

RIF: J 30647247-9



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**DISEÑO DE ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA FORMACIÓN DE
EMBAJADORES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL PROGRAMA
BEST BUDDIES VENEZUELA**

Autores:

Morillo Zapata, Adriana Felicia
Quintero Pacheco, Yakelin Elizabeth
Rivas Barone, Andrea Waleska

Profesor coordinador:

Lic. Esis Pérez, Luis Enrique

Caracas, 7 de marzo de 2016

DEDICATORIAS

A toda mi familia, por enseñarme el valor de la bondad y demostrármelo día a día. En especial a mis papás, Hugo y Genny, por ser mi apoyo incondicional, de los cuales continúo aprendiendo que hay cosas que nadie puede hacer por mí y que si quiero ver cosas diferentes tengo que hacer cosas diferentes. Todos son mi mayor bendición y gracias a ustedes soy lo que soy.

Adriana Morillo

Este proyecto se lo dedico principalmente a Yolanda Barone, mi madre, quien hizo posible mi formación profesional. Por supuesto, también va dirigido a la familia Rivas Barone, mi familia, quienes me apoyan e impulsan a no abandonar mis sueños; creyendo en mí cada día. Por último le dedico este proyecto a quienes, pese a la distancia, me brindan a diario su apoyo incondicional, a los Telleria Fernández, mi segunda familia.

A todos, ¡Gracias!

Andrea Rivas

Este logro está dedicado a mi familia, quienes se encargan de cultivar y mantener la virtud de la constancia en cada uno de mis pasos, en trabajar por mis metas y nunca dejar de soñar, en especial a mis padres Yoiman Quintero y Alexandra Pacheco, por brindarme su apoyo incondicional, amor y por hacer lo que soy hoy en día.

¡El cielo es el límite!

Yakelin Quintero

AGRADECIMIENTOS

Primero queremos agradecer a nuestras familias, por ser nuestro equipo de apoyo principal e incondicional, por ustedes estamos aquí. Este proyecto también es de ustedes. A la Fundación Paso-a-Paso por abrirnos las puertas y confiar en nosotras y en lo que tenemos que aportar. Gracias por introducirnos en este mundo maravilloso de aprender a ver capacidades en lugar de discapacidades y por hacernos ver que la mejor ayuda es la desinteresada. Queremos hacer un agradecimiento especial a la Universidad Monteávila por la amplia y provechosa formación académica y enseñanzas a nivel personal que nos han proporcionado a lo largo de nuestra carrera, también, por brindarnos el apoyo necesario para lograr este propósito. Además, le damos gracias inmensas a nuestro tutor Luis Esis, quien acogió este proyecto como propio y no parpadeó hasta que fuese perfecto. Gracias por tu dedicación y tu tiempo. Aprendimos mucho de tí. Por último, a nuestros embajadores Best Buddies Venezuela 2016, por demostrarnos que es posible hacer indiferentes las diferencias. Ustedes son el mejor reflejo de nuestros logros y son el perfecto ejemplo de nuestro sueño de país.

RESUMEN

Actualmente dentro de las organizaciones de cualquier tipo, es de gran importancia contar con un representante que desempeñe el rol de vocero y/o embajador, que esté capacitado bajo herramientas comunicacionales, con el fin de cumplir con la tarea de representar la institución, promover sus objetivos y difundir la identidad e imagen.

Best Buddies Venezuela, es un programa llevado a cabo por la fundación Paso-a-Paso, el cual no cuenta actualmente con un representante o portavoz que personifique y cumpla con las características propias del universo que quiere impactar, siendo éste el de personas con discapacidad intelectual.

Es por esto, que se quiere desarrollar y ejecutar por primera vez el Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela, constituido por capacitaciones con herramientas de vocería corporativa. La estrategia comunicacional se enfocó en ejecutar un plan de comunicaciones, en el cual se implementaron talleres de capacitación con técnicas comunicacionales como la vocería y herramientas de comunicación verbal y no verbal como complemento al programa ya existente. Los conocimientos profesionales proporcionados por la Universidad Monteávila suministraron un gran aporte en áreas desatendidas del Programa Best Buddies Venezuela brindando de esta manera un aporte a la sociedad.

Se midieron los niveles de satisfacción evaluando a los participantes con una pequeña encuesta y como resultado de estas capacitaciones se logró formar cinco voceros con discapacidad intelectual, entre ellas, síndrome de down, deficiencia cognitiva y autismo. Por lo que ahora Best Buddies Venezuela cuenta con cinco nuevos embajadores y portavoces que podrán transmitir su mensaje a su audiencia y diversos espectadores

Palabras Clave: Comunicaciones, Plan de comunicaciones, Estrategias comunicacionales, Vocería, Capacitación, Discapacidad Intelectual.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	pp.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	9
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo general	11
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 Justificación	12
1.4 Motivación	14
CAPÍTULO II: ESTRATEGIA	16
CAPÍTULO III: PROPUESTA	18
3.1 Marco contextual	18
3.1.1 Historia	18
3.1.2 Misión, visión y valores	18
3.1.3 Organigrama	19
3.1.4 Alcance	19
3.1.5 Beneficiarios	20

3.1.6 Estrategias usadas	20
3.1.7 Diagnóstico FODA	20
3.1.8 Mapa de público	23
3.2 Descripción de necesidad	23
3.3 Plan de comunicaciones	24
3.3.1 Diagnóstico	24
3.3.2 Objetivo	24
3.3.3 Estrategias	24
3.3.4 Audiencias claves	24
3.3.5 Mensajes claves	26
3.3.6 Tácticas	26
3.3.7 Cronograma	39
3.4 Presupuesto	42
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
CONCLUSIÓN	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	55

INTRODUCCIÓN

Desde que se llega al mundo las personas se comunican, el bebé que tiene hambre llora para ser alimentado y medida que va creciendo adopta el habla para lograr una comunicación más eficaz, sin embargo eso no quiere decir que quién sepa hablar sabe comunicar de forma correcta, pues todo en la vida requiere práctica y aprendizaje. Por lo tanto una buena comunicación es la herramienta más poderosa para dar respuesta a todo; no importa cómo se emplee, solo se necesita saber comunicar.

De la misma forma en que una persona necesita comunicarse para perfeccionarse, una organización o cualquier institución también requiere de ello para poder lograr hacer llegar su mensaje con claridad y buen enfoque a su audiencia o diversos espectadores; es en ese preciso momento cuando la organización o entidad se personifica para alcanzar una buena reputación. Según Pizzolante (2006):

Llega un momento en el que, por su posición en la organización, por sus conocimientos o simplemente por las circunstancias, ciertos individuos se convierten en los voceros oficiales de una empresa; es decir, comienzan a desempeñar una actividad que convierte sus intervenciones en la posición de su organización: la empresa comienza a comunicarse a través de aquello que dice su funcionario, formal o informalmente, voluntaria o involuntariamente. Pero no es menos cierto que la vocería o "portavocía", como se le llama en España, no es monopolio de aquellos que han sido formalmente designados por la empresa. (p. 157)

El ser reconocido como embajador de una organización lleva consigo un gran peso pues es este quien da la cara al momento de transmitir el mensaje de la organización a la que representa ya sea de manera formal o informal. Es por ello que todo aquel que sea vocero requiere de una inversión de tiempo para la formación del mismo.

Muchas organizaciones alrededor del mundo han creado sus propios métodos de formación de voceros adaptados a las necesidades de las mismas para la

transmisión de sus mensajes. La Organización Best Buddies Internacional es una de ellas.

Esta es una organización sin fines de lucros, la cual cuenta con sedes en cincuenta países en los cinco continentes del mundo, enfocada en difundir un mensaje de inclusión de personas con discapacidad intelectual en la sociedad.

En Venezuela se encuentra una extensión de Best Buddies y está a la espera de la primera implementación del Programa de Embajadores Best Buddies, como ya se ha realizado en otros países.

Este proyecto final de carrera se basará en el desarrollo e implementación de un programa de embajadores para Best Buddies Venezuela dirigido a personas con discapacidad intelectual, tomando en cuenta las directrices de Best Buddies International aportando conocimientos propios de la carrera de comunicación social, especialmente del área de comunicaciones corporativas y adaptándolo a las peculiaridades de este club en Venezuela.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos, donde el primero abarca el planteamiento del proyecto, definición de objetivo, general y específicos, justificación y motivación del proyecto final de carrera. El segundo capítulo está basado en la estrategia a emplear, mientras que el tercero es la propuesta y está constituido por el marco contextual, descripción de la necesidad, plan de comunicaciones y presupuesto. Por último el capítulo cuatro explica las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1 Planteamiento del problema

La forma de comunicarse y relacionarse en estos tiempos está en constante transformación, es por ello que los procesos de difundir y compartir mensajes también han cambiado con el pasar de los años. A medida del surgimiento de estos cambios en la comunicación, el hombre se va adaptando a los mismos, es por esto que la forma en la cual se transmite el mensaje siempre se está renovando creando así nuevos canales de difusión.

En la actualidad, es de gran importancia para cualquier entidad, corporación o empresa, contar con el apoyo de un vocero y/o embajador capacitado con herramientas comunicacionales que represente tal organización y se encargue de promover los objetivos del mismo y de difundir su mensaje, identidad y valores.

Diversas instituciones con el fin de mejorar su posicionamiento, adoptan estrategias de comunicación para lograr transmitir sus objetivos y legado que ésta quiere reflejar a su audiencia, sin que estos se distorsionen.

Un vocero es un representante dentro de un grupo determinado, el cual desempeña prácticas comunicacionales. La organización elige una o varias personas para que sean representantes y difundan sus mensajes, objetivos e identidad, por otra parte, el embajador podría definirse como el portavoz o imagen representativa de la institución u organización personificando así los valores la misma.

"El vocero oficial es aquel a quien la organización le establece la responsabilidad de transmitir mensajes corporativos frente audiencias." (I. Pizzolante, 2006, p. 158)

Además el autor también menciona que:

El vocero tiene por tanto la responsabilidad de transmitir mensajes formales o informales de su organización ante diversas audiencias, sean empleados, comunidades, vecinos, amigos representantes sindicales, gremiales o políticos, congresos, asambleas, consejos municipales o medios de comunicación. Para hacerlo de forma eficiente, necesita acercarse a su público con una actitud adecuada, un interés sincero por compartir algo que considera bueno y valioso, consciente de quién es la audiencia y cuáles son sus intereses. (p. 159)

Best Buddies es una organización internacional sin fines de lucro que lucha por la integración social de las personas con discapacidad intelectual brindándoles la oportunidad de establecer relaciones de amistad, uno-a-uno, con personas sin discapacidad, que tengan los mismos intereses, edades y gustos parecidos, a fin de colaborar para un mejor desarrollo e integración social.

Fundación Paso-a-Paso, fundada en 1992 por un grupo de padres con hijos con diversos diagnósticos y profesionales amigos, es una organización venezolana no gubernamental sin fines de lucro. Paso-a-Paso se ha enfocado en cambiar actitudes, fomentar el respeto, la empatía y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Desde el año 2010 Paso-a-Paso asume el compromiso de desarrollar el programa Best Buddies Venezuela, influyendo en el mejoramiento de calidad de vida de personas con discapacidad intelectual.

El programa Best Buddies Venezuela no cuenta actualmente con un representante o vocero que personifique y cumpla con características propias del programa. Hasta ahora la encargada de difundir este mensaje ha sido la representante de Best Buddies Venezuela y Directora de Fundación Paso-a-Paso, Angela Couret. Si bien esto no ha afectado de forma negativa su desarrollo ni ha impedido obtener un alcance proporcional al target al que está dirigido, se tiene la certeza de que este tipo de mensajes será mejor recibido de parte de los protagonistas de este programa.

Best Buddies cuenta con un Programa de Embajadores que ofrece a personas con discapacidad intelectual la oportunidad de obtener herramientas para hablar

en público exitosamente y aumentar su confianza, elementos necesarios para representarse a ellos mismos, a sus compañeros y a Best Buddies en distintas comunidades. El grupo que pruebe ser efectivo, convirtiéndose en modelos a seguir y además siendo oradores elocuentes de la misión de Best Buddies, serán nombrados embajadores oficiales de la organización.

El Programa de Embajadores Best Buddies no ha podido efectuarse en Venezuela debido a falta de apoyo, ya que su equipo de trabajo es bastante reducido (dos personas), y necesitan de terceros para llevarlo a cabo.

Por esta razón, se propone desarrollar y ejecutar por primera vez el Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela, constituido por capacitaciones en áreas de comunicación verbal y no verbal, incluyendo herramientas de vocería corporativa. Este dirigido a personas con discapacidad intelectual participantes del programa Best Buddies Venezuela, que se identifiquen, comprometan y motiven para ser la nueva imagen y voz de la organización.

Dentro del proyecto a efectuar, se fomentarán herramientas comunicacionales y de vocería, necesarias para alcanzar óptimos niveles en lo que a presentaciones se refiere, con el objetivo de preparar embajadores para Best Buddies Venezuela.

El Programa de Embajadores le brindará a Best Buddies Venezuela la oportunidad de implementar una nueva dinámica para dirigirse a sus audiencias claves, la cual será a través de discursos inspirados en las experiencias de sus propios voceros.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Desarrollar del primer "Programa de Embajadores de Best Buddies Venezuela", dirigido a personas con discapacidad intelectual, implementando el modelo de Best Buddies International adaptado a las particularidades que presenta su extensión en Venezuela e implementando conocimientos adquiridos en el área de comunicaciones corporativas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fijar criterios de selección de los participantes para el programa de capacitación en vocería de embajadores de Best Buddies Venezuela.
- Planificar y ejecutar el casting de participantes del programa que tienen discapacidad intelectual para la postulación a la capacitación como futuros embajadores.
- Elaborar un plan de comunicaciones para efectuar el entrenamiento y capacitación del programa de embajadores de Best Buddies Venezuela.
- Ejecutar el programa de capacitación en vocería de embajadores de Best Buddies Venezuela.
- Realizar la evaluación en conjunto con la institución de acuerdo a características de los participantes para la selección de los embajadores Best Buddies Venezuela.

1.3 Justificación

Según Cañizales (2009), en su libro “Comunicaciones Corporativas”, el objetivo que persigue la comunicación corporativa es la creación de vínculos entre la institución y su entorno. Dice que las unidades de comunicación o de imagen corporativa tienen dos funciones: la primera, una función estructural cuyo propósito es lograr el posicionamiento de la corporación, de manera que se haga explícita la identidad, tanto a los públicos internos como externos. La segunda es la función coyuntural, que se aplica cuando la compañía ha perdido credibilidad y es necesario reposicionarla. Comenta que al momento de detectar problemas en una institución o empresa, lo primero que se debe hacer es diferenciar si son de orden estructural o coyuntural, lo que permitirá conocer el objetivo de la acción a seguir para contrarrestar la situación.

Se empieza por detectar que el problema es de orden estructural, por el hecho de que los voceros actuales de Best Buddies Venezuela no personifican la

identidad del programa Best Buddies. El difusor del mensaje que ha funcionado hasta los momentos a pesar de ser activo en el programa no representa el nicho al que está dirigido. Como se presentó anteriormente, Best Buddies se inclina a alcanzar a una audiencia con discapacidad intelectual, y la vocería ha sido llevada, hasta ahora, por la directora de la fundación que lleva el programa en Venezuela.

“Los clientes son importantes medios de transmisión de imagen de la institución, sus opiniones favorables como desfavorables deben ser tomadas en cuenta.” (Cañizales, 2009, p.74)

Después de detectar las características peculiares de la comunidad, sus necesidades e intereses principales, sus problemas y anhelos, se considera que implementar una comunicación directa entre iguales, es ideal. Una comunicación de beneficiario a beneficiario, tomando en cuenta lo importante de la opinión y postura del mismo, podría causar un mayor impacto ya que su percepción abarcaría ambos mundos, el interno con la visión de la institución, y en especial el externo que es el que conecta directamente con la audiencia a través de la identificación. En otras palabras, se recibe el mensaje de manos del protagonista de la historia.

Si quieren formar voceros que representen correctamente los intereses de la institución e intereses de la audiencia simultáneamente, debe existir una ardua y enfocada preparación para los mismos. Además, si se presenta una condición especial, como en este caso lo es la discapacidad intelectual, se debe plantear una capacitación especializada para esta audiencia.

En el libro El poder de la comunicación estratégica de Pizzolante (2006), se señala lo siguiente:

La etapa de capacitación consiste en el desarrollo de habilidades a partir de sus propias características. No se trata de cambios de personalidad, sino más bien de cambios a partir de las debilidades que todos tenemos y del aprendizaje para saber manejarlas más que ocultarlas. La capacitación, además, debe proveer los ejercicios sistemáticos que permitan maximizar nuestras fortalezas. (p.161)

Best Buddies cuenta con un programa de capacitación de embajadores que se ha implementado en varios países a nivel mundial. Este ya se encuentra establecido y abarca principalmente el desarrollo de herramientas necesarias para que una persona con discapacidad intelectual realice un discurso para difundir un mensaje específico, en este caso el de Best Buddies, a través de sus experiencias personales.

“La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras” (bit.ly/1Ssrc6V)

Por los momentos, este programa solo se enfoca en el área de comunicación verbal, basándose únicamente en el aprendizaje del desarrollo de un discurso, dejando a un lado la comunicación no verbal, la cual es el complemento fundamental de la comunicación oral.

“Lenguaje no verbal: Está compuesto por todos aquellos elementos que acompañan al lenguaje verbal y es una convención social más o menos uniforme y estable. La principal característica de este lenguaje es que los signos que lo conforman corresponden recíprocamente al número de significados, es decir, el número de signos es igual al número de cosas que requieren designarse. No se permite alguna otra interpretación y este lenguaje necesita ser visualizado y únicamente está compuesto por significantes.” (bit.ly/1Ssrc6V)

Esto quiere decir que la comunicación no verbal permite reforzar, acentuar, controlar y hasta contradecir o regular mediante el cuerpo lo que se dice. por esa razón que se vio la necesidad de incorporar en las capacitaciones del Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela, técnicas de expresión corporal e imagen personal para una formación más completa de los posibles embajadores.

1.4 Motivación

La motivación para realizar este proyecto surge por querer formar parte de un equipo enfocado en trabajar por el bienestar de su entorno. Este núcleo posee espíritu de liderazgo, pro actividad y responsabilidad frente a problemáticas sociales. El mismo desea ser un instrumento útil para la sociedad, brindando

apoyo a procesos de integración y orientación social necesarios para la creación de una sociedad con más y mejores oportunidades para todos.

El trabajo social tiene muchos campos de acción, característica que motiva a querer aprender e involucrarse más en el mismo.

Se cree que cada quien aporta a la sociedad de acuerdo a lo que tiene para ofrecer, en este caso se quiso sacar provecho a los conocimientos profesionales y personales brindados por la Universidad Monteávila, para así tomar acción en espacios desatendidos y dejar de ser espectadores y empezar a ser ejecutores.

CAPITULO II

ESTRATEGIA

La estrategia que se empleará será la realización de un plan de comunicaciones, la cual es la forma más directa y factible de proponer a los directores del programa Best Buddies Venezuela, de manera organizada, el planteamiento de una solución para una situación detectada que puede ser mejorada.

El plan de comunicación a efectuar será enfocado en un plan de comunicación, de tal modo la estrategia comprenderá un boceto de acción en el cual se ve reflejado: diagnóstico, objetivo, estrategias, audiencia clave, mensaje clave, cronograma, tácticas, presupuesto y evaluación. Este boceto permite organizar y comprobar la optimización del plan de comunicaciones que se lleva a cabo.

LÍNEA DE TIEMPO PARA EL DESARROLLO EL PLAN DE COMUNICACIONES

Esta línea de tiempo engloba las tres principales fases en las que se divide la ejecución de la estrategia de plan de comunicación del Programa Best Buddies Venezuela, enfocado en la capacitación de embajadores.

Esta, comienza a partir del ocho de septiembre del 2015, fecha en la cual se inicia el proceso de la fase número uno para el desarrollo de la capacitación para futuro embajadores con discapacidad intelectual.

- **FASE 1:** En esta primera fase se centra en definir y estructurar la estrategia del plan de comunicaciones. Consiste en la etapa de planificación y pre-producción de las actividades a ejecutarse posteriormente.
- **FASE 2:** Este segundo periodo consiste en la producción y ejecución del Programa de capacitación de Embajadores Best Buddies Venezuela.
- **FASE 3:** En este último período, se basa en la evaluación y análisis del resultado que arrojará el plan de comunicaciones como estrategia.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Marco contextual

3.1.1 Historia

Best Buddies, una organización fundada en 1989 por Anthony Kennedy Shriver, empezó siendo conformada por voluntarios y personas con discapacidad de la Universidad de Georgetown. Hoy en día es una organización internacional con más de 1.400 Clubes y 700.000 afiliados por año en colegios y universidades de más de 40 países. Best Buddies Venezuela (BBV) se suma a esta red como el país número 47.

Fundada en 1992, Fundación Paso-a-Paso es una organización venezolana sin fines de lucro, no gubernamental, formada por un grupo de padres con hijos con diversos diagnósticos y profesionales en área.

Desde sus inicios, Paso-a-Paso ha trabajado arduamente para cambiar actitudes, fomentar el respeto, la empatía y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

A partir de agosto de 2010 Paso-a-Paso asume el compromiso de desarrollar el programa BEST BUDDIES, redoblando esfuerzos por incidir en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual.

3.1.2 Misión, Visión y Valores

- Misión: Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual proporcionándoles la oportunidad de una amistad, uno a uno, que los prepare para participar activamente en la sociedad.

Best Buddies Venezuela busca establecer un movimiento de voluntariado para crear oportunidades de amistad, uno a uno, entre un voluntario y una

persona con discapacidad intelectual, así como contribuir a su integración laboral y capacidad de liderazgo.

- Visión: Best Buddies vislumbra un mundo en que las personas con discapacidad intelectual estén integrados en colegios, universidades, lugares de trabajo y comunidades en general; de forma que sus servicios y los esfuerzos desplegados para alcanzar esa meta dejen de ser necesarios.
- Valores:
 - Solidaridad
 - Inclusión
 - Compromiso
 - Responsabilidad
 - Excelencia
 - Alegría

3.1.3 Organigrama



3.1.4 Alcance

Best Buddies cuenta actualmente con 1400 Clubes y 700.000 afiliados por año en colegios y universidades en 50 países.

En su etapa inicial, Best Buddies Venezuela se centrará en Caracas, impulsando los programas Best Buddies Bachillerato y Best Buddies Universidades. Tan pronto se sientan efectivos en su gestión, incursionarán en otras ciudades del país.

3.1.5 Beneficiarios

Niños, adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y déficit en el desarrollo cognitivo de diferentes estratos sociales y sus familiares. Entre estas condiciones las más resaltantes son: Síndrome de Down y Autismo.

3.1.6 Estrategias usadas

Si bien el Programa de Embajadores Best Buddies se ha realizado en otros países, en Venezuela es la primera vez. Es por esta razón, que no poseen estrategias que hayan promovido el proyecto.

3.1.7 Análisis FODA

Fortalezas

- Es una organización internacional presente en más de 40 países alrededor del mundo.
- Cuenta con más de 1400 clubes 700.000 afiliados por año.
- Los lineamientos y las estrategias implementadas en cada uno de los países son supervisadas y aprobadas por la sede principal.
- Inducción y capacitación de las estrategias y lineamientos facilitados por la casa matriz.
- Las características de sus beneficiarios están definidas desde sus inicios.
- Apertura a todas las condiciones enmarcadas dentro de las discapacidades intelectuales y déficit cognitivo.

- Participación y apoyo de colegios y universidades que permiten el desarrollo de actividades de servicio social.
- Cuentan con una imagen gráfica preestablecida.
- Cuentan con un buen clima organizacional donde tienen como premisa la delegación de funciones y la confianza en los resultados obtenidos.
- Desarrollo de actividades fundamentadas en los valores de la organización.
- Si bien Venezuela se está iniciando con el programa de embajadores. Ya Best Buddies cuenta con embajadores alrededor del mundo.
- Best Buddies cuenta con figuras públicas reconocidas que impulsan su mensaje.
- Posee una página web en la cual convergen todos los clubes y ofrece información detallada del programa y sus actividades.
- Best Buddies International cuenta con presencia en redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter, Snapchat, Pinterest, YouTube.
- Best Buddies International cuenta con una sala de prensa y un blog.
- Best Buddies International tiene el apoyo de corporaciones, otras fundaciones, entes gubernamentales.
- Best Buddies International tiene una línea de productos cuyas ganancias son destinadas al desarrollo de sus actividades y programas.
- Best Buddies Venezuela cuenta con un espacio físico en la sede de Fundación Paso-a-Paso.
- Best Buddies Venezuela tiene presencia en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- Best Buddies Venezuela tiene presencia en la página web de Fundación Paso-a-Paso.
- Best Buddies Venezuela desarrolla e innova en actividades locales.

Oportunidades

- El programa desarrolla aspectos socioculturales y genera aprendizaje.
- Expansión de Best Buddies Venezuela a nivel nacional.
- Mantener y reforzar relaciones institucionales con actores clave.
- Ampliar el equipo que conforma la dirección de Best Buddies Venezuela.
- Captación de talento joven que complemente la directiva de Best Buddies Venezuela.
- Independización de Best Buddies Venezuela.
- Generar más contenido y presencia en redes sociales y medios de comunicación tradicionales de Best Buddies Venezuela.
- Considerar la participación de influenciadores oficiales para Best Buddies Venezuela.
- Ampliar el equipo de voluntariado.

Debilidades

- Best Buddies Venezuela no cuenta con un equipo más amplio que les permita organizar y desarrollar múltiples actividades.
- No poseer un posicionamiento establecido del programa Best Buddies Venezuela.
- Best Buddies Venezuela solo se desarrolla en Caracas.
- No poseer una página web del Programa Best Buddies Venezuela.

Amenazas

- Otras organizaciones sin fines de lucro que promuevan la inclusión a la sociedad de personas con discapacidad intelectual.
- Personas y grupos que tienen una visión negativa de Estados Unidos de América. Por ser una iniciativa de la familia Kennedy (EEUU), el programa se asocia a este país. Por ende, se dificulta la presencia en la

opinión pública y el apoyo de entes gubernamentales y empresas privadas.

- Por tratarse de una organización de carácter social, la crisis económica que sufre actualmente Venezuela, puede afectar en cuanto a la disposición de patrocinio en actividades a gran escala.

3.1.8 Mapa de públicos

- Personas con discapacidad intelectual.
- Familiares de las personas con discapacidad intelectual.
- Colegios y universidades para los cuales la fundación desempeña actividades de servicio social.
- Organizaciones o entidades similares.
- Voluntarios.
- Empresas privadas.

3.2 Descripción de la necesidad comunicacional

Como se plantea anteriormente la organización Best Buddies cuenta con un programa que proporciona la capacitación de embajadores, el cual tiene un esquema que brinda herramientas para que personas con discapacidad intelectual incursionen como voceros de la organización. Esta preparación se ha ido implementando en varios países alrededor del mundo.

En Venezuela, el programa Best Buddies aún no cuenta con embajadores con discapacidad intelectual que lo represente, de manera que estos se encarguen de transmitir el mensaje de la misma y aunque siempre ha contado con el apoyo en este aspecto, sus directores y coordinadores han sido los voceros. Se quiere desarrollar y poner en práctica el método de la organización Best Buddies, sin embargo, ciertos aspectos impulsaron a introducir nuevas estrategias comunicacionales del área corporativa en el programa.

3.3 Plan de comunicaciones

3.3.1 Diagnóstico

Después de haber desarrollado el servicio comunitario con el Programa Best Buddies Venezuela, surgió la idea de ejecutar el Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela. Se detectó esta oportunidad por descubrir un área desatendida que por falta de apoyo y un equipo ejecutor, no se había llevado a cabo. Como se ha planteado anteriormente, ya existe un programa de capacitación de embajadores elaborado por Best Buddies International, el cual se ha desarrollado en varios países del mundo. A su vez, se detectaron áreas de la comunicación que fueron abarcadas y fortalecidas a través de la estrategia de este plan.

3.3.2 Objetivo

Desarrollar el programa de embajadores Best Buddies Venezuela siguiendo lineamientos de Best Buddies International, innovando e incorporando a su vez conocimientos y herramientas de la vocería corporativa.

3.3.3 Estrategias

Elaboración de talleres de capacitación en vocería donde se incluyan herramientas de expresión corporal, discurso e imagen personal.

3.3.4 Audiencias clave

El Programa de Embajadores de Best Buddies se llevará a cabo tomando una muestra de la población con discapacidad intelectual que constituye el programa Best Buddies Venezuela.

Esta audiencia se conforma luego de un proceso de selección donde se tomaron en cuenta aspectos como: balance de género, tipo de discapacidad, capacidad de receptividad y habilidades en cuanto a desenvolvimiento, dicción e interacción.

Para la ejecución del Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela se realizó un filtro donde se seleccionaron diez personas, entre jóvenes y adultos con edades comprendidas entre 16 y 38 años, que presentan discapacidades en distintos niveles de desarrollo con afectación neurológica leve, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Participante	Edad	Discapacidad
Eduardo González	23	Discapacidad Intelectual leve
Juan Andrés Torrecilla	19	Discapacidad Intelectual moderada
Juan de Freitas	25	Autismo y Discapacidad Intelectual leve
Manuel Rivas	22	Discapacidad Intelectual
Rodrigo Díaz Barreiro	38	Discapacidad Intelectual
María Eugenia Bracho	32	Síndrome de Down, intelectual leve
Estefani Hernández	20	Discapacidad Intelectual
Nathalie González	16	Autismo
Yadibel Valdéz	18	Discapacidad Intelectual
Yudith Arias	26	Síndrome de Down, discapacidad intelectual moderada.

Los participantes en general comparten el interés hacia expresiones artísticas como pintura, teatro y música. Además son participantes activos en eventos culturales a beneficio de la fundación.

3.3.5 Mensajes claves

Mensajes claves del programa hacia los embajadores Best Buddies Venezuela.

En el desarrollo del programa de embajadores Best Buddies Venezuela, el mensaje que se quiere transmitir es de inclusión e igualdad dentro de la sociedad.

Durante la capacitación del programa de embajadores para Best Buddies Venezuela, se pretende dejar un mensaje que prevalezca en cada uno de los integrantes que conforman el entrenamiento, con el fin de que el aprendizaje vaya más allá de la vocería y les brinde un enriquecimiento personal.

- Demostrar la mejor versión de ellos mismos: "Se tú mismo"
- Inclusión: " Haz indiferente las diferencias"
- Confianza: "Confía en ti mismo"
- Seguridad: " Nadie más que tú conoces tu historia"
- Liderazgo: "Inspira a otros a soñar y actuar más"

Mensajes claves del embajador hacia sus audiencias.

- Inclusión: " Haz indiferente las diferencias"
- Inserción laboral: " Veo capacidades"
- Liderazgo: "Sueña y actúa"

A través de estos mensajes se quiere transmitir seguridad y confianza, tomando como referencia los códigos establecidos por el programa Best Buddies: Respeto, aceptación, compromiso.

3.3.6 Tácticas

Previamente a la ejecución del plan de acción, dividido en 2 fases, se realizó lo siguiente:

1. Contacto con Best Buddies International con motivo de:

- Informar la decisión de realizar el Programa de Embajadores en Venezuela.
 - Solicitar información referente al programa de embajadores.
 - Pautar conferencia con representante de Best Buddies International para inducción de ejecutoras en lo que al programa se refiere.
2. Revisión de material enviado por Best Buddies International.
 3. Recibimiento de inducción del Programa de Embajadores de Best Buddies por parte de Best Buddies International.
 4. Desarrollo de un plan de acción para llevar a cabo el programa de embajadores de Best Buddies adaptado a las particularidades que presenta su extensión en Venezuela e implementando conocimientos adquiridos por las ejecutoras en el área de comunicaciones corporativas.

Plan de acción. Fase 1: Casteo de participantes para el programa de embajadores BBV.

Actividad de casting: *“Brilla más y una estrella serás”*

Objetivo: Realizar filtro de participantes para el Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela.

1. Pre-Producción Casting:

- Visualización de perfiles y establecimiento de criterios para la evaluación de posibles candidatos a participar en el Programa Best Buddies Venezuela.
 - Criterios:
 - Desenvolvimiento en público.
 - Dicción.

- Capacidad de receptividad relacionada al seguimiento de instrucciones y mantenimiento del orden y comportamiento adecuado.
 - Balance de género, femenino y masculino.
 - Tipo de discapacidad.
 - Nivel de discapacidad que no resulte limitante en cuanto a interacción se refiere.
- Establecimiento cuantitativo de personas a captar: 10 personas.
- Acuerdo de espacios y tiempos disponibles para la ejecución de la actividad con la institución:
 - Colegio Champagnat: dos aulas de clases y un espacio abierto techado.
 - Duración: 2 horas
- Selección de temática y planteamiento de objetivo: realizar pequeños talleres con técnicas para relacionarse con otros de una manera más efectiva con el fin de mostrar las capacidades y nivel desenvolvimiento de los participantes.
- Planificación: *“Brilla más y una estrella serás”* consiste en tres estaciones llevadas a cabo de forma simultánea, cada una enfocada en un tema. Estos fueron: imagen personal, oratoria y expresión corporal. Para esto el grupo total asistente de personas con discapacidad debe dividió en tres grupos iguales para poder realizar la rotación por cada estación.
 - Imagen personal – *“Con el look correcto serás la sensación del momento”* (30 minutos): se basa en darle a los participantes ciertos consejos en cuanto a la importancia de la presentación personal y cómo debe adaptarse a las diferentes situaciones que puedan darse. Debe fomentarse

la participación, con el objetivo de generar la mayor interacción posible. Para este pequeño taller son necesarios dos facilitadores, preferiblemente de ambos sexos, para así poder ejemplificar situaciones desde ambos puntos de vista y poder captar la atención de todos los asistentes.

- Expresión corporal – “*Confía en tu postura y estarás a la altura*” (30 minutos): realizar una pequeña dinámica de ejercicios de expresión corporal, con el objetivo de desinhibir a los participantes y dándoles a conocer que el cuerpo es un instrumento de comunicación. En esta estación se requiere de una o dos personas capacitadas en el área de expresión corporal, teatro, actividades recreativas, etc.
 - Oratoria – “*Mientras mejor hablamos más brillamos*” (30 minutos): se fundamenta en que los participantes deben realizar una pequeña presentación sobre la asignación planteada al momento de la convocatoria. Los mismos deben hablar sobre el objeto o idea de algo que sea significativo para ellos, reforzando áreas de comunicación verbal como: fluidez y entonación de la voz. Para este momento se debe contar con suficientes voluntarios para lograr una división de subgrupos que no superen un número de 6 personas para así aprovechar el tiempo de forma adecuada.
- Convocatoria de facilitadores encargados de las estaciones y de voluntarios designados para los grupos y de para rotación por las estaciones.
 - Preparación de materiales:
 - Identificativos para separar los tres grupos. Por colores.

- Convocatoria por vía telefónica a los integrantes con discapacidad intelectual del programa Best Buddies Venezuela al primer encuentro anual con los voluntarios 2015-2016.
 - Datos Importantes de convocatoria:
 - Fecha: 28 de noviembre de 2015.
 - Ubicación: Colegio Champagnat, Caurimare, Caracas.
 - Horario: 8:00am-1:00pm
 - Ofrecer información general de las actividades a realizar: Serie de actividades donde se ofrecerán distintas herramientas para hablar en público y relacionarse con otros.
 - Refrigerio: por medio de colaboración
 - Asignación para el convocado: Llevar algo que tenga importancia para él. Ejemplos: una medalla, su cd favorito, un libro, entre otros. No tiene que ser algo tangible, puede llevarse pensado.

2. Producción Casting (28 de noviembre de 2016):

- Ejecución de la planificación.

Cronograma casting *“Brilla más y una estrella serás”*

HORARIO	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
9:00am-9:10am	Traslado a la estación		
9:10am-9:40am	“Mientras mejor hablamos más brillamos”	“Confía en tu postura estarás a la altura”	“Con el look correcto serás la sensación del momento”
9:40am-9:50am	Traslado a la siguiente estación		
9:50am-10:20am	“Confía en tu postura estarás a la altura”	“Con el look correcto serás la sensación del momento”	“Mientras mejor hablamos más brillamos”
10:20am-10:30am	Traslado a la siguiente estación		
10:30am-11:00am	“Con el look correcto serás la sensación del momento”	“Mientras mejor hablamos más brillamos”	“Confía en tu postura estarás a la altura”

3. Post-Producción Casting

- Evaluación de la información captada presencialmente por parte de las ejecutoras, sustentada por material fotográfico y basada en los criterios de evaluación preestablecidos para la participación en el programa de embajadores.
- Preselección de participantes por parte de las ejecutoras.

- Presentación de la preselección de posibles participantes a la directiva del Programa Best Buddies Venezuela.
- Selección de participantes para el Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela por parte de la directiva de Best Buddies Venezuela.

Plan de acción. Fase 2: Ejecución del programa de Embajadores Best Buddies Venezuela.

Actividad: “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016”.

Objetivo: Capacitación de participantes en vocería basada en el uso correcto de la comunicación verbal y no verbal.

1. Pre-Producción “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela”:

- Establecimiento de criterios para la aprobación como embajadores de los participantes. Todos los criterios se evaluarán de forma comparativa entre los resultados de cada uno.
 - Criterios:
 - Crecimiento en cuanto al desenvolvimiento en público.
 - Nivel de seguridad y confianza.
 - Cantidad de tareas alcanzadas con éxito dictadas en cada taller.
- Planificación: “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016” consiste en tres talleres llevados a cabo de forma consecutiva, durante dos días. Cada taller se enfocó en un elemento esencial que debe tomar en cuenta un vocero exitoso:
 - Taller I – Expresión corporal (2 horas): se basa en realizar una dinámica completa de ejercicios de expresión corporal, con el objetivo de desinhibir a los participantes y dándoles a conocer que el cuerpo es un instrumento de comunicación.

Este esquema es planificado y implementado por un experto en el área, quien aporta sus conocimientos para complementar la capacitación de los participantes. La lista de materiales necesarios es aportada por el facilitador.

- Taller II – Tips y consejos para hablar en público (1 hora): En esta sesión se explica a los participantes qué es un embajador, qué hace un embajador y cómo debe comportarse. Se ofrece una serie de consejos tanto de comunicación verbal como no verbal para dar un buen discurso. Se complementa con ejemplos visuales de embajadores de Best Buddies de otros países. Este esquema es planificado en conjunto con el facilitador preparado en el área de comunicaciones. Materiales necesarios: Laptop, Video Beam, Cornetas, Video de embajadores de otros países, materiales requeridos por el facilitador.
- Taller III – Motívate y escribe tu discurso (5 horas): se basa en el único taller oficial del Programa de Embajadores de Best Buddies. El objetivo de este taller es la escritura de un discurso personal y directo de los participantes, pero son modificadas las actividades y su orden. Se realiza un esquema sencillo que se divide en dos partes: la primera es completamente motivacional en donde se incentiva a los participantes a cumplir una misión, a lograr sus objetivos, a comprender que existe una razón para que estén allí, a que sean parte del cambio que quieren ver en el mundo. La segunda, es completamente práctica, cada candidato debe crear su discurso basado en la respuesta de cuatro preguntas: *¿quién soy?, ¿qué es Best Buddies para mí?, cuál es mi historia/qué quiero contar?, cuál es mi mensaje para*

ser recordado?. Estas preguntas deben ser contestadas en un formato no mayor a cuatro líneas. En este taller se mantienen las figuras establecidas en el programa original, siendo estas:

- Facilitador principal: es el líder del taller, crea la experiencia, plantea y guía a los participantes en cada una de las actividades.
- Speech coach: cada participante cuenta con un speech coach en este taller, este sirve de ayuda para la redacción del discurso. Solo debe apoyar y no debe incluir su visión personal en el discurso del candidato que ayuda. Debe haber tantos speech coaches como participantes haya. Los speech coaches son voluntarios convocados por la directiva de Best Buddies Venezuela. El facilitador principal trabaja en conjunto con las ejecutoras en cuanto al contenido y manejo de tiempos del taller.
- Certificación de participantes por parte de Best Buddies Venezuela.
- Acuerdo de lugar, fecha y horario:
 - Lugar: Aula 14, Universidad Monteávila, Boleíta, Caracas.
 - Fecha y horario:
 - Sábado 13 de febrero de 2016 (9:00am-1:00pm): Taller I y Taller II
 - Sábado 20 de febrero de 2016 (9:00am-4:00pm): Taller III y Certificación.
- Convocatoria de facilitadores por taller.
 - Taller I – Expresión corporal: Vantroy Sánchez. Actor profesional, se dedica a dictar talleres de liderazgo y trabajo

en equipo, basado en técnicas de expresión corporal e improvisación.

- Taller II – Tips y consejos para hablar en público: Lic. Luis Esis, actual profesor de la cátedra Comunicaciones Corporativas en la Universidad Monteávila y Gerente de comunicaciones corporativas de Parmalat.
- Taller III – Motívate y escribe tu discurso: Profesora María Antonieta Angarita, quién se desempeña como educadora, escritora de cuentos para niños y adultos, coach, conferencista, facilitador de talleres en el área de liderazgo, motivación, desarrollo personal, resolución de conflictos, inteligencia emocional, inteligencia espiritual y asesor en el área de política pública en educación.
- Convocatoria de diez candidatos a participar en el “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016”: confirmación de siete personas.
- Desarrollo de imagen del “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016”: invitaciones, identificativos, etiquetas para carpetas de trabajo y certificados.
- Logística:
 - Materiales:
 - Taller I – Expresión corporal: identificativos de participantes.
 - Taller II – Tips y consejos para hablar en público: laptop, video beam, cornetas, video de embajadores de otros países, marcadores de pizarra acrílica, identificativos de participantes.
 - Taller III – Motívate y escribe tu discurso: laptop, video beam, cornetas, marcadores de pizarra acrílica, lápices, bolígrafos, resaltadores, hojas

blancas, hojas de rayas, hojas de colores, pliegos de papel bond, carpetas de trabajo.

- Certificación: certificados, marcador negro punta fina.
- Refrigerio:
 - Sábado 13 de febrero de 2016 (Taller I y Taller II):2 Kilos de Salados, dos ponqués, una bolsa de hielo, botellón de agua, dos litros de jugo, vasos, servilletas, jarra para agua, mantel, bolsas de basura.
 - Sábado 20 de febrero de 2016 (Taller III y Certificación.):1.5 Kilos de Salados, una bolsa de galletas, una bolsa de hielo, botellón de agua, tres litros de jugo, dos botellas de refresco, seis pizzas, platos, cubiertos, vasos, servilletas, jarra para agua, mantel, bolsas de basura.
- Obsequios:
 - Vantroy Sánchez, Luis Esis, María Antonieta Angarita: franela Best Buddies Venezuela, cuadro ganador del concurso de “Fotografía sobre Discapacidad 2015” de la Fundación Paso-a-Paso.

3. Producción “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela”:

- Ejecución del Plan de Acción.

- Cronograma:

FECHAS	Sábado 13-02-2016	Sábado 20-02-2016
ACTIVIDADES	Bienvenida / Refrigerio	Bienvenida / Refrigerio
	TALLER I – Expresión Corporal: Vantroy Sánchez. (9:30am-10:30am)	TALLER III (Parte I) - Motívate y escribe tu discurso: María Antonieta Angarita (9:30am-12:30m)
	Refrigerio	Almuerzo
	TALLER II - Tips y consejos para hablar en público: Luis Esis. (12:00m-1:00pm)	TALLER III (Parte II) - Motívate y escribe tu discurso: María Antonieta Angarita (1:30pm-3:30m)

- Variantes:
 - Convocatoria: De las diez personas convocadas, se esperaba la asistencia de siete y realmente asistieron cinco por razones ajenas a la voluntad del comité organizador y ejecutor. Todos los talleres se desarrollaron con cinco participantes.
- Evaluación de participantes por su desempeño en cada actividad.
- Las ejecutoras de este proyecto también apoyaron en la parte de facilitación de todos los talleres y en la culminación de las tareas de cada participante.

3. Post-Producción “Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela”:

- Certificación de Participación por parte de representante de Best Buddies Venezuela hacia los participantes del programa.
- Fecha y horario: sábado 20 de febrero de 2016 – 3:30pm a 4:00pm.
- Notificación a los participantes de que todos fueron seleccionados como embajadores.
- Compromiso por parte de Best Buddies Venezuela de asignar a cada embajador un evento en el año para ofrecer sus discursos.
- Se informa la fecha del primer evento: domingo 28 de febrero de 2016. Otro proyecto de Best Buddies Venezuela, “Así te veo Caracas...”: Exposición y subasta de fotografía.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tareas		Actividades																							
Meses	Semanas	Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero			Febrero			Marzo								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	Selección final de los participantes. Concretar fechas para los próximos talleres																								
	Reunión con la dirección y coordinación de la fundación, para selección final, pasando del filtro acordado por nosotros, complementando con observaciones por parte de la directiva como también concretar las fechas de las próximas actividades (talleres)																								
	Establecer convocatoria a los seleccionados para los talleres de capacitación.																								
	Organizar y coordinar logística																								
	Contactar responsable de asignar los espacios de la universidad Montevideo.																								
	Contactar responsable de asignar los espacios de la universidad Montevideo.																								
	Establecer contacto y confirmar asistencia.																								
	Preparación primer taller capacitación.																								
	Reunión interna para establecer logística del primer y segundo taller a desarrollar el día 13/02 - 20/02																								

FASE 1: PRE-PRODUCCIÓN

3.4 Presupuesto

PRESUPUESTO DE PAPELERÍA PARA CAPACITACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Impresión a color	10 unidades	148 BsF.	1480 BsF.
Impresión Autoadhesivo	5 unidades	320 BsF.	1600 BsF.
Carpetas con bolsillo	1 paquete	2395 BsF.	2395 BsF.
			5475 BsF.

PRESUPUESTO DE CATERING PARA CAPACITACIÓN DÍA 1 (13/02/2016)			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Salados	2 Kg	1800 BsF.	3600 BsF.
Jugo	2 unidades	230 BsF.	460 BsF.
Hielo	1 unidad	450 BsF.	450 BsF.
			4510 BsF.

PRESUPUESTO DE CATERING PARA CAPACITACIÓN DÍA 2 (20/02/2016)			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Salados	1,5 Kg	1800 BsF.	2700 BsF.
Jugo	3 unidades	230 BsF.	690 BsF.
Galletas	1 unidad	1105 BsF.	1105 BsF.
Pizza	6 unidades	1910 BsF.	11460 BsF.
Platos	2 paquetes	150 BsF.	300 BsF.
Refresco	2 unidades	360 BsF.	720 BsF.
			16975 BsF.

TOTAL PRESUPUESTO	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
PRESUPUESTO DE PAPELERÍA PARA CAPACITACIÓN	5475 BsF.
PRESUPUESTO DE CATERING PARA CAPACITACIÓN DÍA 1 (13/02/2016)	4510 BsF.
PRESUPUESTO DE CATERING PARA CAPACITACIÓN DÍA 2 (20/02/2016)	16975 BsF.
	26960 BsF.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La siguiente evaluación está basada en tres factores importantes que serán claves para medir los resultados de la aplicación del plan de comunicaciones para la capacitación de voceros del Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016. Estos factores se dividen en: primero en el alcance de objetivos específicos que puedan ser medidos, todos estos como resultados inmediatos; segundo en resultados de una encuesta a la audiencia clave y tercero y último, en la puesta en práctica por parte de la fundación de los beneficios adquiridos por la aplicación de esta estrategia. Los dos últimos factores son resultados posteriores a la ejecución de la misma.

Los objetivos específicos que aplican a esta evaluación son:

1. Fijar criterios de selección de los participantes para el programa de capacitación en vocería de embajadores de Best Buddies Venezuela.

Criterios:

- Balance de género femenino/ masculino
 - Balance de tipos de discapacidad
 - Balance de edad
 - Nivel de discapacidad que no resulte una limitante en cuanto a interacción
 - Desenvolvimiento
 - Dicción
 - Capacidad de receptividad: seguir instrucciones, mantener el orden y comportamiento adecuado.
2. Realizar la evaluación en conjunto con la institución de acuerdo a las características favorables de los siguientes participantes para la selección de los embajadores Best Buddies Venezuela.

Selección:

Participante	Edad	Discapacidad
Eduardo González	23	Discapacidad Intelectual leve
Juan Andrés Torrecilla	19	Discapacidad Intelectual moderada
Juan de Freitas	25	Autismo y Discapacidad Intelectual leve
Manuel Rivas	22	Discapacidad Intelectual
Rodrigo Díaz Barreiro	38	Discapacidad Intelectual
María Eugenia Bracho	32	Síndrome de Down, intelectual leve
Estefani Hernández	20	Discapacidad Intelectual
Nathalie González	16	Autismo
Yadibel Valdéz	18	Discapacidad Intelectual
Yudith Arias	26	Síndrome de Down, discapacidad intelectual moderada.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta (ver modelo de la misma en la sección de Anexos) ejecutada a los participantes una semana después de la certificación. Fueron encuestadas las 5 personas que tuvieron la oportunidad de participar en los dos días de talleres preparados para la capacitación del Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016. La colecta de respuestas de estas preguntas fue asistida ya que todos los encuestados tienen discapacidad. A continuación se encuentran los resultados



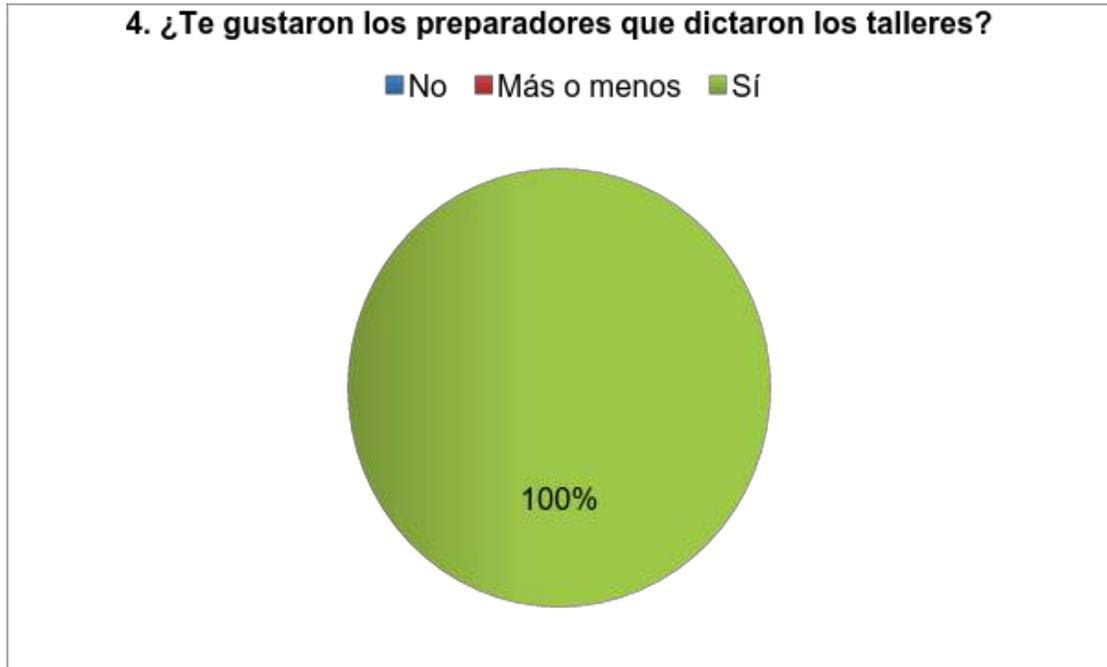
En esta gráfica se ve reflejado que 3 de los 5 participantes consideran que su experiencia en el taller fue excelente, mientras que 2 la consideran muy buena.



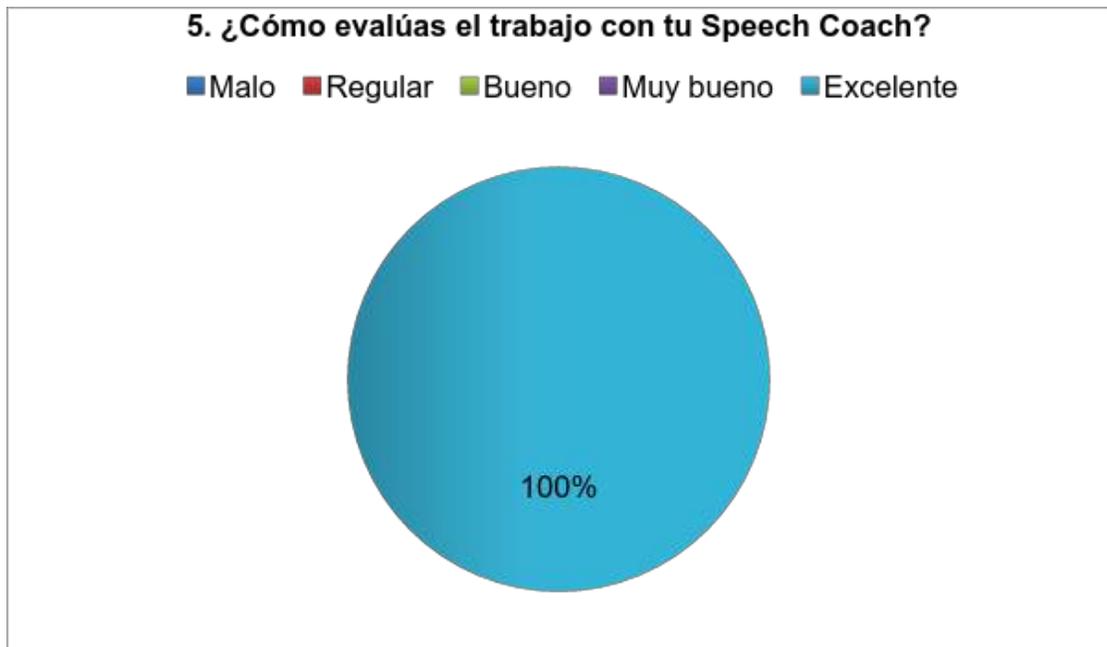
Este gráfica arroja que 4 de los 5 participantes piensan que utilizarán en su cotidianidad lo aprendido en los talleres mientras que 1 participante considera que casi siempre.



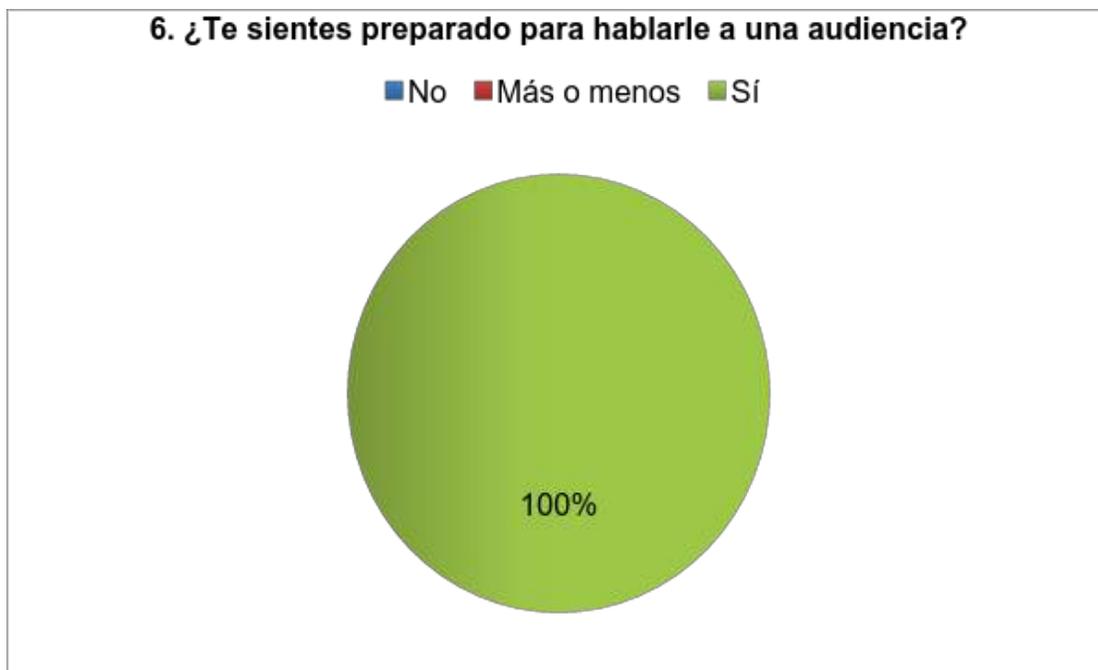
Esta gráfica arroja que a 4 de los 5 participantes les gustó la dinámica mientras que a 1 participante más o menos.



Esta gráfica muestra que a los 5 participantes les gustaron todos los preparadores de los talleres dictados.



En esta gráfica se puede apreciar que todos los participantes consideran que el trabajo de los speech coaches fue excelente.



Con esta gráfica se ve reflejado que el total de los participantes se siente preparado para hablarle a una audiencia.



Se puede notar en esta gráfica que 4 de los participantes quieren continuar adquiriendo conocimientos para ser un mejor embajador mientras que 1 participante se siente del todo preparado.

Por último se quiere destacar la puesta en práctica de los embajadores por parte de la organización. Best Buddies Venezuela se comprometió en asignar a cada embajador un evento para la ejecución de su discurso. El día domingo 28 de febrero de 2016, se llevó a cabo el primero de ellos. "Así te veo Caracas...", otro proyecto de la fundación Paso a Paso implementado como PFC de una estudiante de la universidad Monteávila, sirvió de plataforma para la presentación del primer embajador. En esta exposición de fotografía se hizo un espacio para que Nathalie González ofreciera su discurso.

CONCLUSIÓN

Luego de haber culminado el presente proyecto se concluye que fue de gran importancia el conocimiento adquirido como voluntariado del Programa Best Buddies Venezuela; donde se aprendió a tratar con personas con este tipo de discapacidades y que, en conjunto con las herramientas obtenidas en la materia de Comunicación corporativa, sirvieron para realizar el diseño de dicho proyecto con las características necesarias que este debía tener, pues si bien se introdujo el programa de embajadores en Venezuela siguiendo los lineamientos de Best Buddies International, se vio la oportunidad de innovar y aportar nuevos elementos para que tuviese una formación más completa.

El proyecto se logró llevar a cabo mediante tres talleres, de los cuales el primero estuvo relacionado con la imagen personal, a su vez se proporcionaron herramientas de expresión corporal, con el fin de manifestar con el cuerpo los sentimientos más internos de la persona. El segundo taller consistió en la capacitación de instrumentos de comunicaciones corporativas con el objetivo de aportarle más credibilidad y solidez al discurso. Por otra parte el tercer taller, trató únicamente de cómo debe estar estructurado un discurso, implementando el aprendizaje del taller anterior.

Al inicio de la ejecución del programa de formación de embajadores, los participantes se notaron con absoluta incertidumbre con respecto a dichos talleres, sin embargo a medida que se fueron desarrollando fueron ganando confianza, aprovecharon al máximo las dinámicas.

Gracias a los conocimientos académicos proporcionados por la Universidad Monteávila se pudo realizar un gran aporte en áreas desatendidas del Programa Best Buddies Venezuela, brindando de esta manera un aporte a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual a la sociedad.

Es necesario resaltar la importancia de la buena comunicación sobre todo a la hora de ser un vocero, recordando siempre, que no existe la comunicación verbal

sin la comunicación no verbal al momento de dar un discurso, donde una complementa a la otra para afianzar el mensaje que se emite.

Por último, se pretendía que al menos uno de los participantes acumulara todas las cualidades de un embajador. Sin embargo, para sorpresa de la fundación, los facilitadores de los talleres y el equipo ejecutor, todos los miembros del grupo resultaron seleccionados como embajadores para el Programa Best Buddies Venezuela.

RECOMENDACIONES

Si bien el presente proyecto se llevó a cabo sin el mayor de los inconvenientes, se cree posible que para futuros talleres o trabajos similares, existe la posibilidad que sean realizados de una mejor manera si se toman en cuenta ciertos detalles. Es por esa razón que a continuación se planteará una serie de recomendaciones.

A la Fundación Paso a Paso:

- Es de gran importancia saber que si bien se logró la formación exitosa de cinco embajadores, es fundamental continuar capacitándolos a través de prácticas que pongan a prueba sus destrezas, asimismo implementar nuevos talleres que fortalezcan el crecimiento de los voceros.

Como explica Italo Pizzolante (2006):

La clave del éxito de todo vocero u orador es la práctica, así que se debe aprovechar cada nueva situación de comunicación para convertirse, asimismo, en un experto que contribuya agregando valor a los planes de negocio de la empresa o al proyecto de vida de cada quien (p. 159).

- Buscar la forma de involucrar a la familia de los participantes en algunas de las actividades del proceso de capacitación, primero para sumar apoyo y segundo para concientizarlos de los logros alcanzados.

A futuros estudiantes que aspiran realizar proyectos similares

En cuanto al modelo de PFC:

- Involucrar desde el inicio del proyecto a la identidad de la organización o institución, de esta forma trabajar en conjunto e ir planificando en base a los requerimientos de ambas partes. La comunicación es esencial entre las partes comprometidas.

En cuanto al trato con personas con discapacidad intelectual:

Son personas dependientes, por lo que es recomendable tomar en cuenta los factores ajenos a ellos que pueden afectar su participación, asistencia, colaboración, entre otros.

- Tomar en cuenta los tiempos de trabajo, ya que, no se debe olvidar sus discapacidades, conociendo que su atención y retención de información es limitada.
- Las percepciones de una persona con discapacidad intelectual pueden variar de infinitas maneras y pueden llegar a ser totalmente opuestas a lo que se cree haber transmitido. Estas percepciones, enmarcadas en un mismo escenario, pueden no parecerse incluso entre ellas. Deben anticiparse las distintas reacciones que puedan ser generadas por una o varias acciones, de esta manera tener varias opciones en cuanto al reenfoque de una actividad en caso de ser necesario.
- Contar con personas capacitadas o con experiencia en el trato de personas con discapacidad intelectual, incluyéndolas desde el inicio para así lograr una correcta planificación, ejecución y enfrentamiento de situaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pizzolante, Italo (2006) El poder de la comunicación estratégica. Editorial CEC, S.A. Caracas.
- Cañizales, Dilcia (2009) Comunicaciones corporativas. Editorial CEC, S.A. Caracas.
- Hernández, Ángela. (2014) Expresión oral y escrita II. Disponible en línea: <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-oeii.pdf>

ANEXOS

1. Casting – 28 de noviembre de 2015.



1.1. Estación I – “Con el look correcto serás la sensación del momento”



1.2 Estación II – “Confía en tu postura y estarás a la altura”



1.3 Estación III – “Mientras mejor hablamos, más brillamos”



2. Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016 – 13 y 20 de febrero de 2016

2.1. Taller I – Expresión Corporal



2.2. Taller II – Tips y consejos para hablar mejor en público



2.3. Taller III – Motívate y haz tu discurso



CAPACITACIÓN - Taller III (Parte II)



3. Certificación de Embajadores

EMBAJADORES BEST BUDDIES VENEZUELA 2016



Manuel Rivas (22)
Discapacidad intelectual

María Eugenia Bracho (32)
Síndrome de Down y discapacidad intelectual leve



Juan De Freitas (25)
Discapacidad intelectual leve y autismo

Nathalie Gonzalez (16)
Autismo

Rodrigo Diaz Barreiro (38)
Discapacidad intelectual

4. Fichas de discursos hechos por los embajadores

4.1. Discurso Juan de Freitas

¿Quién soy?

Me llamo Juan de Freitas y soy honesto, comprensivo, amigable y buen compañero.

¿Qué es Best Buddies para mí?

Es tener amistad, compartir, hacer actividades, aprender y comprender.

Mi historia.

Las cosas más importantes de mi vida han sido cuando hice natación y Karate, donde obtuve varias medallas, y cuando recibí mi título de bachiller.

Mi mensaje para ser recordado:

Quiero que todos logren sus metas con éxito, que sean felices disfrutando de la vida y que vayan a un centro de atención especial para informarse y participar ayudando para que nos entiendan.

4.2. Discurso María Eugenia Bracho

1 ¿QUIÉN SOY?
SOY MARU. TENGO 32
AÑOS. SOY TRABAJADO-
RA PROFESIONAL, SOY
AMABLE Y SIMPÁTICA

¿QUE ES BEST BUDDIES PARA MI?
TENER UN LUGAR
PERFECTO PARA TENER
AMIGOS. Y COMPARTIR

2

3
¿Qué quiero contar?

Practico Gimnasia Rítmica,
Participé en Olimpiadas Especiales
En Competencias Nacionales, Gané
4 Medallas de Oro y 2 de Plata.
Además TENGO NOVIO ♡

4
Mi Mensaje Para ser Recordada
Mi Mamá me enseñó
A atreverme, Así que
Atrévase a Perseguir
SUS Sueño.

4.3. Discurso Rodrigo Díaz Barreiro

M ¿QUIÉN SOY? 1
SOY RODRIGO. ESTUDIÉ COMPUTACIÓN
Y FOTOGRAFÍA. QUIERO SEGUIR
CRECIENDO Y LLEGAR MUY
LEJOS CON MIS METAS

¿QUÉ ES BB PARA MI?
ES UNA HERRAMIENTA PARA
DEFENDERME EN EL MUNDO
Y SENTIRME APOYADO

2

MI HISTORIA ③

TENGO UNA FAMILIA MUY FELIZ
QUE ME QUIERE Y ME PROTEGE
VED CRECER A MIS SOBRINOS
Y QUIERO PARA ELLOS UN
GRAN FUTURO Y ME VEAN
COMO UN BUEN TIO

MENSAJE PARA SER RECORDADO
TODOS SOMOS SERES HUMANOS
HAY QUE SER EDUCADOS, CORDIALES
AYUDAR A LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y TODAS LAS
QUE LO NECESITEN ④

4.4. Discurso Nathalie González

1
¿Quién soy? Yo soy Nathalie González
tengo 16 años y estudio 9^º grado en Ser y la
Fe, mi color favorito es el amarillo y me gustan
las tortugas, la comida y Michael Jackson

2
Best Buddies Para mí es una
organización de fiestas
Para hacer amigos y
Pasarla bien y ¡que ayude
a desarrollar los talentos!

3 Parte de mi historia es 
que me gustan mucho las fortu-
gas, la primera vez que las vi
tenía 4 años y me gustaría tener
un acuario!

4 Me gustaría educar a las personas 
sobre las diferentes patologías que se
pueden padecer para que no discriminen,
porque todos somos humanos así quiero ser
recordada.

4.5. Discurso Manuel Rivas

manuel Rivas

① ¿Quién Soy?

Soy Manuel Rivas, tengo 22 años, me gusta la Fotografía soy amigable y Cariñoso y estudio 5to año de Bachillerato

¿Qué es BB para mí? ②

ES un lugar donde Participo en Actividades, comparto con muchas Personas y Hago Amigos.

manuel Rivas

③ Mi Historia

manuel
RIVAS

Voy a graduar me el
15 De Julio de este año
como Bachiller en
Humanidades en el Colegio
Sierra Grande

④ MSJ PARA SER RECORDADO

manuel
RIVAS

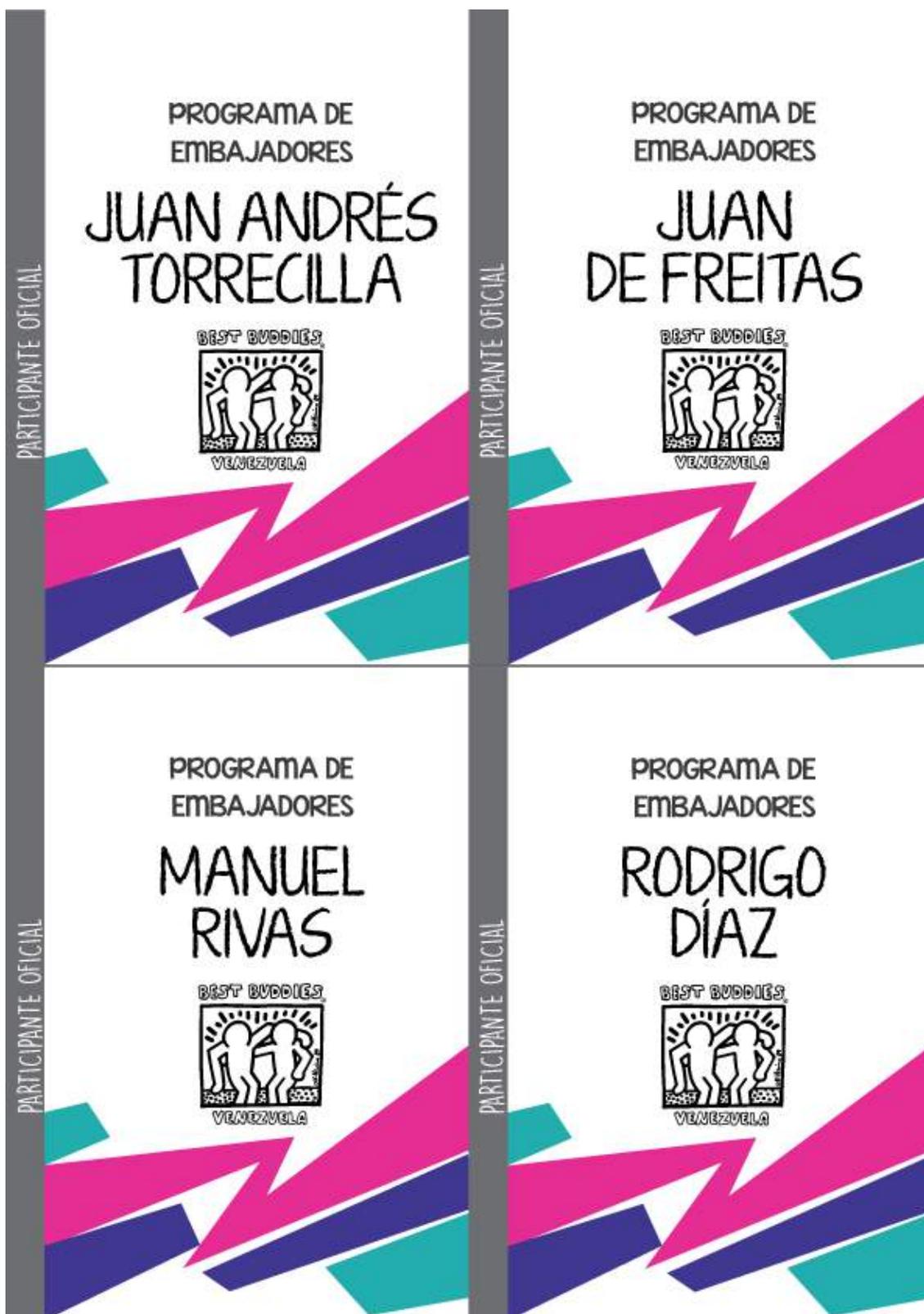
Como una Persona que se siente
Feliz de vivir y capaz de ver a
través de la Cámara lo que
OTROS no Pueden ver

5. Material gráfico desarrollado

5.1. Invitación



5.2. Identificativos



5.3. Etiqueta para carpetas de trabajo



5.4. Certificados



CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN

Manuel Rivas

ha completado satisfactoriamente el

Programa de Embajadores

contemplado en las fechas 13 y 20 de febrero de 2016.

representante
best buddies venezuela

CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN

Maria Eugenia Bracho

ha completado satisfactoriamente el

Programa de Embajadores

contemplado en las fechas 13 y 20 de febrero de 2016.

representante
best buddies venezuela

6. Encuestas

6.1. Único modelo de encuesta.



Nombre:

Encuesta a participantes del "PROGRAMA DE EMBAJADORES BEST BUDDIES VENEZUELA 2016"

Encierra en un círculo tu respuesta.

1. ¿Cómo evalúas tu experiencia en todo el proceso de entrenamiento?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

2. ¿Con qué frecuencia utilizarás lo que aprendiste en tu día a día?

Nunca A veces Casi siempre Siempre

3. ¿Te gustó la dinámica implementada en los talleres?

Sí Más o menos No

4. ¿Te gustaron los preparadores que dictaron los talleres?

Sí Más o menos No

5. ¿Cómo evalúas el trabajo con tu Speech Coach?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

6. ¿Te sientes preparado para hablarle a una audiencia?

Sí Más o menos No

7. ¿Quieres seguir preparándote y adquiriendo conocimientos para ser un mejor preparador?

Sí No



7. Carta de reconocimiento de Parte de Best Buddies International. El comité organizador, los facilitadores y speech coaches recibieron una.



Miami, Florida
February 18, 2016

Ms. Adriana Morillo
Caracas, Venezuela

Dear Adriana,

Thank you for becoming part of the amazing group of people supporting our Ambassadors Program in Caracas. It is inspiring to know that we have so many people who believe in Best Buddies and our mission of inclusion around the world. Your example will contribute to the expansion goal of bringing our mission of inclusion to thousands more people with and without intellectual disabilities in Venezuela and throughout the world. Your very generous support enables Best Buddies to reach over 700,000 people annually, with more than 1,500 chapters around the world including all 50 states in the US and over 50 countries in the globe.

On behalf of our staff, volunteers and participants all over the world, thank you for helping us to achieve our goals. We are grateful for your commitment to our mission of establishing a global volunteer movement that creates opportunities for one-to-one friendships, integrated employment, and leadership development for people with intellectual and developmental disabilities. Supporters like you have helped Best Buddies launch new programs and sustain existing ones. Your work will help ensure the increased inclusion of people with intellectual disabilities worldwide, and your ongoing support to Best Buddies Venezuela is integral to achieve this goal of ending isolation for people with intellectual disabilities.

Thank you for your contribution to the success of Best Buddies Venezuela, and for the major difference you are making in the lives of hundreds of thousands of people with intellectual and developmental disabilities.

With gratitude and admiration,

Anthony Kennedy Shriver
Founder and Chairman
Best Buddies International

HEADQUARTERS: 100 Southeast Second Street | Suite 2200 | Miami, Florida 33131 | TEL: 305.374.2233 | FAX: 305.374.5305
1-800-89-BUDDY | www.bestbuddies.org

8. Anexos digitales

- PFC informe PFC "*Diseño De Estrategia Comunicacional Para La Formación De Embajadores Con Discapacidad Intelectual Del Programa Best Buddies Venezuela*".
- Carpeta con formatos programa embajadores Best Buddies (internacional).
- Fotos del casting "*Brilla más y una estrella serás*".
- Fotos del *Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016*.
- Video resumen de la experiencia del *Programa de Embajadores Best Buddies Venezuela 2016*.
- Formatos digitales del material gráfico desarrollado.