de la facultad y un correo electrónico, me comuniqué con la facultad y solamente me pudieron volver a pasar el correo y en ese momento yo no podía mandar un correo.

En más de una publicación de la universidad no pude recibir la información porque solamente están cargadas en formato de imagen “.jpg”. En caso de que la imagen tuviera un texto adjunto sería suficiente para que yo me pueda informar porque entraría dentro de los datos compatibles del lector de pantalla, a mí solo me dice que hay una imagen. En esos casos necesito si o si de ayuda visual para poder informarme. En el caso de Facebook, la información que recibo es la que se encuentra escrita en las publicaciones.

No utilizo el sitio web de biblioteca, generalmente para pedir libros me acerco hasta biblioteca. Nunca requerí usar la pagina de biblioteca, cuando necesito reservar un libro llamo por teléfono. Al SAG móvil nunca lo utilicé.

No se me dio la posibilidad de utilizar el NVDA de biblioteca.

¿Qué lector usas?

NVDA y JAWS

- **Entrevista N° 3:**

La verdad, para nada accesibles. La mayoría del contenido, para no decir todo, que trasmite la universidad a través de las redes sociales, sus sitios web o hasta incluso en los correos que me envían, es visual.

En sistema de auto gestión (página web), más o menos puedo navegar, pero cuando tengo que realizar un trámite de manera rápida, necesito de ayuda visual.

La página de biblioteca directamente no la utilizo, para gestiones de libros me acerco directamente a biblioteca o llamo por teléfono.

Mayormente para informarme utilizo Facebook y correo electrónico, pero cuando realizan publicaciones solamente de *flyer* o placas necesito si o si de alguien que me lea. Los lectores de pantalla solamente lo captan como imágenes, por eso mismo considero que no me llega la información de mi interés. Las veces que me entere sobre talleres para hacer fue gracias a alguien que me comentó.

¿Qué lector de pantalla usas?

NVDA y JAWS.

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según:

- Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro. La comunicación y la navegación, a través, de los sitios WEB de la universidad ¿te brinda seguridad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo. Cuando navegas en los sitios WEB de la Universidad y te comunicas ¿Cómo es tu comodidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo ¿Cómo consideras tu autonomía de comunicación y navegación en los sitios WEB de la Universidad?

Concepto	Extremos		Nota		
			N° 1	N° 2	N° 3
Seguridad	Nada seguro	Muy seguro	2	4	2
Comodidad	Nada cómodo	Muy cómodo	4	3	2
Autonomía	Nada autónomo	Muy autónomo	4	2	2

➤ **Comunicación física:**

Con relación a la comunicación de forma presencial ¿consideras que la comunicación en la Universidad/ Facultad es inclusiva? ¿Por qué? ¿Te encontraste con algún inconveniente?

- **Entrevista N° 1:**

No, porque me pasó que un profesor avisó de un parcial que se realizaba en Excel y para desarrollarlo tenía que ir desplegando muchas hojas y se complicaba con los lectores de pantalla. No me hicieron una adaptación del contenido. Y con ninguno de los 2 lectores de pantalla que tengo fue accesible.

Si tuve inconvenientes con el paso de información de los docentes sobre bibliografía a utilizar, que no puntualizaban sobre las unidades específicas del libro o yendo a biblioteca te decían que ese libro no estaba o no era. Una de las cosas que me es de gran ayuda es que hay profesores que te pasan el material de clases por *Whatsapp*, pero hay otros que dejan las copias en fotocopidora y la fotocopidora te cobra lo mismo que fuese una copia el escaneo de las mismas.

Otro inconveniente con la bibliografía es que biblioteca no tiene todo el material digitalizado, en mi caso puntual, todos los libros que solicité, ninguno lo tenían. Y de forma personal tengo que fotocopiar, escanearlo, revisar las correcciones del escaneo, cosas que llevan mucho tiempo. Todas estas acciones las hago en Biblioteca Provincial con los lectores voluntarios que ayudan a las transcripciones o te leen el material. Pero también lleva su tiempo, debido a que es voluntariado no hay mucha gente.

Toda de la información que transmite la Universidad en los carteles es solamente es para personas que ven. No me entero de esa información a menos que alguien me lo lea. El inconveniente que tengo es cuando publican los horarios, las aulas y las materias haciendo que si o si una persona con visión me tenga que informar de los mismos. A veces, en los grupos de *Whatsapp* mis compañeros comparten imágenes sobre los horarios y con el lector de imagen tampoco puedo acceder debido a las abreviaturas que utilizan.

Sobre los datos de las facultades, oficinas, aulas y baños no recibo ninguna información. Como te lo comenté, a partir de que alguien me guíe o con la memoria puedo acceder y dirigirme a estos sitios.

- **Entrevista N° 2:**

Le falta todavía, por ejemplo, si hay un cartel sobre un taller solamente me entero si alguien me comenta sobre eso. En el caso de que me suban una nota de interés en las pizarras de los pasillos necesito de alguien que me lea.

Nunca me pude enterar sobre información que están en los pasillos de la universidad por mí misma, solamente me entero cuando alguien me lee sobre esas cosas.

En general la tengo que buscar por mi misma a la bibliografía. Hay profesores que la pasan. Los materiales que están en formato PDF me resultan accesibles, pero cuando se cargan en formato “jpg” necesito de alguien que me lo lea. Otra de las formas, es acerca de una posibilidad que nos brinda fotocopiadora de escanear las copias – los escaneos lo cobran lo mismo que si fuera la fotocopia - eso me sirve mucho. Pero como te repito, eso es un acceso que nos brinda fotocopiadora y no la universidad.

Hay libros que piden los profesores que están en biblioteca, yo puedo ir y pedirlos, pero no son todos no todos los libros que piden los profesores lo están. El material que no está digitalizado me lo tengo que comprar y hacer leérmelo o buscarlo digital en internet. Esto es complejo, porque el material de mi carrera no es un material masivo y existen muchas editoriales, esto hace que no sea material fácil de encontrar digital. A los libros que no puedo encontrar digitalizados me los hago escanear.

En ingles se usa mucho “*listening*” que hace que si sea inclusivo, pero por ahí haría falta que se tenga el material bibliográfico digitalizado, porque hasta que lo compro, lo hago digitalizar pasa tiempo y son como 2 meses de clases que pierdo de seguir las clases con el libro. Si bien yo sigo las clases como oyente, no lo sigo de la misma manera que mis compañeros con el libro en mano.

- **Entrevista N° 3:**

No es para nada inclusiva. Cuando necesito bibliografía específica tengo que comenzar un laborioso proceso para adaptármelo. Tengo que escanear el material, pasar las imágenes a Word y luego que una persona, que tenga la vista, se sienta a hacer las correcciones de palabras por palabras, para que luego pueda escucharlo correctamente con el lector de pantalla. Con todo este trabajo me ayuda una señora y llega a tardarse de 1 mes o 2 meses, dependiendo de las dimensiones del libro, para que yo pueda tener todo el material. Muchas veces no consigo el material en formato digital y tengo que dar inicio al proceso de escaneo.

De toda la información que publican en los pasillos, noticias, notas, horarios, aulas, etc.; no me entero absolutamente de nada. Salvo que alguien me lo lea, pero tampoco puedo decirle a alguien que me lean todos los días sobre las publicaciones.

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según:

- Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿Qué tan segura es tu comunicación con la universidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo ¿Cuan cómoda es tu comunicación con la Universidad?
- Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo. Comunicándote con la Universidad ¿Qué nivel de autonomía tienes?

Concepto	Extremos		Nota		
			N° 1	N° 2	N° 3
Seguridad	Nada seguro	Muy seguro	2	3	1
Comodidad	Nada cómodo	Muy cómodo	4	3	1
Autonomía	Nada autónomo	Muy autónomo	3	2	1

Análisis e interpretación de entrevistas a estudiantes con ceguera:

Cuando se habla de desplazamiento y ubicación dentro del campus de la Universidad, los estudiantes lo relacionan directamente con el conocimiento y la experiencia en el espacio.

El principal inconveniente está en el trayecto entre facultades, especificando sobre los edificios de Administración Central y Usos Múltiples 2. La falta de caminos directos, modificaciones de los espacios conocidos, inadecuada señalización o falta de ésta, son cuestiones reiterativas en cada uno de los relatos. Los estudiantes manifiestan que la labor del personal de Savicor, como guías, es la herramienta para sortear los obstáculos, poder trasladarse y ubicarse hacia lugares que conocen, como los que no.

En cuanto a la comunicación virtual y física, la falta de formatos inclusivos es el principal inconveniente. Esto hace que exista una dependencia directa hacia las personas con plena capacidad visual. Para los alumnos esto condiciona el conocimiento de información de su interés, la ubicación y el desplazamiento en el campus; el acceso bibliográfico; y, la navegación en las plataformas virtuales.

En cuanto a las calificaciones de los conceptos de seguridad, comodidad y autonomía. En desplazamiento, la seguridad tiene la nota más alta (4 en promedio) y autonomía la nota más baja (3 en promedio). En localización, la autonomía tiene la nota más alta (4 en promedio) y comodidad la nota más baja (3,3 en promedio). En comunicación virtual, la comodidad tiene la nota más alta (3 en promedio) y seguridad y autonomía comparten la nota más baja (2.6 en promedio). En comunicación física, la comodidad tiene la nota más alta (2.6 en promedio) y, al igual que la comunicación virtual, seguridad y autonomía comparten la nota más baja (2 en promedio), en esta categoría se observa las notas más bajas.

PLAN DE MARKETING

5 Resumen ejecutivo

El presente plan de marketing surge a partir de la investigación realizada sobre la percepción de accesibilidad del campus de la Universidad Católica de Salta que tienen los estudiantes con ceguera concurrentes al establecimiento en la actualidad.

Concentrándose específicamente sobre un segmento de estudiantes reducido, pero que sin importar su cantidad empieza a tomar relevancia a través de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Una vez conocidas las falencias presentes en la casa de altos estudios en base a las 3 actividades básicas de la persona (deambulaci3n, localizaci3n y comunicaci3n), se parte desde del Marketing de Servicios para la generaci3n de valor, utilizando como guía de pensamiento el Marketing Inclusivo “comercializar para todos y no para la mayoría”.

Los objetivos principales que se persiguen son:

- Emisi3n eficaz del mensaje
- Capacitaci3n a estudiantes
- Capacitaciones al personal docente:
- Capacitaciones al personal de Savicor:
- Accesibilidad web en las diferentes plataformas:
- Refuerzo de seálizaci3n:

Todos estos objetivos son trabajados a partir de propuestas de mejora de la comunicaci3n digital a trav3s de *World Wide Web Consortium* a partir de Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI por sus siglas en ingles); aborda las temáticas de localizaci3n y deambulaci3n a partir de las mejoras edilicias y de los procesos preexistente en la Universidad para la guía de los alumnos; como así también, generar a un compromiso colectivo por parte de todos los actores que forman parte del servicio, para así lograr la inclusi3n y las mejoras de accesibilidad. Todo esto es enmarcado en la búsqueda de brindar igualdad en las oportunidades, independientemente de la capacidad de cada persona.

6 ANALISIS EXTERNO

6.1 ANALISIS DEL ENTORNO

Entorno Político:

Durante la presidencia de Mauricio Macri, en el año 2017 se estableció mediante el decreto 698/2017 la creación de:

[...] la Agencia Nacional de Discapacidad que plantea, la continuidad de las competencias de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) y de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales -en lo referente a las pensiones por invalidez laborativa-, otorgándole, además, mayores misiones y funciones, constituyéndola en un ente autárquico con dependencia directa de la Secretaría General de la Presidencia de la Nación.

A su vez mediante el decreto 868/2017:

Se creó el “PLAN NACIONAL DE DISCAPACIDAD”, definiéndolo como un instrumento de política pública “...que tendrá como objetivo la construcción y propuesta, a través de una acción participativa y en coordinación con las distintas áreas y jurisdicciones de la Administración Pública Nacional, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, provinciales y municipales, con competencia en la materia, y con las organizaciones de la sociedad civil, en especial las organizaciones no gubernamentales de y para las personas con discapacidad, de políticas públicas tendientes a la plena inclusión social de las personas con discapacidad, contemplando los principios y obligaciones comprometidos por medio de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Ley 26.378.”.

[...] propone una estrategia de trabajo que vincula dos pilares fundamentales: por un lado, la participación ciudadana y por el otro, la articulación inter e intra ministerial, como instancias de formalización de los compromisos y obligaciones asumidos con relación a los derechos de las personas con discapacidad. (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017)

El Plan Nacional de Discapacidad con un alcance temporal de 2017-2022 trabaja sobre los ejes de:

- a) Igualdad para todas las personas: Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad y equiparación de oportunidades con las demás.
- b) Trabajo, Empleo y Protección Social: Promover el trabajo de las personas con discapacidad en ambientes y condiciones óptimas que les garanticen la igualdad de condiciones y trato, así como una eficaz protección social de aquellas personas que no se hallen en condiciones de desplegar una actividad laboral, o se encuentren aún en la etapa de búsqueda laboral.
- c) Educación y Cultura: Promover la inclusión de las personas con discapacidad en el sistema general de educación, así como garantizar el acceso a la cultura en todas sus formas y expresiones.
- d) Accesibilidad Universal y Diseño para Todos: Promover la accesibilidad universal en los bienes y servicios.
- e) Salud y Rehabilitación: Facilitar el acceso a servicios integrales de salud.

Entorno Tecnológico:

Dentro de lo que es la tecnología, las personas con discapacidad visual utilizan como principal herramienta para el acceso a la información los lectores de pantallas. En el caso puntal de estudiantes utilizan el lector NVDA y JAWS.

NVDA (Non Visual Desktop Access) es un lector de pantalla libre y gratuito desarrollado por NV Access que permite a las personas ciegas y con discapacidad visual usar ordenadores. Para ello lee el texto que se muestra en pantalla mediante una voz sintética. Se puede controlar lo que NVDA lee moviendo el cursor al área relevante que contiene el texto, tanto poniendo el ratón encima como usando las flechas del teclado. (Comunidad hispanohablante del lector de pantalla NVDA, 2019)

JAWS (acrónimo de *Job Access With Speech*) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida. Es un producto del *Blind and Low Vision Group* de la compañía *Freedom Scientific* de San Petersburgo, Florida, Estados Unidos.

En cuanto a desarrollo de accesibilidad web, se encuentra *World Wide Web Consortium* (W3C) que es una comunidad internacional que se encarga de desarrollar estándares web. La Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI - *Web Accessibility Initiative*, por sus siglas en inglés) se encarga de desarrollar estándares y materiales de apoyo para ayudar a

comprender e implementar la accesibilidad. Dentro de las pautas que promueven para la accesibilidad se encuentran:

- Pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG): El "contenido" web generalmente se refiere a la información en una página web o aplicación web, que incluye: Información natural como texto, imágenes y sonidos; código o marcado que define la estructura, presentación, etc.
- Pautas de accesibilidad de herramientas de autoría (ATAG): Las herramientas de autor son software y servicios que los "autores" (desarrolladores web, diseñadores, escritores, etc.) utilizan para producir contenido web.
- Pautas de accesibilidad del agente de usuario (UAAG): Los agentes de usuario incluyen navegadores, extensiones de navegador, reproductores multimedia, lectores y otras aplicaciones que reproducen contenido web. (The World Wide Web Consortium, 2019)

Entorno Legal:

Para poder comenzar a tratar el entorno legal, es necesario mencionar el avance desarrollado y materializado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El principal cambio radical que se materializó fue el cambio de paradigma acerca de la discapacidad, cito:

Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (ONU, 2006)

En Argentina mediante la Ley 26.378 promulgada 6 de junio del 2008 se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.

Puntualmente, en el Artículo 24 "Educación" de la Convención se abordan temas sobre la inclusión de las personas con discapacidad a todos los niveles de enseñanza; la realización de los ajustes razonables para las personas con discapacidad; el uso de modos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos apropiados, y de técnicas y materiales educativos para apoyar a las personas con discapacidad; entre otros.

La Ley de Educación 24.521 en el Artículo 2 relacionado a la supervisión y fiscalización de las universidades privadas, en el inciso "d" sobre "*Establecer las medidas necesarias para equiparar las oportunidades y posibilidades de las personas con*

discapacidades permanentes o temporarias;” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación, 1995).

Otra de las leyes de interés para el desarrollo de este trabajo, tiene que ver con la incorporación del artículo 36 in fine, a la Ley 11.723, promulgada de hecho el 12 de septiembre de 2007 a partir de la Ley 26.285. Ésta misma, contempla la eximición del pago de derechos de autor, a la reproducción y distribución de obras científicas o literarias en sistemas especiales para ciegos y personas con otras discapacidades perceptivas.

Entorno Socio Cultural Demográfico:

El siguiente conjunto de datos corresponde al Registro Nacional de Personas con Discapacidad, compuesto por la información de aquellas personas que solicitan las evaluaciones para la posterior certificación y tienen CUD – Certificado Único de discapacidad en todo el territorio nacional durante el 2017.

Tabla 1 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 29)

Distribución de las personas con discapacidad con CUD según provincia de residencia. República Argentina, 2017		
Caracterización socio-demográfica		
Provincia de residencia	Cantidad de personas	%
Buenos Aires	94.842	38,3%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	27.732	11,2%
Córdoba	19.023	7,7%
Santa Fe	18.036	7,3%
Salta	15.874	6,4%
Mendoza	11.699	4,7%
Tucumán	7.588	3,1%
Entre Ríos	6.610	2,7%
San Juan	5.995	2,4%
Chaco	4.819	1,9%
Rio Negro	4.256	1,7%
Corrientes	3.989	1,6%
Misiones	3.668	1,5%
Santiago Del Estero	3.614	1,5%
Jujuy	3.326	1,3%
Neuquén	3.300	1,3%
Chubut	2.927	1,2%
Catamarca	2.274	0,9%
San Luis	1.898	0,8%
La Rioja	1.476	0,6%
Santa Cruz	1.380	0,6%
La Pampa	1.312	0,5%
Formosa	1.163	0,5%
Tierra Del Fuego	607	0,2%
Total	247.408	100,0%

Fuente: elaboración del Dpto. de Sistemas de Información en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

En la Tabla 1 se observa que la provincia de Salta, en cuanto a personas con Certificado Único de Discapacidad (CUD) se encuentra en el puesto número 5 luego de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe. Representa 6.4 puntos porcentuales sobre el total de la República Argentina, de 15.874 habitantes.

Tabla 2 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 30)

Distribución de las personas con discapacidad con CUD que fueron certificadas con un sólo tipo de deficiencia. República Argentina, 2017		
Tipo de deficiencia		
Tipo de deficiencia	Cantidad de personas	%
Motora	69.382	34,7%
Mental	47.362	23,7%
Intelectual	29.282	14,7%
Visceral	21.496	10,8%
Auditiva	21.019	10,5%
Visual	11.291	5,7%
Total	199.832	100,0%

Fuente: elaboración del Dpto. de Sistemas de Información en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

En la Tabla 2 , se observa que las personas que fueron certificadas con un solo tipo de deficiencia, la deficiencia visual³ ocupa el 6to y último puesto, con 11.291 CUD y 5.7 puntos porcentuales sobre el total.

Además, en el mismo anuario, en la tabla 2.03 (pág. 31) titulado “Distribución de las personas con CUD que fueron certificadas con más de un tipo de deficiencia. República Argentina 2017” las personas que cuenta con deficiencia visual son 4.516 sobre un total de 47.576.

³ La definición de deficiencia visual que se utiliza en el anuario estadístico sobre discapacidad es: la discapacidad con deficiencia sensorial visual de origen visual es un término global que hace referencia a las deficiencias en función y estructura corporales que implican una limitación en la actividad y restricción en la participación.

Tabla 3 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 34)

Distribución de las personas con discapacidad con CUD según grupos quinquenales de edad. República Argentina, 2017		
Grupos quinquenales de edad	Cantidad de personas	%
0-4	19.218	7,8%
5-9	25.795	10,4%
10-14	19.975	8,1%
15-19	13.878	5,6%
20-24	10.941	4,4%
25-29	9.499	3,8%
30-34	9.075	3,7%
35-39	10.521	4,3%
40-44	10.952	4,4%
45-49	12.074	4,9%
50-54	14.874	6,0%
55-59	17.805	7,2%
60-64	17.519	7,1%
65-69	15.932	6,4%
70-74	13.854	5,6%
75-79	11.002	4,4%
80-84	7.627	3,1%
85-89	4.688	1,9%
90-94	1.752	0,7%
95 y más	427	0,2%
Total	247.408	100,0%

Fuente: elaboración del Dpto. de Sistemas de Información en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

En la Tabla 3 se observa que el grupo quinquenal de 5 – 9 años es el que mayor cantidad de personas contiene, siendo éste de 25.795 representando un 10.4% del total. El grupo de personas con discapacidad mayor de 15 años es de 182.420 que representa un total de 73.7% del total.

Distribución de las personas con discapacidad con CUD de 10 años y más según condición de alfabetismo. República Argentina. 2017

■ Alfabetizado ■ Analfabeto ■ Analfabeto Instrumental

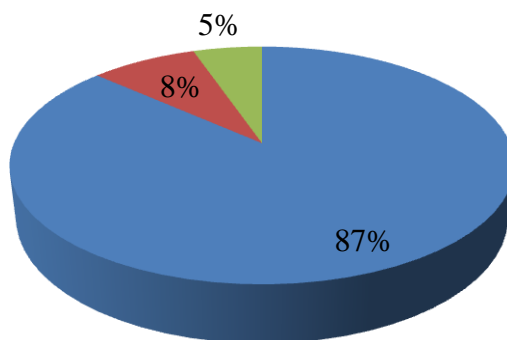


Gráfico 1 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 57)

En el Gráfico 1 referido a personas con discapacidad con CUD de 10 años y mas, se observa que el 83% esta alfabetizado, el 8% es analfabeto⁴ y, solamente, el 5% es analfabeto instrumental⁵.

Tabla 4 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 58)

Distribución de las personas de 10 años y más con discapacidad con CUD por tipo de deficiencia según condición de alfabetismo. República Argentina, 2017.							
Condición de Alfabetización							
Tipo de deficiencia simple/múltiple	Alfabetizado		Analfabeto		Analfabeto Instrumental		Total
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
Motora	60.611	95,8%	1.731	2,7%	903	1,4%	63.245
Múltiple	27.116	76,7%	5.447	15,4%	2.805	7,9%	35.368
Mental	28.916	86,0%	2.893	8,6%	1.831	5,4%	33.640
Intelectual	10.784	54,6%	4.849	24,6%	4.102	20,8%	19.735
Auditiva	18.166	94,2%	614	3,2%	510	2,6%	19.290
Visceral	18.210	96,2%	459	2,4%	258	1,4%	18.927
Visual	9.894	94,5%	383	3,7%	196	1,9%	10.473
Total	173.697	86,6%	16.376	8,2%	10.605	5,3%	200.678

Fuente: elaboración del Dpto. de Sistemas de Información en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

Las personas con deficiencia visual de 10 años y mas, certificadas a través del CUD que están alfabetizadas corresponde al 94.5% por arriba del promedio por 7.9%. Se encuentra entre las deficiencias en tercer puesto, por debajo de deficiencia visceral y deficiencia motora.

⁴ Analfabeto: personas que no leen ni escriben.

⁵ Analfabeto/a instrumental se refiere a las personas que hayan alcanzado ciertas habilidades de lectoescritura y presentan dificultades para la interpretación y comprensión de textos.

Durante los meses de mayo a noviembre del año 2017 se plantearon instancias de consulta a los ciudadanos con discapacidad y a todas las personas interesadas en aportar en esta temática. Con jornadas de participación ciudadana en las regiones de Nuevo Cuyo, NEA y NOA.

Entre los datos recabados y de interés para este trabajo se encuentran:



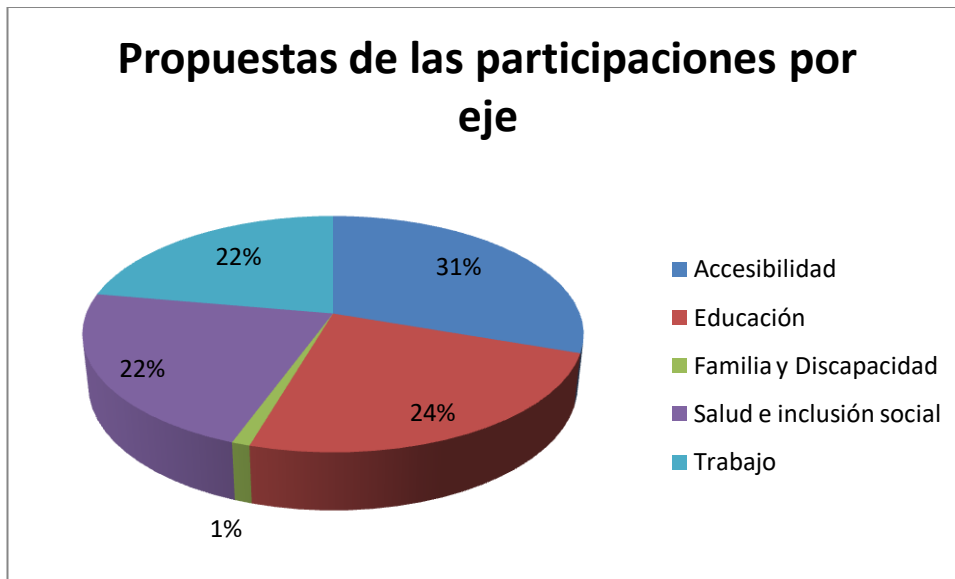
Fuente: Plan Nacional de Discapacidad 2017-2022

Gráfico 2 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 45)



Fuente: Plan Nacional de Discapacidad 2017-2022

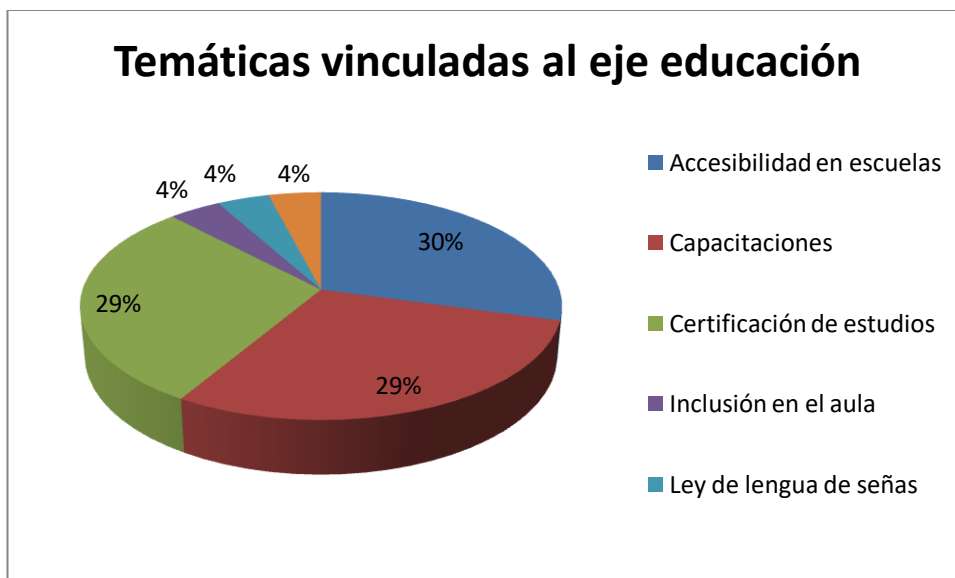
Gráfico 2, deja plasmado los participantes de las instancias de consultas con un total de 1.350 participantes aproximadamente expresados en el grafico de barras, en página 46 del mismo documento, y divididos por la cantidad de participaciones por mes.



Fuente: Plan Nacional de Discapacidad 2017-2022

Gráfico 3 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 47)

En el Gráfico 3 se logra observar que entre los ejes con mayor participación se encuentran los de accesibilidad (30%) y educación (24%), en dicho orden. Demostrando así, el nivel de interés de los tópicos en las jornadas de participación ciudadana.



Fuente: Plan Nacional de Discapacidad 2017-2022

Gráfico 4 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 48)

En el Gráfico 4, puntualizando en la temática vinculada al eje Educación, se cuenta con la misma frecuencia de tratado en las jornadas de participación ciudadana a accesibilidad

en escuelas, capacitación y certificaciones de estudios, todas estas con un 29 de puntos porcentuales.

En el año 2018, durante los meses de abril y mayo, la Agencia Nacional de Discapacidad en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), realizaron el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad⁶. Fue implementado en las localidades urbanas de 5.000 y más habitantes de todo el territorio nacional. Buscando como objetivo general cuantificar *las personas con dificultad*⁷.

En el total de la población de la Republica Argentina, las personas que declararon tener “sí, mucha dificultad” y “no puedo hacerlo”, representa un total del 10.2%, expresado en términos absolutos corresponde a una estimación de 3.571.983 de personas.

En el grafico 6.2 titulado “Población con dificultad de 6 años y más. Prevalencia de población con dificultad por sexo, según región” de pagina 37 se observa que la región del Noroeste⁸ tiene una prevalencia del 9.6% de personas con dificultades sobre el total de la población de la región. Encontrándose en el puesto 5 de 6, por debajo de las regiones de: Cuyo (11%), Gran Buenos Aires (10.3%), Pampeana (10.3%) y Noreste (10%).

⁶ (INDEC, 2018)

⁷ Las personas con dificultad son aquellas con al menos una respuesta en las categorías “sí, mucha dificultad” o “no puede hacerlo” en las preguntas sobre dificultades para ver, oír, agarrar y levantar objetos con las manos o los brazos, caminar o subir escaleras, bañarse, vestirse o comer solo/a, comunicarse, aprender cosas, recordar, concentrarse o controlar su comportamiento y, en particular en el caso de los niños, jugar con niños/as de su edad.

⁸ Noroeste; Compreendido por las provincias de Catamarca, Jujuy, Salta, Tucumán, La Rioja y Santiago del Estero

Cuadro 7.1 Población con dificultad de 6 años y mas, por cantidad y tipo de dificultad.	
	Total
Total	100,0%
Una dificultad	59,0%
Solo motora	25,2%
Solo visual	13,7%
Solo auditiva	11,0%
Solo mental-cognitiva	7,5%
Solo del cuidado de si mismo	0,7%
Solo del habla y la comunicación	0,9%
Dos Dificultades	18,3%
Tres dificultades o más	12,2%
Solo certificado de discapacidad	10,5%

Fuente: INDEC. Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad 2018.

En el cuadro 7.1 de pagina 46, se puede observar que la muestra bajo estudio entre los que declararon tener solamente una dificultad, los que tienen solo dificultad visual representan el 13.7% encontrándose por debajo de “solo motora” (25.2%) y “dos dificultades” (18.3%).

De la población con dificultad de 6 años y más, que representa el 10,2% del total de la población de 6 años y más, el 25,0% tiene dificultad visual. Al evaluar el grado de severidad de la dificultad de esta población, el 96,4% manifiesta tener mucha dificultad y el 3,6% restante indica no poder ver. Esto se encuentra ilustrado en el grafico 7.9 titulado “Población con dificultad visual de 6 años y más, por grado de dificultad” de pagina 52.

En el grafico 8.1 titulado “Población con dificultad de 6 años y más, por momento de origen de la primera dificultad, según sexo” se observa que del total del 10.2% de personas que ingresaron en la muestra, el 82.3% tuvieron el origen de la dificultad después del nacimiento, mientras que el 16.5% se originó desde el nacimiento y solamente el 1.2% ignora el momento de origen.

En el cuadro 8.1 titulado “Población con dificultad de 6 años y mas, por cantidad y tipo de dificultad, según momento de origen de la primera dificultad” de pagina 63, se observa que el 14.1% sobre el total de 82.3% que tuvieron origen después de nacimiento, representan a solo dificultad visual.

Cantidad y tipo de dificultad	Desde el nacimiento	Después del nacimiento	Ignorado
Solo motora	12,5%	27,6%	33,3%
Solo visual	12,2%	14,1%	11,4%
Solo auditiva	7,3%	11,6%	20,0%
Solo mental-cognitiva	13,7%	6,2%	12,4%
Solo del cuidado de si mismo		0,8%	0,0%
Solo del habla y la comunicación	3,1%		0,0%
Dos Dificultades	16,4%	18,8%	
Tres dificultades o más	15,5%	11,6%	
Solo certificado de discapacidad	19,1%	8,8%	

Fuente: INDEC. Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad 2018.

Entorno Económico:

En el informe presentado por el Banco Central de la Republica Argentina (BCRA, octubre 2019) con de título de “Resultado de Relevamiento de Expectativas del Mercado” de octubre del 2019, se estima que la inflación en base al índice de precio al consumidor (IPC), para el próximo año (2020) es de un 42.9% a nivel general y de un 29.1% para el 2021. En cuanto a la variación del producto bruto interno (PBI) se prevé para el 2020 una contracción en la actividad económica de 1.7%, mientras que para el año 2021 se espera una expansión de la actividad económica del 1.6%.

En el caso de la inflación hay que tomar en cuenta que afecta directamente a la capacidad adquisitiva de los alumnos, tanto para la matriculación, el pago de la cuota universitaria, como la adquisición de material bibliográfico. En cuanto al PBI, al ser una variable macroeconómica, se debe tener en cuenta la posibilidad que tiene la universidad para realizar inversiones internas.

Otra variable de relevancia es la tasa de interés de las Letras de Liquidez del Banco Central, alcanzando un 41.75% para los próximos 12 meses en promedio. Pero para lo que reste del año, las mismas se establecen con una tasa del 60%. Aunque que se puede llegar a tener en cuenta que representa una disminución considerable para los próximos meses de casi un 20%, sigue siendo un dato relevante a la hora de considerar financiamiento externo a la universidad.

También se debe tomar en cuenta que en el año 2019, según datos publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en Perspectivas Económicas, el crecimiento del PBI mundial ha caído en 2.9% y se pronostica que siga en un 3% para los próximos años.

Por lo tanto, para el año 2020, se debe tener en cuenta que será un periodo de estancamiento a nivel mundial, sumado a que en Argentina se pronostica un periodo de recesión, manejando tasas de inflación y de interés altas. Todos estos factores juntos condicionan potencialmente la posibilidad de inversiones.

ANALISIS DEL SECTOR

Naturaleza del mercado

En la actualidad, con el avance de la tecnología se está viendo incrementado el traspaso de la educación tradicional, con presencia física, a la educación a distancia, a través, de las plataformas digitales. Éste avance logra mayor comodidad de tiempo y espacio para los

estudiantes, así también, a los docentes con la posibilidad de tener mayor información para la toma de decisiones o focalizaciones en la didáctica, con las analíticas⁹ que brinda cada plataforma. La digitalización de la bibliografía, videos de clases, instancia evaluativas a distancia, entre otros, representan oportunidades y desafíos de los tiempos de la era digital.

La estructura del mercado donde competimos

La provincia de Salta cuenta con 2 universidades de sistema presencial, la Universidad Nacional de Salta y la Universidad Católica de Salta. En sistema a distancia, también se encuentran las sedes de la Universidad Siglo 21, la Universidad de Kennedy y la Universidad de Morón.

Datos publicados por la Dirección General de Estadísticas del Gobierno de la Provincia de Salta (DGE, 2019), en el Anuario Estadístico 2018-2019 resumido, presentan la información sobre los estudiantes del nivel universitarios los cuales son:

- 23.748 alumnos (nuevos inscriptos y reinscritos) de la Universidad Católica de Salta, 2019.
- 32.289 alumnos (nuevos inscriptos y reinscritos) de la Universidad Nacional de Salta, 2018.

Los datos del Anuario Estadístico, solamente recopilan datos de las universidades que tienen la sede central en la provincia.

⁹ Es un conjunto de técnicas relacionadas con el análisis de datos relativos al tráfico en un sitio web con el objetivo de entender su tráfico como punto de partida para optimizar diversos aspectos del mismo. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/>

Las cinco fuerzas de Porter



El poder de negociación de los estudiantes:

Si abstraemos este análisis solamente a la provincia de Salta, en el sistema presencial, debemos considerar que solamente se encuentran 2 universidades con esta modalidad de educación. Acerca de las carreras que se ofrecen para la educación profesional, debemos tomar en cuenta que las universidades comparten ciertas carreras, y a su vez, cada una de éstas tiene un conjunto de carreras que la otra no. Lo que repercute al momento de la elección de una institución o carrera en particular. Por esto mismo podemos concluir que el poder de negociación de los estudiantes para el sistema presencial en la provincia es bajo.

Proveedores:

Debemos tomar en cuenta que los proveedores que contribuyen al servicio de educación presencial en un principio son todos los profesionales que ejercen la docencia en la institución. Así también, se deben tener en cuenta a las editoriales que realizan el trabajo de comercialización de la bibliografía de cada carrera; el servicio de transporte hacia el campus que actualmente es desarrollado por la Sociedad Anónima de Transporte del Automotor (SAETA); el servicio de seguridad e higiene desarrollado por la Savicor S. A.; como así

también, todo el personal dependiente de la institución e independiente que contribuye a la entrega y desarrollo del servicio de educación.

Sustitutos:

El principal sustituto de la educación universitaria presencial, se encuentra todas aquellas instituciones que realizan la educación universitaria en el sistema a distancia. Actualmente en la provincia se encuentran 3 sedes de educación a distancia. También es conveniente mencionar que la UCaSal cuenta con un sistema de educación a distancia desde el año 1989, y consigue entre los años de 1996 y 1999 mediante resoluciones ministeriales la otorgación de validez nacional a los títulos entregados en este sistema.

Nuevos competidores:

Una de las principales barreras el ingreso de una nuevo Universidad en la Argentina es el presupuesto necesario para su creación. La creación de una Universidad solo puede ser mediante una ley dictada por el Congreso Nacional. También, deben dar cumplimiento estricto a la 24.521 Ley de Educación Superior. Por todo esto, se considera que el ingreso de nuevos competidores es bajo.

Rivalidad y competencia del mercado:

Como ya se lo menciono anteriormente, en sistema presencial en la provincia de Salta, solamente cuenta con 2 universidades habilitadas. Estas universidades cuentan con una cartera de carreras ofrecidas a la sociedad en las que se comparten carreras, como ser, Contador Público, Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniería Civil, etc.; y otras que no, Licenciatura en Comercialización, Licenciatura en Bromatología, Ingeniero Agrónomo, etc. Teniendo en cuenta estas características que se debe tomar que la rivalidad y competencia del mercado en medio.

7 ANALISIS INTERNO

Dentro de análisis interno se busca expandir información de interés relacionada a la historia, planeación estratégica, misión, visión y valores, puntos relevantes a la hora de la planificación estratégica de este trabajo. Todo esto se lo desarrolla en pos de sincronizar y generar coherencia con la planeación actual de la casa de altos estudios.

7.1 Sobre la Institución

La Universidad Católica de Salta se define como una institución argentina de educación superior universitaria, de régimen privado, confesional católica, sin fines de lucro, con el más alto grado de autonomía que otorga la legislación vigente en el sistema universitario argentino.

Actualmente cuenta 98 sedes contando unidades de gestión y delegaciones en un total de 21 provincias. Con un total de 106 carreras, entre tecnicaturas, licenciaturas, posgrados y maestrías, en el sistema a distancia se encuentran 22 de éstas.

En julio de 2016 se presentó el Plan Estratégico 2016-2020 dando a conocer a la comunidad de la universidad un camino guía a seguir durante los próximos 5 años para comprender y llevar adelante la gestión universitaria. Los principales ejes sobre los que reposa el Plan estratégico son:

1. Fortalecer la identidad Institucional.
2. Propender al liderazgo en la formación disciplinar, científica, tecnológica, artística y en la modalidad a distancia.
3. Promover la investigación científica y el desarrollo tecnológico.
4. Cooperar con aportes de investigación, docencia y actividades de extensión a la calidad de vida de la población comunicando eficientemente y maximizando la presencia a nivel regional, nacional e internacional.
5. Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión universitaria.

La universidad cuenta con el Consejo de Investigaciones, priorizando y fomentando la investigación individual y en equipo, atendiendo a la problemática local, regional, y nacional. La importancia del Consejo de Investigaciones queda plasmada en el 3er eje del Plan Estratégico 2016-2020.

Cada facultad tiene un conjunto de proyectos de investigación en desarrollo que son presentados anterioridad al Consejo, atraviesan el proceso de evaluación de admisibilidad, reformulación de la propuesta y un periodo de evaluación externa, solamente aquellos que son aprobados pasan a la etapa de ejecución.

7.2 Historia de la Universidad

Su creación es producto del trabajo incansable de dos visionarios: Su Excelencia Reverendísima, el primer Arzobispo de Salta Monseñor Roberto José Tavella, S.S., y el Dr.

Robustiano Patrón Costas, hombre de destacadísima trayectoria en la función política y empresarial, y en ésta, fundador del Ingenio y Refinería San Martín del Tabacal. Mediante Decreto Arzobispal de fecha 19 de marzo de 1963, fue creada la Universidad Católica de Salta.

Los estatutos fueron aprobados el 15 de junio de 1964. El 2 de septiembre de 1965, el Ministerio de Educación y Justicia de la Nación concedió la licencia para usar el nombre de Universidad, mientras se gestionaba la autorización provisoria. Elegida Patrona de la Universidad la Doctora de la Iglesia Santa Teresa de Jesús, su día del Santoral fue elegido para colocar la piedra fundamental en Campo Castañares, el 15 de Octubre de 1966. Desde sus comienzos, el Sr. Arzobispo de Salta en ejercicio se desempeña como Gran Canciller.

Las clases comenzaron a dictarse en marzo de 1967 en el edificio del Colegio Belgrano, cuyo Rector, Padre Ramón Urcelay, C.R.L., cedió gentilmente en préstamo las instalaciones hasta tanto se habilitaran las de Campo Castañares. El primer Rector fue el Pbro. Edward Justen, S.J., Ph.D., a quien acompañó como Vice Rector Académico el Pbro. Eduardo Martínez Márquez, S.J.

Las unidades académicas iniciales fueron la Facultad de Artes y Ciencias, Facultad de Ingeniería, Facultad de Economía y Administración y la Escuela de Servicio Social.

Los primeros edificios del Campus fueron inaugurados en el año 1969, donde se comenzó a dictar clases a partir del segundo semestre.

Desde sus inicios, la Universidad contó con el apoyo de la comunidad salteña, en la que un numeroso grupo de ciudadanos conformó la Asociación de Amigos de la Universidad Católica de Salta, apoyándola económica y mensualmente durante sus primeros años de vida. (UCaSal, 2016)

7.3 Visión

Queremos ser una institución de excelencia reconocida y requerida a nivel local, regional, nacional e internacional que:

- 1.-Propenda a liderar la formación disciplinar científica, tecnológica, artística y la modalidad a distancia procurando alcanzar los mas altos niveles de calidad académica.
- 2.-Incentive la realización de aportes, desde el conocimiento, tendientes a mejorar la calidad de vida de la población.

3.-Participe activamente en la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la creación artística, procurando que las personas alcancen un conocimiento más profundo de la realidad en sus distintas dimensiones. (UCaSal, 2016)

7.4 Misión

Nuestra universidad plantea como MISIÓN los elementos que a continuación se describen:

La Universidad Católica de Salta es una institución católica que a la luz de la fe y del servicio al hombre se dedica a la formación superior en todos los niveles, a la investigación científica, al desarrollo tecnológico y a la creación artística, a favor de la sociedad, procurando la formación integral, la búsqueda de la verdad, el respeto por la dignidad de la persona humana, la excelencia en todas sus acciones y la responsabilidad social a través de la vinculación local, nacional e internacional para promover el progreso de los ciudadanos y el desarrollo. (UCaSal, 2016)

7.5 Valores

Tres son los valores que han de impregnar nuestra universidad: la dignidad, trascendencia y la caridad.

1- Dignidad:

Consideración, deferencia y atención en el trato hacia el otro, quien merece ser reconocido y estimado. Implica considerar que la persona humana es un ser único, insustituible, dotado de inteligencia, voluntad, libertad, capacidad de amar y de abrirse a los demás; creado por Dios a su imagen y semejanza, redimido por Cristo y llamado a la Bienaventuranza del Cielo.

Incluye el respeto a la dignidad de las demás personas, como el respeto a la propia dignidad. En la medida en que reconocemos la dignidad de los demás, crece nuestra propia dignidad, somos más humanos. La consideración de la dignidad personal implica el llamado a la fraternidad, fundada en la encarnación del Hijo de Dios.

2- Trascendencia.

Significa ir más allá de los propios límites personales, pensando en comunidad más que en un yo. Pues la persona por naturaleza es un ser social nacida para vivir en comunión con otras personas.

La dimensión trascendente de la persona pone de manifiesto que el hombre es un ser espiritual y por eso mismo, no puede reducirse a la materia. Su espíritu es el que le confiere esta apertura y recepción en su interior del Ser trascendente; por ello está llamado a relacionarse con sus semejantes y en apertura a lo absoluto.

3- Caridad:

Es el primero de todos los valores y el origen de los mismos, porque sin ella los demás valores quedan sin sentido, como nos dice San Pablo: “Sin amor no soy nada” (Cfr. 1 Cor. 13, 1-3).

La caridad que es la donación libre y gratuita de sí, tiende a la reciprocidad. (UCaSal, 2016)

7.6 Planta y comunicación:

El campus cuenta con un predio de 42 hectáreas que albergan edificios y espacios verdes. Los cuales son:

- 9 edificios de Facultades y Escuelas.
- Laboratorios (informáticos, hidráulica, química, microbiología).
- Hospital escuela para pequeños y grandes animales.
- Capilla.
- Biblioteca.
- Instalaciones deportivas: gimnasio, canchas de fútbol, cancha de básquet, cancha de hockey, cancha de rugby, cancha de vóley-arena, pileta climatizada.
- Comedor universitario.
- Estudio de radio y televisión.
- Anexo en el centro de la ciudad ubicado en calle Pellegrini 790.

Para la comunicación de la oferta académica, novedades, noticias, cursos, charlas, etc., la universidad emplea diferentes medios, al mismo tiempo utiliza plataformas interactivas para gestiones académicas y complementos de clases, a través, de la plataforma digital. Entre los principales medios que utilizan son:

- **Sistema de Autogestión:** se encuentra en 2 plataformas, a partir de la app de SAG mobile o mediante un navegador. En este sistema se pueden realizar gestiones académicas, solicitud de becas, gestiones administrativas, emisión de boleta de pago y consultas o reclamos académicos.

<http://sistemas.ucasal.edu.ar/SAG/>

y

<https://play.google.com/store/apps/details?id=ar.edu.ucasal.sag>

- **E-learning:** ésta plataforma cumple la función de aula virtual, mediante la cual los docentes realizan transmisión de contenido y los alumnos cargan informes o trabajos prácticos.

<https://www.ucasal.edu.ar/htm/sead/plataformasvirtuales/index.html>

- **Biblioteca virtual:** la biblioteca de la universidad cuenta con un sitio web en particular. En éste los alumnos pueden realizar consultas y reservas de material bibliográfico, toman conocimiento acerca de novedades; cuenta con Biblioteca en Casa para poder acceder de forma remota al material digitalizado; cuenta con el repositorio institucional de toda la documentación académica y científica generada por la institución, y también, el acceso a los vínculos a repositorios institucionales ajenos, con los que la universidad tiene cooperación.

<https://www.ucasal.edu.ar/htm/sead/plataformasvirtuales/index.html>

- **Facebook:** en este caso debemos mencionar que la universidad tiene una cuenta principal por la cual transmite información de interés para todo el público en general. Mediante las *fan pages* de cada una de las Facultades, realizan comunicados acerca cursos y charlas de interés del área académica, transmite información sobre horarios y aulas de clases, fechas de exámenes finales, convocatorias a pasantías, entre otros.

<https://www.facebook.com/Ucasal>

- **Instagram:** se lo utiliza para transmitir información de la universidad, predominando el contenido a través de imágenes. En lo que refiere a facultades, solamente se pueden observar la de Artes y Ciencias, y la Facultad de Arquitectura y Urbanismo. <https://www.instagram.com/ucasal/> ;

https://www.instagram.com/fayc_ucasal/ ;

https://www.instagram.com/fau_ucasal/

- **Twitter:** en la red social de Twitter, donde predomina el contenido escrito, la universidad la utiliza para publicar contenido de interés general. Utiliza 2 perfiles, UCasSal Oficial (<https://twitter.com/UcasalOficial>) y el perfil de

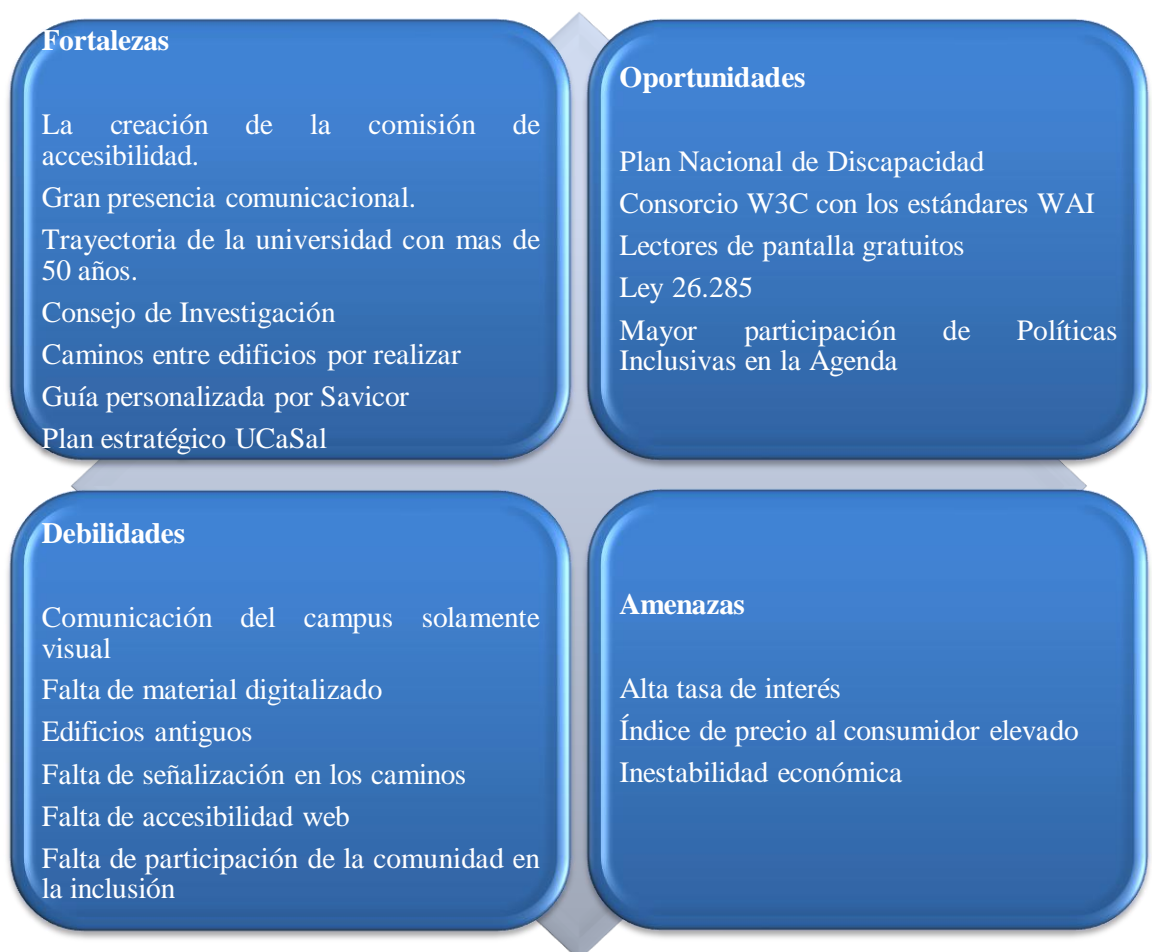
Secretaría de Comunicación Institucional
(<https://twitter.com/UCASALCOMUNICA>)

- **Radio:** transmite información de interés general para la comunidad, a través, de la sintonía 99.1 MHZ.
- **Facultades:** la universidad también utiliza los pasillos de las facultades para poder transmitir información de interés para cada área académica. En formato papel se pueden encontrar los horarios y lugares de clases y finales, notas sobre instancias evaluativas, comunicados de docentes a alumnos, noticias sobre la universidad, charlas y cursos. A su vez, en algunos pasillos se colocaron pantallas para transmitir noticias.
- **Correo electrónico:** mediante el envío de correos electrónicos masivos, la universidad también transmite contenido.

8 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA consiste en remarcar los aspectos más importantes de la situación actual a lo que no estamos enfrentando. Las fortalezas y las debilidades pertenecen a factores internos de la organización, mientras que las amenazas y las oportunidades pertenecen a factores externos a la organización.

Como todo principio de mejora continua a la que nos debemos sincronizar en la actualidad debemos afianzar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, subsanar las debilidades y sortear las amenazas.



9 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

9.1 Objetivos y Estrategias

Los objetivos y estrategias a plantearse deben responder principalmente al objetivo de Marketing de generar valor, tanto para la universidad como para las personas. Para el caso específico de este trabajo se busca que la accesibilidad sea una realidad en tiempos futuros y que la inclusión permita que todas y cada una de las personas que asistan o interactúen con la universidad en su amplio espectro, lo realicen en un marco de total autonomía, comodidad y seguridad.

Objetivos

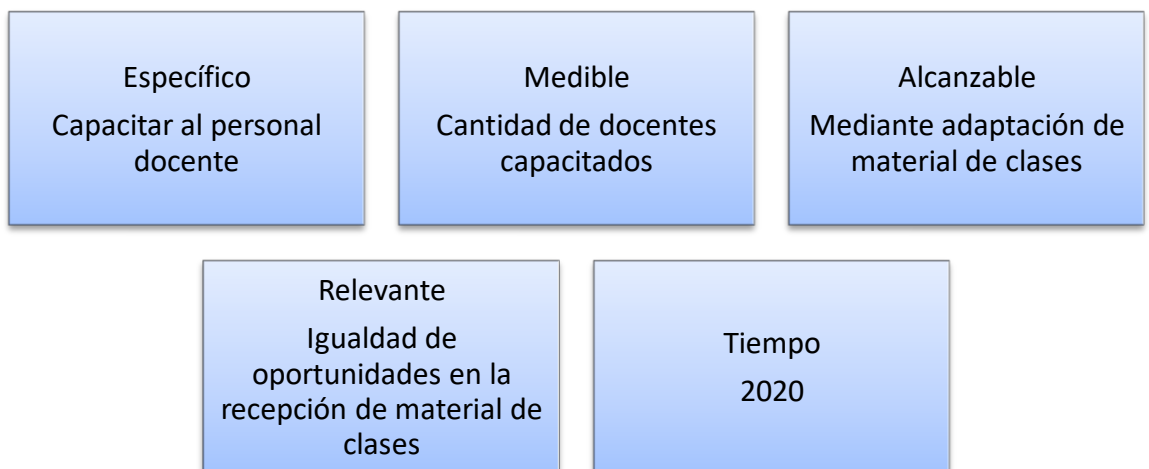
- Emisión eficaz:
 - Codificar los mensajes en sus múltiples canales en los formatos necesarios para que todas las personas puedan captarlos y entenderlos para el año 2020.



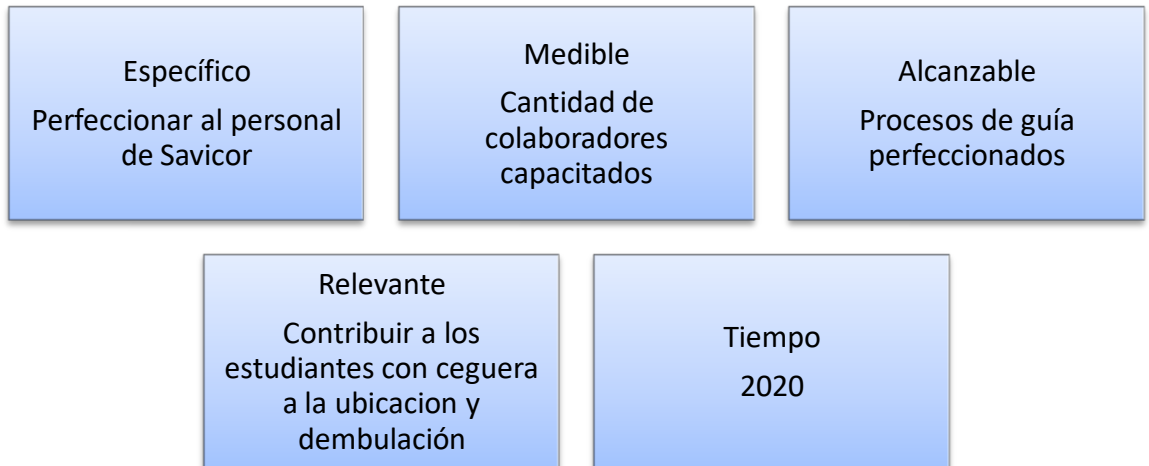
- Capacitación a estudiantes:
 - Concientizar a la comunidad estudiantil acerca de pautas para ayudar en la deambulaci3n de las personas con ceguera en la universidad en el a1o 2020.



- Capacitaciones al personal docente:
 - Capacitar al personal docente para otorgar material de clases adaptado para el a1o 2020.



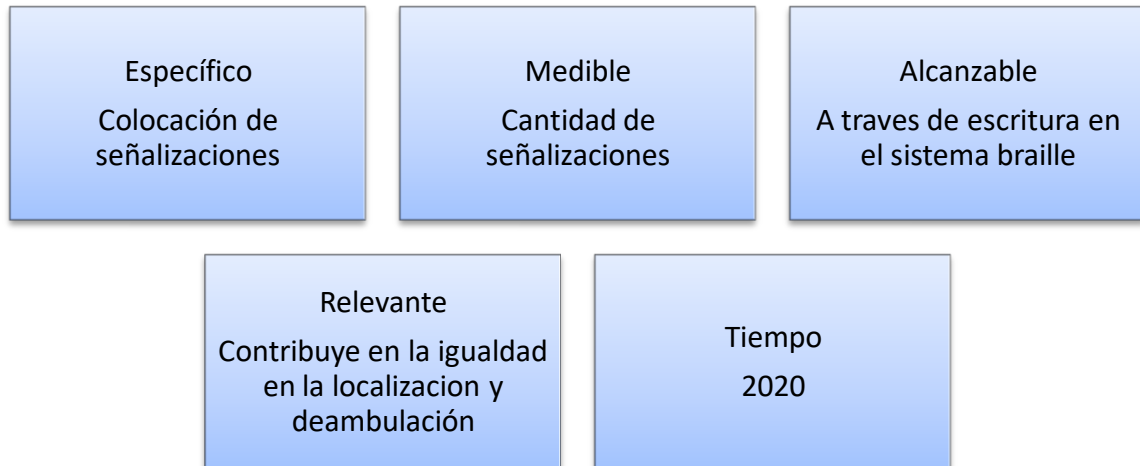
- Capacitaciones al personal de Savicor:
 - Perfeccionar al personal de Savicor en el proceso de guía para alumnos con cegueras a través del campus para el 2020.



- Accesibilidad web en las diferentes plataformas:
 - Cumplimentar con pautas de accesibilidad al contenido web WCAG 2.0 doble A para el año 2020



- Refuerzo de señalización:
 - Colocación de señalizaciones en caminos, facultades y paradas de colectivos sobre información para el 2020



Estrategias

Para la planificación estratégica se toma los siguientes 4 niveles:

Nivel 1	Estrategias corporativas
Nivel 2	Estrategias de carteras
Nivel 3	Estrategias de segmentación y posicionamiento
Nivel 4	Estrategias funcionales

Nivel 1 Estrategias corporativas:

Para las estrategias del nivel 1 se plantean las estrategias plasmadas en el plan estratégico de la Universidad Católica de Salta. Puntualmente en los ejes estratégicos 1, 3

Eje estratégico 1: Fortalecer la identidad institucional.

Línea estratégica 1.3.1: Integrar, animar y promover los valores propios de la identidad institucional en la comunidad universitaria

Eje estratégico 3: Promover la investigación científica y el desarrollo tecnológico

Línea estratégica 3.2.3: Lograr una mayor visibilidad de los contenidos de investigación y desarrollo a escala local, nacional e internacional.

Línea estratégica 3.2.4: Incrementar el trabajo en red a escala regional, nacional e internacional.

Eje estratégico 4: Cooperar con aportes de la investigación, docencia y actividades de extensión a la calidad de vida de la población, comunicando eficientemente y maximizando la presencia a nivel regional, nacional e internacional.

Línea estratégica 4.4.1: Coordinar las políticas de comunicación y lograr una mayor diversificación.

Línea estratégica 4.4.2: Mejorar la comunicación interna.

Línea estratégica 4.4.3: Mejorar la comunicación externa.

Línea estratégica 4.5.1: Posicionar la imagen institucional en la comunidad Universitaria y en el medio.

Eje estratégico 5: Incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión universitaria.

Línea estratégica 5.1.1: Adoptar medidas que afiancen el control y la eficacia de la gestión.

Línea estratégica 5.1.2: Mejorar la cualificación profesional del personal.

Línea estratégica 5.1.3: Adoptar medidas complementarias de mejoramiento de la gestión laboral y ambiental.

Línea estratégica 5.2.2: Mejorar el equipamiento y la tecnología de uso en las aulas.

Línea estratégica 5.2.4: Propiciar la mejora continua de los servicios en el sistema de bibliotecas.

Nivel 2 Estrategias de cartera:

Presentada la matriz de Ansoff, la cual permite el aprovechamiento de las oportunidades contemplando la combinación de mercado con el tipo de servicio que se comercializa, marca el camino a seguir a nivel estratégico de crecimiento. Las estrategias que se tienen que tomar en cuenta para este trabajo son las de penetración de mercado. Contemplando específicamente que se trata de un mercado actual y de un servicio actual, enfocando específicamente al perfeccionamiento del servicio actual.

Servicio \ Mercados	Actual	Nuevo
Actual	Penetración de mercado	Desarrollo de nuevos productos
Nuevo	Desarrollo de nuevos mercados	Diversificación

Nivel 3 Estrategias de posicionamientos y segmentación:

Estrategias de posicionamiento

La universidad emplea una estrategia de posicionamiento de empresa, es decir, se posiciona y muestra su marca e imagen como universidad en general, y no posiciona de forma particular ningún servicio o carrera. Por esto mismo, para tener en cuenta en estrategias de posicionamiento se debe generar una coherencia y sincronía a nivel de toda la universidad.

Estrategias de segmentación

El plan de marketing se enfoca a una segmentación demográfica, puntualizando para las personas que tienen dificultades de percepción visual, ciegos o que solamente tienen percepción de sombras. Esta segmentación se la toma para análisis de la percepción específica de este segmento, teniendo como única repercusión el aumento de accesibilidad e inclusión sobre él mismo.

Nivel 4 Estrategia funcionales:

En las estrategias funcionales se abordan temas de Marketing Mix y las 7p correspondientes al marketing de servicios.

- **Producto – Servicio:**

Dentro de lo que es servicio, no se realizaran incorporaciones nuevas, solamente se trabajara con el perfeccionamiento de pautas especificas del conjunto factores que conforman el servicio.

- **Precio:**

En la variable de precio se debe tomar en cuenta artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad el cual dice: Por “discriminación por motivos de discapacidad” se entenderá cuquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, [...] por esto mismo, la variable de precio no es tratada en este plan de marketing.

- **Plaza – Distribución:**

El servicio de educación del sistema presencial tiene como canal principal de entrega del servicio el campus de la universidad, pero a su vez los profesores se nutren de los sistemas digitales para transferir material de clases. Entre los dependientes de la universidad, se cuenta con las *fan pages* de las redes sociales, la plataforma *E-learning*, correos electrónicos y el sitio web biblioteca con “biblioteca en casa”.

- **Promoción – Comunicación:**

Los objetivos a desarrollar en la comunicación están relacionados a la emisión eficaz del mensaje, refuerzo de señalizaciones y accesibilidad en las diferentes plataformas, buscando mediante el marketing inclusivo y las pautas

de accesibilidad de W3C-WAI que toda información que transmita la universidad pueda ser captada por los estudiantes con dificultades de percepción.

- **Evidencia física:**

Esta variable toma un rol principal para la deambulación y la localización dentro del campus, a su vez que tiene correlación directa con la comunicación, que en su conjunto contribuyen a la comodidad, autonomía y seguridad de los estudiantes. Se toma como eje principal estratégico el Marketing Inclusivo.

- **Personas:**

Dentro de los servicios las personas juegan un rol fundamental, ya sea por parte de los colaboradores de la institución o los demás estudiantes forman parte del ambiente del servicio. Para poder trabajar en esta variable es necesario fundamentarse en el Marketing de Experiencias para situar a todas las personas que son participes del servicio en el centro, favoreciendo a la asimilación como propios los valores de dignidad y caridad que promueve la casa de altos estudios.

- **Procesos:**

Los procedimientos, los mecanismos y el flujo de las actividades necesarias para la prestación del servicio que se ven involucrados en esta variable son perfeccionados a través del Marketing Inclusivo. Entre los procesos los colaboradores de Savicor, los docentes y los colaboradores de biblioteca son los que materializan los procesos específicos que tienen mayor incidencia para la inclusión de los estudiantes.

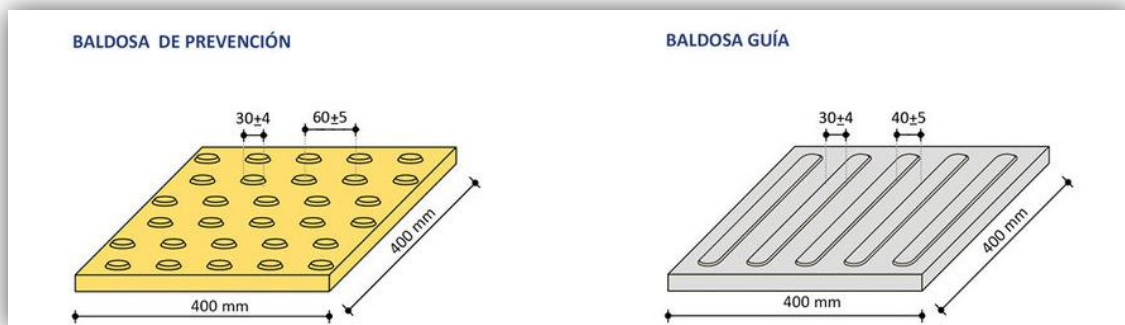
9.2 Plan de Acción

Deambulación y localización.

1. Barreras de señalización en las paradas de colectivos, aulas, baños, oficinas, arreglos y los caminos entre edificios.

1.1 La colocación de baldosas podotáctiles en los caminos entre edificios y las paradas de colectivos. Con estas acciones se busca fomentar la comodidad, autonomía y seguridad en el recorrido de la universidad. A continuación se presentan los estilos de baldosas y sus funcionalidades.

Mosaicos podotáctiles



<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar comienzo y finalización de una franja guía. • Señalar bifurcaciones en una franja guía. • Anunciar la presencia de escaleras o rampas. • Informar sobre la existencia de paradas de vehículos de transporte público, obstáculos y elementos de información. 	<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar la dirección de un recorrido. • Las acanaladuras siempre deben estar orientas en la dirección de la marca.
--	---

1.2 La colocación de carteles en braille. Esta acción es para que los alumnos puedan identificar cada una de las oficinas, baños, aulas o paradas del colectivo. Se debe tener en cuenta la estandarización de la altura y lugar en el que se colocan cada uno de estos para evitar inconveniente en encontrarlos y lograr informarse.



1.3 En el caso de remodelaciones, arreglos o cualquier situación que necesite ser señalizada para evitar accidentes, es recomendable utilizar una malla de seguridad para que ingrese en los campos de percepción, sean estos a través del bastón o las manos.



2 Falta de indicación de puntos de referencias.

2.1 Mediante la guía que realiza el personal de Savicor, agregarle una conversación en la que vayan relatando el recorrido por el que transitan, descripción de los edificios por los que pasan, descripción de escaleras, rampas para sillas de ruedas, puertas, todo aquello que permita a los estudiantes utilizarlos como puntos de referencias para su desplazamiento y ubicación.

2.2 Colocación de un croquis general del campus en los ingresos de jurídicas y parada de colectivos.



También agregar en los cruces de caminos señaléticas que indique la dirección y el camino a seguir para cada edificio.

3 Disposición de muebles fuera de aula.

3.1 Realizar una campaña publicitaria para que toda persona que asista a la universidad sea consciente del potencial de ayuda que puede brindar para la comodidad de toda la comunidad. A su vez, alertar a los colaboradores de la universidad sobre la importancia de mantener despejados los pasillos y caminos del campus.

3.2 Para todos aquellos artículos de seguridad que se encuentre sujetos a la pared y no contemplen las medidas necesarias para ingresar en el campo de

percepción de los estudiantes, es recomendable colocar barandas de advertencias cumplimentando los principios de Seguridad e Higiene.

Comunicación Virtual.

4 Dependencia de personas con plena capacidad visual para recibir información de la universidad o navegar.

4.1 En las páginas de Facebook, Instagram y Twitter que son utilizadas por la universidad para la transmisión de contenido, se debe tener principalmente en cuenta la presentación del contenido en imágenes. Por ejemplo:



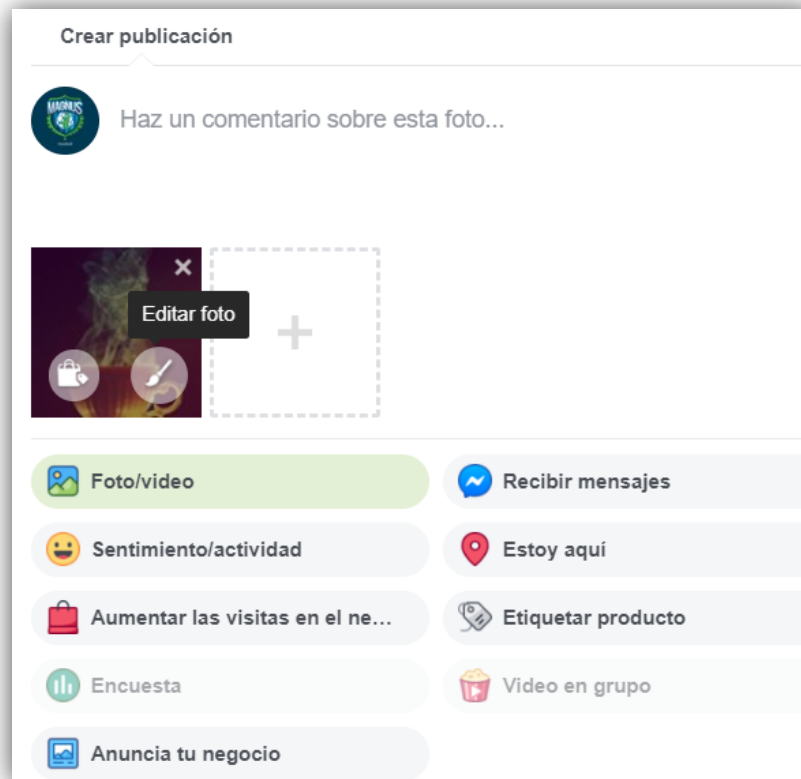
En este caso la imagen publicada por la Universidad contiene las especificaciones de los horarios en los que deben asistir los graduados según cada

facultad. Dicha información no se encuentra descripta en el pie de foto, por lo que los lectores de pantallas solamente la captan como una imagen.

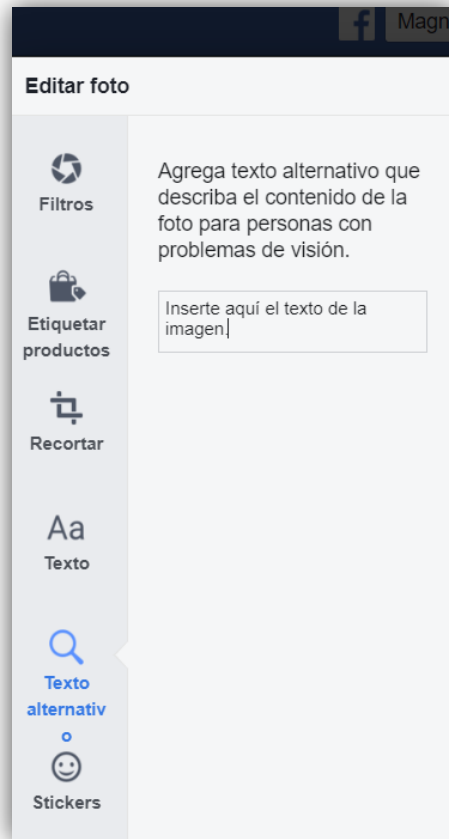
Por esto mismo, en el proceso de subir imágenes en las redes sociales, deben seguir las siguientes especificaciones según cada red:

4.1.1 **Facebook:**

Primer paso: en el momento de “Crear publicación” se debe ingresar en la parte de “Editar Foto”.

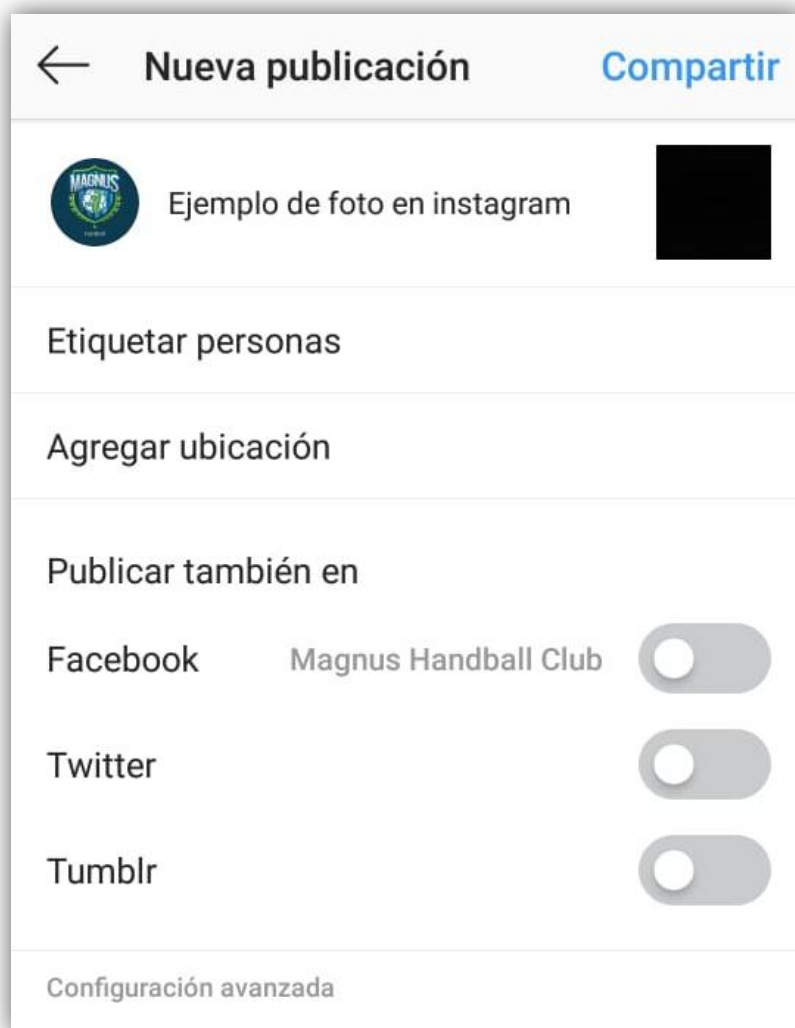


Segundo paso: al ingresar en la opción del primer paso (“Editar foto”), aparecen un conjunto de opciones de edición. Se debe seleccionar la opción de “Texto alternativo”, una herramienta para describir el contenido de la imagen.

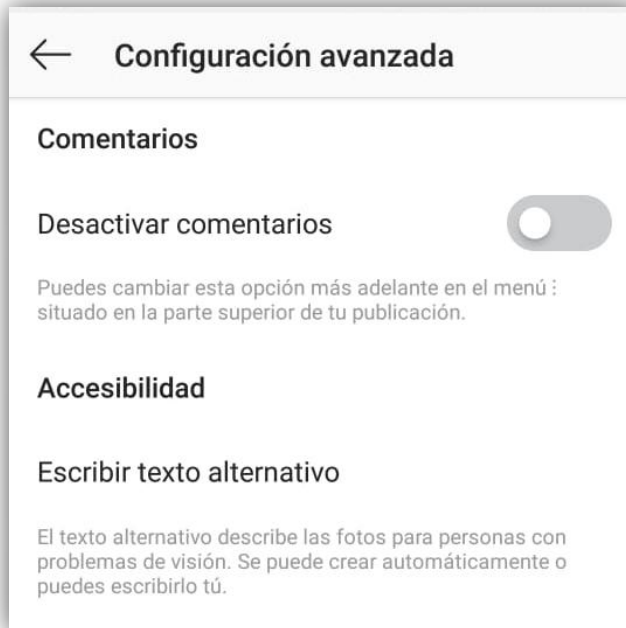


4.1.2 **Instagram:**

Primer paso: una vez pasada las etapas de edición de imagen, con relación a filtros, contraste, brillo, etcétera, aparecen las opciones de “nota al pie de imagen o video”, “etiquetar personas”, etcétera. Al final de esta ventana se encuentra la opción de “Configuración avanzada”, se debe hacer “click” en esta opción.



Segundo paso: en la ventana de “configuración avanzada” se debe acceder en la venta de “accesibilidad” en donde se realiza la escritura de texto alternativo para que pueda ser captado por los lectores de pantallas.



4.1.3 **Twitter:**

Primer paso: en el caso de la aplicación de Twitter se debe tomar en cuenta que se debe activar la función de accesibilidad en caso de fotos. Para eso se debe ingresar a la pestaña de “Configuración y privacidad” y luego ingresar a la pestaña de “accesibilidad”.



Segundo paso: al momento de subir una foto en un “Tweet” aparecerá en la parte inferior de la imagen, la opción “Añadir descripción” que brinda la posibilidad de ingresar 420 caracteres.



4.2 Para el conjunto de sitios web que forman parte de la universidad, sean estos: E-learning; Sistema de autogestión, a través de un navegador o la app para celulares; sitio oficial de biblioteca y la pagina principal de UCASal; como así, todas las potencialidades futuras de canales de transmisión de contenido; deben seguir las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.0, que a partir del 2012 pasaron a formar parte de las normas de International Organization for Standardization bajo el numero 40.500.

Estas pautas se encuentran disponibles en <https://www.w3.org/> por los motivos específicos del desarrollo de este plan se presentan las siguientes pautas que están íntimamente ligadas.

Además, se debe tener en cuenta que el cumplimiento total de las pautas es un potencial favorable para el Sistema de Educación a Distancia de la Universidad.

Las pautas son:

- Principio 1 – Perceptible
- Pauta 1.1 - Alternativas de texto: Proporcione alternativas de texto para cualquier contenido que no sea de texto para que pueda cambiarse a otras formas que las personas necesitan, como letra grande, braille, habla, símbolos o un lenguaje más simple.
- Pauta 1.3 – Adaptable: Cree contenido que se pueda presentar de diferentes maneras (por ejemplo, un diseño más simple) sin perder información o estructura.
- Pauta 1.4 – Distinguible: Facilite a los usuarios ver y escuchar contenido, incluida la separación del primer plano del fondo.

- Principio 2 – Operable
- Pauta 2.4 – Navegable: Proporcione formas de ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde están.

- Principio 3 – Comprensible
- Pauta 3.1 – Legible: Haga que el contenido del texto sea legible y comprensible.

- Principio 4 – Robusto
- Pauta 4.1 – Compatible: Maximice la compatibilidad con los agentes de usuarios actuales y futuros, incluidas las tecnologías de asistencia.

4.3 Otra forma que permite que llegue toda la información de interés al conjunto de alumnos, sería a través de Vida Universitaria. Todos aquellos que declaren una discapacidad deberán a su vez llenar una lista de contenido de interés, segmentado según cada facultad. Por esto mismo, cada una de las facultades que hayan sido seleccionadas deberán presentar la información al área de Accesibilidad para que esta misma realice la adaptación y comunicado del contenido.

Comunicación física.

- 5 Falta de material adaptado en clases.

5.1 Realizar una lista de recomendaciones acerca de la inclusión necesaria para que los profesores presente el contenido curricular en clases. Por ejemplo: la descripción oral de todo el contenido que se trasmite a través del pizarrón, adaptación del formato de instancias evaluativas, preferencia de transmisión de contenido digitalizado, etcétera.

5.2 Al comienzo de cada ciclo lectivo, en el momento de presentación del programa de cada cátedra, en caso de que un alumno declarado con ceguera curse dicha cátedra, realizar la solicitud al área de biblioteca para que comience el trabajo de digitalización del material necesario. Los pasos para la digitalización del material bibliográfico consta de, escaneo, depuración y control de lectura, a través, de un lector de pantalla de licencia gratuita.

Este proceso de digitalización se encuentra sujeto a la Ley 26.285 Propiedad intelectual, Eximición del pago de derechos de autor, a la reproducción y distribución de obras científicas o literarias en sistemas especiales para ciegos y personas con otras discapacidades perceptivas.

10 RECOMENDACIONES

Este trabajo solamente contempla 1 de las discapacidades presentes en la universidad, por eso mismo, para que se siga poniendo en marcha sobre la accesibilidad se recomienda:

Lograr concebir al ser humano con un ser diverso es el puntapié inicial para buscar la inclusión completa de los estudiantes al mundo de la educación universitaria, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas u orgánicas. Por todo esto, es necesario que la inclusión y accesibilidad se vean reflejadas en parte de los valores de la Universidad.

Contemplar a la normativa como punto de inicio y no como llegada. Esto conlleva asimilar que la problemática de accesibilidad es un área todavía a tratar dentro de la sociedad de la que es parte la institución. Aprovechar el eje estratégico 3 del Plan Estratégico de UCASal sobre la investigación científica y el desarrollo tecnológico para promover e incentivar el desarrollo de proyectos sobre accesibilidad.

Se debe desarrollar un canal directo y abierto de comunicación con los estudiantes con discapacidad en la universidad para adentrarse en un paradigma nuevo y poco analizado.

La universidad debe nutrirse y trabajar en conjunto con organismos internacionales como W3C para potenciar el desarrollo de pautas de accesibilidad, que tengan incidencia a nivel local, regional y nacional.

Y por sobre todas las cosas siempre recordar los principios de la Carta de las Naciones Unidas que proclaman que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad y el valor inherentes y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Bibliografía

Agencia Nacional de Discapacidad . (2017). *Anuario Estadístico Argentino sobre Discapacidad*. Buenos Aires.

Agencia Nacional de Discapacidad. (2017). *Plan Nacional de Discapacidad*. Buenos Aires.

BCRA, B. C. (octubre 2019). *Resultados del Relevamiento de Expectativas del Mercado*. Buenos Aires.

Blas, M. J., García Lozano, D., & Castellano, M. (30 de 12 de 2016). *Propuesta de una Herramienta de Soporte para el Desarrollo de Habilidades de Programación en Estudiantes no Videntes*. Obtenido de http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=61670

Casado, L. (2016). *Marketing inclusivo*. Recuperado el 9 de 2018, de Guía: Cómo mejorar la Accesibilidad Universal en el Gran Consumo.

Casado, L. (16 de 08 de 2018). *Marketing Inclusivo*. Obtenido de <http://www.marketinginclusivo.com/>

Comunidad hispanohablante del lector de pantalla NVDA. (2019). *¿Qué es NVDA?* Recuperado el 19 de 11 de 2019, de NVDA en español: <https://nvda.es/>

DGE, D. G. (2019). *Anuario estadístico 2018-2019 resumido*. Obtenido de Anuarios: <http://estadisticas.salta.gov.ar/web/anuarios-estadisticos>

DVU, D. d. (2018). *Resolución Rectoral N° 655/18*. Resolución Rectoral, Universidad Católica de Salta, Dirección de Vida Universitaria del Vicerrectorado Académico, Salta.

Forbes. (7 de Mayo de 2018). *Business, La importancia del marketing de experiencias*. Obtenido de CAROLINA G. NOMBELA: <https://forbes.es/business/42370/la-importancia-del-marketing-de-experiencias/>

INDEC, I. N. (2018). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina*. Obtenido de https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_12_18.pdf

Kats, S. L., & Danel, P. m. (2011). *Hacia una Universidad Accesible: Construcciones colectivas por la discapacidad* (1a ed.). La Plata: Editorial Universidad de La Plata.

Manes, J. M. (1997). *Marketing para instituciones educativas: Guía para planificar la captación y retención de alumnos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Garnica S.A.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación. (7 de agosto de 1995). *Infoleg, Inforamación Legislativa*. Recuperado el 2019, de LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR - Texto actualizado de la norma.

ONCE - CIDAT, O. N.-C. (2013). *Guía de referencia: Accesibilidad de páginas Web*.

ONU, A. G. (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, (pág. 35). New York.

Pagnoni, V. K. (2017). *ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD DE UN PORTAL EDUCATIVO NACIONAL*. Trabajo Final de Especialización, UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, Facultad de Informática, La Plata.

The World Wide Web Consortium. (2019). *Sobre W3C*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de <https://www.w3.org/>

UCaSal, U. C. (2016). *Plan Estratégico Universidad Católica de Salta 2016 - 2020*. Salta.

UCASal, U. C. (s.f.). *Sistema de Autogestión*. Obtenido de <http://sistemas.ucasal.edu.ar/SAG/faces/login.jspx>

W3C, W. W. (04 de Octubre de 2019). *Web Accessibility Initiative*. Obtenido de How to Meet WCAG (Quick Reference): <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/?versions=2.0>

Wilcock, M. (2013). *Marketing de contenido - Crear para convertir*. Divisadero.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa* (Segunda edición ed.). Ciudad de Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Gráfico 1 (Agencia Nacional de Discapacidad , 2017, pág. 57)	49
Gráfico 2 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 45)	50
Gráfico 3 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 47)	51
Gráfico 4 (Agencia Nacional de Discapacidad, 2017, pág. 48)	51

Tabla 1 Estudiantes con discapacidad declarada en la Universidad Católica de Salta. (2019)	17
---	----

ANEXOS

Formato de entrevista a estudiantes:

La presente entrevista pertenece al trabajo de tesis titulado “Accesibilidad y Marketing” correspondiente a la carrera Licenciatura en Comercialización de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Católica de Salta. Consta de una serie de preguntas, siendo estas registradas a partir de un dispositivo móvil con su respectiva aplicación “grabadora”. El análisis y procesamiento de la información obtenida en esta entrevista será destinada, exclusivamente, para el desarrollo de tesis.

¿Qué carrera estudias? ¿Hace cuanto concurrís a la Universidad Católica de Salta?
¿Por qué elegiste UCASal?

Cuando te desplazas (deambulación) por el campus de la Universidad ¿consideras que es una experiencia accesible? Si/No ¿Por qué? ¿te encontraste con algún inconveniente? ¿Cuál/es?

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según: (estas clasificaciones tiene soporte y definición de cada criterio en papel con escritura en braille)

abordaje de temática
Espacio entre facultades (camino__, estacionamiento__, parada del colectivo__)
Dentro de los edificios (pasillos__, disposición de mobiliaria__, aulas__, baños__, áreas administrativas__, confitería__, biblioteca__)

Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿Cómo consideras tu seguridad en el desplazamiento en la Universidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo ¿Cómo consideras tu comodidad en el desplazamiento en la Universidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo ¿Cómo consideras tu autonomía en el desplazamiento en la Universidad?

¿Consideras que es accesible ubicarte (localización) en el campus de la Universidad? Si/No ¿Por qué? ¿Cómo logras ubicarte? ¿te encontraste con algún inconveniente? ¿Cuál/es?

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según: (estas clasificaciones tiene soporte y definición de cada criterio en papel con escritura en braille)

abordaje de temática		
Espacio	entre	facultades
(caminos__, estacionamiento__, parada del colectivo__)		
Dentro de los edificios (pasillos__, aulas__, baños__, áreas administrativas__, confitería__, biblioteca__)		

Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿te sentís seguro ubicándote dentro de la Universidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo. Ubicandote dentro de la Universidad ¿te es comodo?

Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo. Para ubicarte en la Universidad ¿Te manejas con autonomía?

Con relación a los comunicados que realiza la Universidad / Facultad de manera digital ¿consideras que la comunicación y la navegación de los sitios WEB es inclusiva? Si/No ¿Por qué? ¿Qué medio utilizas para informarte? ¿Consideras que te llegan toda la información de tu interés? ¿te encontraste con algún inconveniente? ¿Cuál/es?

abordaje de temática	
SAG__,	Facebook__
(general__/facultad__), Instagram__, sitio WEB oficial__, sitio WEB de biblioteca__, SAG Movil__,	

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según: (estas clasificaciones tiene soporte y definición de cada criterio en papel con escritura en braille)

Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro. La comunicación y la navegación, a través, de los sitios WEB de la universidad ¿te brinda seguridad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo. Cuando navegas en los sitios WEB de la Universidad y te comunicas ¿Cómo es tu comodidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo ¿Cómo consideras tu autonomía de comunicación y navegación en los sitios WEB de la Universidad?

abordaje de temática

Con relación a la comunicación de forma presencial ¿consideras que la comunicación en la Universidad/ Facultad es inclusiva? Si/No ¿Por qué? ¿te encontraste con algún inconveniente? ¿Cuál/es?

Cartelería en pasillos__, bibliografía__, material de clases__

Teniendo en cuenta lo anteriormente hablando, te pido clasifiques los siguientes criterios según: (estas clasificaciones tiene soporte y definición de cada criterio en papel con escritura en braille)

Del 1 al 5, siendo 1 nada seguro y 5 muy seguro ¿Qué tan segura es tu comunicación con la universidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada cómodo y 5 muy cómodo ¿Cuan cómoda es tu comunicación con la Universidad?

Del 1 al 5, siendo 1 nada autónomo y 5 muy autónomo. Comunicándote con la Universidad ¿Qué nivel de autonomía tenés?