



“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

Valencia, 25 de octubre de 2002

## Accesibilidad en la Red y el Marketing Social

por **Mar Monsoriu**  
([bagheera@mixmarketing-online.com](mailto:bagheera@mixmarketing-online.com))

El pasado año pregunté a los participantes en la IV edición de este **Seminario de Medios de Comunicación sin Barreras** qué páginas webs accesibles conocían. El resultado fue desolador. Solo se apuntaron tímidamente menos de una docena de webs y encima éstas estaban relacionadas con organismos e instituciones que trabajan con discapacitados. Lo triste del asunto es que si este año repetimos la experiencia y preguntamos sobre versiones accesibles de webs de empresas las respuestas van a ser similares. Consecuentemente se observa que el avance en el campo de la Accesibilidad en la Red es tan lento como pueda serlo la asimilación social de cualquier adelanto tecnológico.

Sin embargo, es muy importante tomar consciencia de la problemática, no cesar en las tareas de difusión y concienciación y seguir llevando a cabo iniciativas pioneras como la que nos ocupa. Por eso permitidme que felicite a la Universidad Cardenal Herrera CEU, a la Conselleria de Bienestar Social y a todos y todas las que os habéis animado a participar en este evento, por el interés demostrado para eliminar las Barreras en los medios de Comunicación en general, y ahora, en Internet en particular.

Dado que **el 2003 es el Año Europeo de las Personas con Discapacidad** me gustaría que de esta V Edición del Seminario naciera una campaña para aumentar la accesibilidad de los sitios webs españoles. Para ello tan solo es necesario que a las empresas, organismos públicos y sobre todo, a los medios de comunicación, todos y cada uno de los aquí presentes enviéis un mensaje de correo electrónico en donde se lea algo así como:



**“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

"Estimados señores:

El próximo 2003 es el Año Europeo de las Personas con Discapacidad. Por ello me gustaría instarles a que ofrecieran una versión accesible de su sitio web. Es decir, unas páginas web que pudieran ser leídas por personas que sufren pérdidas de visión de distintos grados. Unas webs que no olvidasen que usuarios sordos que no escuchan los sonidos de fondo. Unas webs en las que navegar sea fácil para alguien que, debido a sus dificultades motoras, no puede usar correctamente el ratón del ordenador.

Si hacen esa versión accesible -que además es muy barata-, su web ganará protagonismo en los buscadores y será vista por cualquier versión de los navegadores presentes y futuros. Además, de este modo ustedes demostrarán que, como quien esto les escribe, están sensibilizados y quieren también llegar y dar servicios a las personas discapacitadas.

Agradeciéndoles de antemano la atención prestada, reciban de mi parte saludos muy cordiales.

Atentamente, [nombre y apellidos de quien firma el correo]

[Firma]

Nombre y apellidos

Dirección de Correo Electrónico

Teléfono

Dirección Postal completa

Página web (si se tiene)"

Confío en que todos los aquí presentes seamos capaces de poner de moda esta iniciativa y que el año que viene podamos sentirnos orgullosos de haberla llevado a cabo.

Por lo demás y volviendo a lo que ya comentará en la anterior edición cabe apuntar que si a la hora de diseñar un sitio web se hace pensando en los ciegos, la web en cuestión va lograr un óptimo posicionamiento en buscadores. Cabe señalar que alrededor del 80 por ciento de las visitas de un sitio web llegan al mismo a través de los buscadores precisamente.

Desde el punto de vista promocional, por tanto, es imprescindible estar dado de alta en los anteriores. Pero, hay que añadir que, además de tener esa presencia hay que estar bien posicionado. Es decir, hay que ocupar los primeros puestos del listado que un



**“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

buscador presenta con los resultados de una consulta realizada por un usuario. Y para lograr esto último hay que hacer un web para ciegos, como decíamos, porque los robots de los buscadores que clasifican las páginas webs leen las webs exactamente igual que los invidentes.

Ahondando en el aspecto de marketing conviene señalar que los discapacitados son una de las clientelas más fieles que existe, máxime cuando encuentran a quien les ofrece bienes o servicios atendiendo a sus peculiares necesidades. Este comportamiento de consumidor funciona fuera de la Red, y funciona igualmente en el ciberespacio.

Así pues, la Accesibilidad en Internet, como vamos a ir viendo, no sólo debería interesarnos desde el punto de vista ético para atender a los usuarios discapacitados. **La Accesibilidad debe ser un clarísimo objetivo del Marketing Social**, tan de moda en los últimos tiempos, ya que ayuda a lograr una mejor comunicación con la audiencia, entendiéndola ésta en su conjunto, es decir, discapacitados incluidos. Hay por tanto que ir eliminando las barreras a la comunicación en Internet y, para hacerlo, sólo es necesario tomar consciencia de ello y actuar en esa línea.

Hace un tiempo me encontré con un antiguo compañero de trabajo que es sordomudo. El, que pareció alegrarse mucho al verme, me dijo: “eiii Mar voy siguiendo lo que has hecho en Internet, te felicito, es un trabajo estupendo...” yo un poco azorada le di las gracias y le pregunté si a él le gustaba Internet a lo que me respondió entusiasmado: “Me encanta!!! Yo soy sordomudo, pero no ciego, en Internet yo puedo leer toda la información que necesito, y puedo comunicarme con otras personas escribiendo en el chat. Internet para mí es fantástica”.

Hasta entonces sólo me había encontrado en la Red con muchas personas que tenían discapacidades motoras o con algunos enfermos crónicos de diversas dolencias. Y tal vez por eso siempre entendí Internet como un nuevo medio de comunicación especialmente adecuado para individuos con muy distintas situaciones personales.

Sin embargo al escuchar el entusiasmo de un sordomudo me interesé más por las prestaciones y limitaciones de Internet para las personas con discapacidades de diferentes tipos. Decidí al mismo tiempo en mi trabajo diario defender la Accesibilidad en Internet, cuya definición, en mi Vocabulario Técnico de Marketing e Internet (<http://www.mixmarketing-online.com/vocabulario.html>) es:

**-Accesibilidad:** Conjunto de características de un sitio web que facilitan su uso por parte de personas con algún tipo de discapacidad. En este sentido, desde el *World Wide Web Consortium* se esta promoviendo el programa WAI (<http://www.w3.org/WAI/>) o Iniciativa de Accesibilidad del Web. En coordinación con todo tipo de organizaciones internacionales, la WAI persigue promover la accesibilidad a través de cinco áreas de trabajo: tecnología; guías de ayuda, herramientas, formación e investigación y desarrollo.



**“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

Sin embargo, la Accesibilidad en la Red va mucho más allá de la plataforma Web. Afecta, sin duda, al resto de servicios y prestaciones que funcionan sobre el protocolo TCP-IP. Por ello en lugar de estructurar esta ponencia por tipo de discapacidad he optado por presentar el mundo de los discapacitados e Internet a través de los principales recursos de la Red.

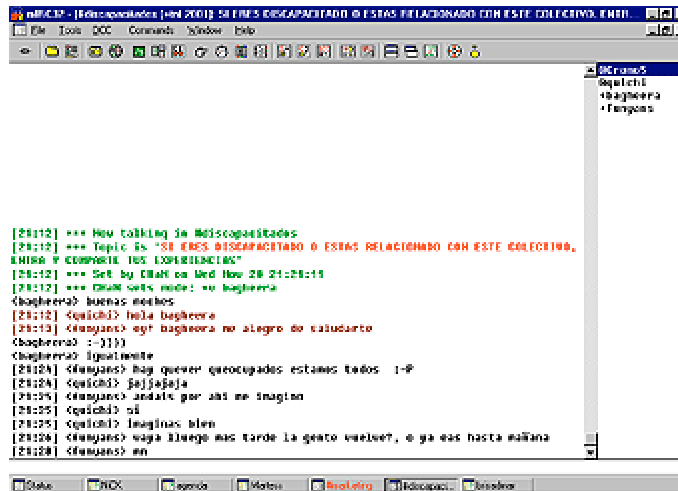
## **EL IRC.-**

El protocolo IRC es el destinado por excelencia a chatear, o lo que es lo mismo, a mantener conversaciones en tiempo real entre distintos usuarios mediante el intercambio de mensajes de texto. El IRC es un medio ideal de comunicación para la gente sordomuda, con dificultades motoras, o que padece algún tipo de enfermedad que le obliga a pasar muchas horas en casa como pueda ser alguien que este esperando un trasplante. Para el conjunto de usuarios el IRC es la posibilidad de acercarnos al mundo de los discapacitados en plano de igualdad y entender sus problemáticas de un modo muy cercano.

En la principal Red de Irc en español, la IRC-Hispano.org (<http://www.irc-hispano.org>), hay canales de asociaciones de discapacitados que son privados y a los que, desde las mismas organizaciones, explican como acceder. A la vez, hay canales públicos, como pueda ser el caso de **#discapacitados**, donde cuando comenté el tema de la Accesibilidad en la Red, algunos usuarios se quejaban de que: “se pone énfasis en mejorar tecnología física pero no se pone el mismo énfasis en aclarar el lenguaje para que sea accesible”. Esta reflexión sitúa en manos de los elaboradores de contenidos, es decir, redactores de prensa y de publicidad, lograr que eso vaya cambiando. Además, cuanto más sencillo de entender sea un web mas posibilidades tendremos de captar a alguien como cliente.



## “La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu



El canal **#discapitados** le puede servir, por ejemplo, a una persona que como consecuencia de un accidente de tráfico se acaba de quedar parapléjica. Para ella encontrar a otras personas que lo son y con las que compartir opiniones puede ser muy positivo. El fundador del canal, cuyo apodo es javieb6, nos comentaba que ese intercambio de experiencias da sentido al mismo y por eso a diario charlan en armonía personas que han sufrido o tienen familiares o amigos que padecen lesiones medulares, que son sordas, o que están esperando un trasplante de riñón.

Hace un par de años, la ONCE lideró un chat entre ciegos en un canal de la mencionada red de IRC. Para ello contaron con la colaboración de Luis Miguel Rodríguez, de la empresa Hispalab (<http://www.hispalab.com>), quien les ayudó en calidad de moderador del canal. Además, Luis Miguel, conocido bajo el alias de Silverfox, fue el encargado de establecer los códigos necesarios para que los distintos invidentes supieran, en medio de una charla, cuando acababa una línea. Téngase en cuenta que ellos leen los canales en una pantalla en braille. Internet en este punto se convierte en un medio revolucionario ya que permite mantener charlas en modo texto entre ciegos y videntes en tiempo real.

## EL CORREO ELECTRONICO Y LOS GRUPOS DE NOTICIAS.-

Para mejorar la Accesibilidad del **Correo Electrónico** hay que evitar usar fuentes muy pequeñas y de familias tipográficas poco legibles. Así mismo cabe desterrar los fondos y adornos superfluos que sólo sirven para aumentar el peso del archivo y dificultar la comunicación. Los anteriores consejos son muy de agradecer tanto por los receptores con deficiencias visuales como para el resto de los usuarios con una mínima sensibilidad y práctica en la Red.



**“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

En cuanto a los **Grupos de Noticias** lamentablemente el único grupo en español relacionado con los discapacitados es: [es.charla.integracion.sindrome-down](http://es.charla.integracion.sindrome-down). También se pueden leer algunas consultas de tipo técnico en: [microsoft.public.es.win2000](http://microsoft.public.es.win2000) .

Sin embargo, en lengua inglesa si que existen varios muy interesantes como puedan ser:

**alt.comp.blind-users**  
**alt.educational.disabled**  
**alt.education.home-school.disabilities**  
**alt.education.disabled**  
**alt.disability.blind.social**  
**misc.handicap**

En estos grupos se leen mensajes remitidos por personas discapacitadas que se quejan de las opciones de accesibilidad que tienen los ordenadores, o que tienen dudas con los distintos programas que existen en el mercado como puedan ser los magnificadores de pantalla.

En esos grupos se suelen leer mensajes que comentan cosas tales como:

*“...Cuando respondo a un artículo ahora, para señalarlo, necesito presionar alt y la barra espaciadora cuando quiero maximizarlo. La pregunta es ¿cómo puedo salvarlo una vez que lo he seleccionado?”*

Otra persona, por ejemplo, escribe:

*“Tengo a mi padre en casa sin visión durante unos meses hasta que lo operen de los ojos. Me gustaría que me aconsejaran acerca de los cambios y mejoras que debería emprender en mi casa para adaptarla a una persona ciega”.*

El grado de respuesta de estos mensajes y lo edificante de los mismos emociona y presenta esta plataforma como doblemente útil en la lucha por la Accesibilidad en la Red. Aquí, los discapacitados pueden pedir ayuda y comentar sus experiencias y los válidos detectar las necesidades de este colectivo. De hecho, en ocasiones se leen mensajes escritos por responsables de marketing de diferentes empresas que solicitan la colaboración de internautas discapacitados para que actúen de betatesters de bienes y servicios. Es otro modo de enfocar el Marketing Social de una empresa.

Por último cabe mencionar la existencia de algunas **Listas de Distribución** en español respecto a la Accesibilidad como puedan ser:

- **Accesiweb**: de tipo general: <http://groups.yahoo.com/group/accesoweb>
- **Manolonet**: específica para personas ciegas: [manolonet-subscribe@egroups.com](mailto:manolonet-subscribe@egroups.com)



“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

## LA PLATAFORMA WEB.-

La información en la Red tiene ventajas sobre la de papel porque es más inmediata y el usuario puede imprimir lo que necesite en un momento dado. Los responsables de diseñar webs deberían tener claro que para personas con movilidad reducida es obvio que les es más cómodo usar Internet que ningún otro medio para lograr una determinada información.

Para la gente con dificultades visuales es igualmente muy cómodo porque pueden usar magnificadores de pantalla o lupas virtuales de un modo más práctico que las lupas fuera de la Red. También presenta ventajas para los ciegos quienes ahora pueden acceder a una galaxia informativa que se les brinda a través de sintetizadores de voz que les leen el texto. Por tanto, como puede verse, Internet es el medio ideal para las personas con algún tipo de discapacidad. Ahora bien, para atender correctamente las necesidades de estas personas en lo que respecta al diseño y elaboración de páginas web cabe tener en cuenta unas mínimas pautas.

El desarrollo exhaustivo del diseño de páginas web accesibles está en: <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/PautaWAI/portada.htm> y ha sido elaborado por experto español en materia de discapacidades Carlos Egea quien se ha encargado de traducir las **Pautas de Accesibilidad de Contenido en la Web** de 3WC, de entre las que destacaríamos:

### **1.-Proporcione alternativas para los contenidos visuales y auditivos.**

En realidad desde el punto de vista de marketing es un error mayúsculo poner un sonido de fondo en la página principal de una web. Especialmente si este sonido es un organillo estridente que pone de los nervios a los visitantes. Más si cabe a aquellos a quienes les corta la escucha de algún mp3 o de alguna radio por Internet y se les crea un conflicto en los dispositivos multimedia. Los sonidos poquísimas veces están justificados, y caso de estarlo, no deben incluir información relevante ya que ésta podría no ser recibida, tanto por los usuarios sordos como para quienes tienen quitado el sonido en sus ordenadores, algo bastante habitual, como es lógico, en los centros de trabajo.

- Con todo, caso de poner un sonido, cabe añadir en el código fuente una etiqueta ALT que indique en modo texto que hay un sonido, y si es posible el texto completo del mismo.



**“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

- En la misma línea, los videos deberán ir subtitulados. Esto no sólo sirve para atender a los usuarios sordos, sino que además ayuda a aquellos otros usuarios que tengan dificultades con el idioma (porque son extranjeros) y para quienes tengan problemas relacionados con la comprensión y retención.

- Por último, las imágenes deberán tener un texto alternativo para comprender su utilidad y comunicársela a los usuarios ciegos y aquellos otros que sólo acceden a las webs en modo texto.

**2.-No se base sólo en el color.** Para que una web sea cómoda deber ser legible, y eso favorece tanto a las personas con poca visión como al público en general. Para ello, cabe evitar tanto los fondos que entorpecen la lectura como la falta de contraste entre el fondo de una web y el texto en primer plano. En este punto cabe también considerar que el color no puede ser un elemento determinante de comunicación de un web porque los usuarios daltónicos, entre otros, quedarían excluidos de ese objetivo. Las webs deben servir siempre en la escala de grises, algo que además tiene especial sentido desde el punto de vista del marketing ya que la mayoría de páginas se imprimen y el usuario las ve, en papel, en blanco y negro.

**3.-Utilice marcadores y hojas de estilo y hágalo apropiadamente.** En el código fuente de una web hay que tender a presentar una estructura informativa que ayuda a comprender la jerarquización de los contenidos y las relaciones entre los mismos.

**4.-Identifique el lenguaje natural usado.** Es interesante pasar el contenido de un web por un sintetizador de audio ya que éste tratará de emular el lenguaje natural. Este proceso permite hacer más cómoda la lectura de los textos tanto para los usuarios ciegos como para los videntes.

**5.-Cree tablas que se transformen correctamente.**

**6.-Asegúrese de que las páginas que incorporen nuevas tecnologías se transformen correctamente.**

**7.-Asegure al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tempo-dependientes.**

**8.-Asegure la accesibilidad directa de las interfaces incrustadas.**



“La Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

**9.-Diseño teniendo en cuenta diversos dispositivos.** Un web puede verse desde una pantalla táctil de un coche, de un cibercafé, o de un ordenador adaptado. En todos los casos son potenciales clientes que debemos atender.

**10.-Utilice soluciones provisionales.**

**11.-Utilice las tecnologías y pautas W3C.**

**12.-Proporcione información de contexto y orientación.**

**13.-Proporcione mecanismos claros de navegación.**

**14.-Asegúrese que los documentos sean claros y simples.** Cuanto más fácil sea de entender a que se dedica un sitio web más sencillo será ganar de cliente a quien lo visita.



“Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

## ENLACES RECOMENDADOS.-

El principal software para usuarios con discapacidades en inglés puede encontrarse en:

- [http://magnifiers.org/links/Download\\_Software/](http://magnifiers.org/links/Download_Software/)

y la más completa relación de enlaces y recursos en la Red se localiza en:

- <http://trace.wisc.edu>

De especial interés son además:

- **AMAYA.**- <http://www.w3.org/amaya>: Editor y navegador del W3C disponible para plataformas Win32 y Unix. Puede generar HTML, XHTML, CSS, MATHML.
- **CIDAT - ONCE.**- <http://www.once.es/cidat>: Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica de la Organización Nacional de Ciegos de España. Ofrece información sobre programas y dispositivos de acceso alternativo para personas con deficiencias visuales.
- **Contador accesible.** - <http://www.cfnti.net/contacc>: Contador de visitas accesible en formato texto desarrollado por el Centro de Formación en Nuevas Tecnologías del Fondo Formación Asturias.
- **Diseño accesible de páginas Web.** - <http://webaccesible.profesionales.org> o <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/PautaWAI/portada.htm>: Traducción y adaptación de las "Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0" de la WAI-W3C y documentos conexos, realizada por Carlos Egea García y Alicia Sarabia Sánchez
- **Funcionalidad y Accesibilidad en la Red (FAR).**- <http://www.timon.com/far>: Sitio donde destacan algunos artículos interesantes sobre funcionalidad en la Red y uso del lenguaje.
- **Hal para Windows en español.** - <http://www.dolphinusa.com/demos/eshal9x.htm>: Demo funcional por 40 minutos de sus última versión en español para Windows 95/98 y Windows NT/2000 de este lector de pantalla.
- **Hojas de Estilo en Cascada.** -(<http://www.carlos-benavidez.net>) Traducción al castellano de la Recomendación W3C sobre CSS2 y Manual para su implementación, desarrollado por Carlos Benavidez



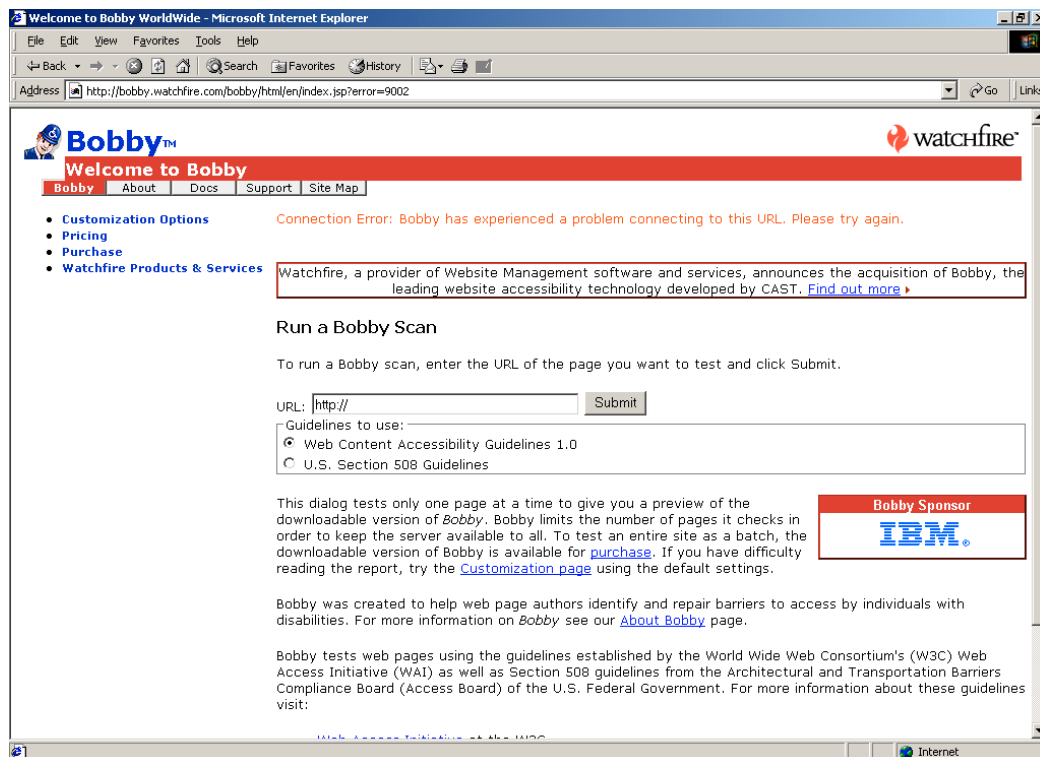
“Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

- **JAWS para Windows.**- <http://www.hj.com>: Página principal de. Lector de pantalla desarrollado por Henter-Joyce y distribuido en España por el CIDAT de la ONCE.
- **Lynx.** - <http://lynx.browser.org>: Navegador web sólo texto. Está disponible en versiones Unix, VMS, Windows y OS2.
- **ManoloNet**, la página del portorriqueño José M. Alvarez (<http://www.manolo.net>). Este es uno de los sitios webs más completos que se puedan encontrar para ciegos. Está especializado en asistencia tecnológica y ofrece información sobre programas y accesorios para mejorar la accesibilidad, noticias, artículos, datos sobre cuidado visual, y enlaces.
- **outSPOKEN.**- [http://www.aagi.com/aagi/aagi\\_home.html](http://www.aagi.com/aagi/aagi_home.html): Programa lector de pantalla. Versiones 3.0 para los sistemas operativos Windows 95/98 y Macintosh.
- **Protalk32.**- [http://www.biolink.bc.ca/entext1.htm#P32\\_Features](http://www.biolink.bc.ca/entext1.htm#P32_Features): Demo funcional de su última versión para Windows 95/98 y Windows NT.
- **Plug-in de accesibilidad para el lector Acrobat versión 4.05 para Windows.**  
- <ftp://ftp.adobe.com/pub/adobe/acrobatreader/win/4.x/plugins/accs405.exe>  
Plug-in para transformar los documentos de tipo PDF a formato texto y que pueda ser "interpretados" por lectores de pantalla.
- **Seminario de Iniciativas sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR)** (<http://www.sidar.org/>). Sitio web de un grupo de trabajo permanente, dependiente del Real Patronato español de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías. De esta web destaca un glosario tan bueno como mal diseñado desde el punto de vista de la Usabilidad.
- **Simply Talker.**- <http://www.econointl.com>: Demo funcional y última actualización de su última versión 2000 para Windows 95/98 de este lector de pantalla.
- **TAW-Test de Accesibilidad en español:** <http://www.tawdis.net/>
- **Validador de Accesibilidad: Bobby:**(<http://www.cast.org/bobby/>). En la versión en línea podremos acceder a las opciones avanzadas para determinar a qué versión de especificaciones HTML queremos validar, y a qué navegador.
- **W3aeiou.** - <http://www.w3aeiou.com>: Accesibilidad, Eficiencia, Inteligibilidad, Organización y Usabilidad en este sitio mantenido por Javier Vegas y Javier San José.



“Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

- **Windows-Eyes.**- <http://www.gwmicro.com>: Demo funcional de este navegador con lector de pantalla en su última versión 3.1. También disponible nueva versión beta 4.0.
- **WinVision.**- <http://www.artictech.com/demodown.htm#top>: Demo funcional de 30 minutos de su últimas versión WinVision 97 para Windows 95.





“Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu

## Curriculum de Mar Monsoriu



Mar Monsoriu Flor es licenciada en Ciencias de la Formación y tiene estudios de Ingeniería Superior así como de doctorado en Organización de Empresas por la Universidad Politécnica de Valencia. Su carrera profesional se ha desarrollado en el mundo de la comunicación. En su labor como periodista acumula una experiencia de más de 20 años en puestos de primera línea tanto en la Redacción como en la Dirección de diversos medios de comunicación. Entre las empresas con las que ha trabajado se encuentran multinacionales como SeaLand, Ford, y Pascual Hermanos.

Desde hace más una década está involucrada en el desarrollo e implementación tanto de estrategias como de mecánicas promocionales en las que fusiona herramientas y conceptos clásicos de marketing con el uso de las nuevas tecnologías. Consecuencia de ello es su constante análisis y uso efectivo de Internet asociada al Marketing desde 1994. Experimentalmente su primer web data de 1991 y su objetivo era promocionar un complejo turístico de la Costa Blanca en Japón.

Mar Monsoriu, conocida en Internet bajo el apodo de **bagheera**, es la fundadora de la 1ª Comunidad Virtual Profesional y Multiplataforma dedicada al Marketing y Estrategia Comercial que cuenta con cerca de un millar de personas de entre los más vanguardistas y reputados profesionales del marketing de todo el mundo.

En 1995 creó el primer sitio web institucional, con las ayudas de fomento de empleo y cursos de formación ocupacional y continua de la Conselleria de Trabajo de la Generalitat Valenciana (el gobierno autónomo de la Comunidad Valenciana, España), de la que era periodista titular y responsable de la identidad corporativa. En 1996 crea y registra el canal de **#marketing** de la importante red de Irc, la Irc-Hispano.org. En 1997, es nombrada cop de la Red. A continuación, en 1998 crea el grupo de Noticias: **es.ciencia.marketing**, primer foro oficial de Usenet de marketing en español de la historia de Internet.

Mar Monsoriu es la propietaria y responsable del sitio web:  
**<http://www.mixmarketing-online.com>,**

Este sitio recientemente ha sido definido en la Revista Emprendedores como uno de 25 webs esenciales que necesita consultar con frecuencia cualquier directivo de empresa. Desde ese web la autora ofrece, además de todo tipo de recursos de marketing en español, su obra más reconocida: El **Vocabulario Técnico de Marketing e Internet** único, en su especialidad, que existe tanto fuera como dentro de la Red.

En agosto de 1999 puso en marcha la Primera Encuesta sobre Usos del Chat que se ha realizado en español vía cuestionario web y donde quedó establecido el **Perfil del**



**“Accesibilidad en la Red y el Marketing Social”, por Mar Monsoriu**

**Chateador hispano**, como estadística de referencia en Internet. Entre sus constantes investigaciones relacionadas con Internet, sirva también de referente el trabajo sobre la **Presencia y Situación en Internet de las 1000 principales empresas de la Comunidad Valenciana**. También vinculadas al mundo de los negocios en la Red, han tenido enorme repercusión mediática las **tres ediciones de Ciberencuesta sobre el Comercio Electrónico** donde, en los años 2000, 2001, y 2002 ha logrado determinar el **Perfil del ciberconsumidor hispano**.

Mar Monsoriu Flor ha trabajado desarrollando estrategias de marketing de Servicios en el departamento de Planificación y Estudios de Presidencia de la Generalitat Valenciana y como consultora independiente de estrategias de Marketing en Internet. En la actualidad desde Latencia SL (<http://www.latencia.com>) realiza servicios especiales de Marketing como pueda ser el de Dirección Editorial de Desarrollo de Contenidos para Sitios Web, Auditoría de Marketing en la Web, Asesoría Integral de Internet especializada en situaciones de crisis (robo de dominios, ataques hackers, plagios de contenidos, atentados contra el honor, contrarumores...), Planes de Viabilidad, Planes Estratégicos de Marketing en la Red o Planes de medios mixtos (publicidad dentro y fuera de Internet).

En paralelo imparte y coordina, bajo demanda, seminarios profesionales para universidades (Politécnica de Valencia, Universitat de Valencia, Universitat Jaume 1er, Campus-TI, Euroforum, FIU, Fundación Renacimiento, Universidad Cardenal Herrera), organizaciones (CEV, SGAE, AIMME; UPV) y empresas tanto españolas como de otros países de habla hispana de entre los que destaca, Estados Unidos.

En la actualidad es **la primera presidenta electa de la Alliance for Business Success (ABS)** organización internacional, con sede en Miami donde se agrupan los profesionales hispanos relacionados con los negocios en la Internet de cuarta generación. La ABS, o mejor, la "Alianza", es la unión mundial de las comunidades virtuales en español relacionadas con la economía digital. Mar Monsoriu es, además, miembro fundador de 3xCom, primera comunidad virtual de líderes de comunidades virtuales de comunicación.