



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN MERCADOTECNIA**

**TEMA:ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE
LA INSERCIÓN EDUCATIVA DE NIÑOS CON DISCAPACIDAD
EN ESCUELAS INCLUSIVAS A TRAVÉS DEL CAMBIO DE LA
MATRIZ PRODUCTIVA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO**

AUTORA:ANA BELÉN BARRIONUEVO ÁLVAREZ

DIRECTOR: MSC. FARID MANTILLA

SANGOLQUÍ

2015

a) Certificado

Ing. Farid Mantilla Vargas

CERTIFICA

Que el trabajo titulado “Estudio de percepción de la población sobre la inserción educativa de niños con discapacidad en escuelas inclusivas a través del cambio de la Matriz Productiva en el Distrito Metropolitano de Quito”, realizado por *Ana Belén Barrionuevo Álvarez*, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el Reglamento de Estudiantes.

Sangoquí, Agosto de 2015



Ing. Farid Mantilla Vargas

DIRECTOR

b) Autoría de responsabilidad

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERIA EN MERCADO TECNIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ana Belén Barrionuevo Álvarez

DECLARO QUE:

El proyecto de grado titulado “Estudio de percepción de la población sobre la inserción educativa de niños con discapacidad en escuelas inclusivas a través del cambio de la Matriz Productiva en el Distrito Metropolitano de Quito”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas de cada fuente, mismas que se reflejan en la bibliografía.

Motivo por el cual, me responsabilizo por el contenido, veracidad y alcance científico del proyecto.

Sangolquí, Agosto 2015



Ana Belén Barrionuevo Álvarez

c) Autorización

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERIA EN MERCADO TECNIA

AUTORIZACIÓN

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE la publicación del proyecto de grado denominado “Estudio de percepción de la población sobre la inserción educativa de niños con discapacidad en escuelas inclusivas a través del cambio de la Matriz Productiva en el Distrito Metropolitano de Quito”, cuyo contenido, ideas, análisis son de mi exclusiva autoría.

Sangolquí, Agosto 2015



Ana Belén Barrionuevo Álvarez

d) Dedicatoria

Transcurridos más de cuatro años de este largo camino, todo se lo debo a Dios por darme las fuerzas y perseverancia para luchar día a día por mis sueños. A mis padres, quienes con su confianza y apoyo, nunca me dejaron desmayar y me han demostrado el amor más grande y desinteresado.

A mi primo Steven Rivadeneira Álvarez (+), quien fue una de las motivaciones más grandes para abordar este proyecto de investigación.

ANA BELÉN BARRIONUEVO ÁLVAREZ

e) Agradecimientos

A mis padres Elvia Álvarez y Luis Gómez, quienes siempre me han apoyado en todos los proyectos para mi formación académica y profesional.

A mi director de tesis, Ingeniero Farid Mantilla, que con su experiencia y todos sus conocimientos, me ha ayudado para subir el último escalón y alcanzar esta anhelada meta. Agradezco su paciencia, cariño y extendo mi admiración por su entrega a la profesión como educador y su don de gente.

A los profesores, padres de familia y angelitos de los institutos y escuelas que realizan inclusión educativa, quienes colaboraron de manera significativa para sacar adelante este proyecto, especialmente a la escuela INSFIDIM.

A todas las personas que de una u otra forma aportaron para la realización del proyecto, Dr. Marco Soasti y todos los docentes que forman parte de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por sus enseñanzas impartidas, que ahora se consolidan y plasman.

f) Contenidos	
a) Certificado.....	i
b) Autoría de responsabilidad.....	ii
c) Autorización.....	iii
d) Dedicatoria.....	iv
e) Agradecimientos.....	v
f) Contenidos.....	vi
g) Resumen.....	xv
h)Abstract.....	xvi
Fase de Introducción.....	1
i. Introducción.....	1
ii. Planteamiento del problema.....	2
iii. Objetivos.....	3
a. Objetivo general.....	3
b. Objetivos específicos:.....	3
iv. Preguntas de investigación.....	4
v. Justificación.....	4
vi. Hipótesis.....	5
a. Hipótesis general.....	5
b. Hipótesis específicas.....	5
vii. Direccionamiento estratégico.....	5
Capítulo I.....	8
1. Marco Teórico.....	8
1.1. La relevancia del estudio de personas con discapacidad.....	8
1.2. Problemática de las discapacidades.....	15
1.3. Desarrollo y problema. Contexto educativo.....	18
1.4. Teorías y marco conceptual.....	21
Capítulo II.....	25

2. Estudio de Mercado.....	25
2.1. Problema.....	25
2.2. Necesidades.....	25
2.3. Justificación e importancia.....	25
2.4. Propósito.....	26
2.5. Definición del problema.....	26
2.6. Objetivos e hipótesis de la investigación.....	27
2.7. Ética del investigador.....	28
2.8. Fase metodológica.....	28
2.9. Tipos o diseños de investigación.....	29
2.10. Técnicas de muestreo.....	30
2.11. Diseño de formulario de recolección (Encuesta).....	30
2.12. Prueba piloto.....	31
2.13. Tamaño de la muestra.....	31
2.14. Análisis de la prueba piloto.....	33
2.15. Diseño de formulario final.....	33
2.16. Trabajo de campo.....	33
2.17. Análisis de datos.....	36
2.17.1. Procesamiento de datos e interpretación.....	36
2.17.2. Análisis Univariado.....	36
2.17.3. Análisis Bivariado.....	70
2.17.3.1. Tablas de contingencia o Crosstab.....	71
2.17.3.2. ANOVA.....	76
2.17.3.3. Chi Cuadrado.....	79
2.17.3.4. Correlación.....	81
2.18. Macro y micro segmentación.....	82
2.18.1. Definición del mercado.....	83
2.18.2. Definición de segmentos.....	83
2.18.3. Definición de sub segmentos.....	83
2.18.4. Selección del mercado meta.....	86

2.18.5. Tipo de posicionamiento	87
2.18.6. Ventaja diferencial	88
2.19. Análisis de la demanda.....	88
Fuente: (CONADIS 2014), (INEC 2010)	89
2.20. Análisis de la oferta	89
2.21. Demanda Insatisfecha	91
Capítulo III.....	93
3. Propuesta	93
3.1. Descripción de las siete P's del Marketing social	93
3.1.1. Producto	93
3.1.2. Precio	94
3.1.3. Plaza	95
3.1.4. Promoción	96
3.1.5. Proceso	96
3.1.6. Personal.....	96
3.1.7. Presentación y evidencia física	97
3.2. Planeación y formulación de estrategias	97
3.2.1. Estrategia de producto.....	97
3.2.2. Estrategia de precio	100
3.2.3. Estrategia de plaza	100
3.2.4. Estrategia de promoción.....	101
3.2.4.1. BRIEF DE LA CAMPAÑA.....	101
3.2.4.2. PLAN DE MEDIOS	107
3.2.5. Estrategia de proceso	108
3.2.6. Estrategia de personal	110
3.2.7. Estrategia de evidencia física	111
3.3. Plan operativo Plan de Marketing social	112
3.4. Presupuesto Plan de Marketing social.....	121
3.5. Cuadro de mando integral	121
Capítulo IV.....	125

4. Conclusiones y recomendaciones.....	125
4.1. CONCLUSIONES	125
4.2. RECOMENDACIONES	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Diagrama de Ishikawa	3
Gráfico 2. Tipos de discapacidad	12
Gráfico 3. Tipos de discapacidades en Ecuador 2015.....	17
Gráfico 4. Distribución Administrativa Zonal a Nivel Nacional	18
Gráfico 5. Tipos de discapacidad en todas las instituciones educativas Ecuador 2015 ...	19
Gráfico 6. Mezcla de Marketing de servicios	24
Gráfico 7. Métodos de investigación.....	28
Gráfico 8. Tipos de investigación	29
Gráfico 9. Técnicas de muestreo	30
Gráfico 10. Instituto de Síndrome de Down.	34
Gráfico 11. Escuela EFFER	34
Gráfico 12 Instituto fiscal Discapacidad Motriz INSFIDIM	35
Gráfico 13. Fundación General Ecuatoriana	35
Gráfico 14. Edad	37
Gráfico 15. Género	38
Gráfico 16. Ocupación de la persona encuestada.....	40
Gráfico 17. Sector vivienda.....	41
Gráfico 18. Familiar con discapacidad.....	42
Gráfico 19. ¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?	44
Gráfico 20. Discapacidad Física.....	45
Gráfico 21. Discapacidad Sensorial	46
Gráfico 22.Frecuencia Discapacidad Intelectual.....	48
Gráfico 23. Frecuencia Discapacidad Psicológica	49
Gráfico 24. Oportunidades parapersonas con discapacidad	50
Gráfico 25. Razones por las que se originan las discapacidades	52
Gráfico 26. Etiología de la discapacidad según el periodo de vida en el Ecuador.	52
Gráfico 27. Monto inversión en educación	53
Gráfico 28. Beneficios para personas con discapacidad	55
Gráfico 29. Relación de discapacidades con niveles de pobreza	56

Gráfico 30. Ingresos mensuales necesarios para una persona con discapacidad	57
Gráfico 31. Estaría dispuesto que su hijo asista a la escuela inclusiva	59
Gráfico 32. Entorno educación para personas con discapacidad	60
Gráfico 33. Inconvenientes niño con discapacidad en una escuela.....	61
Gráfico 34. Tipos de discapacidades en escuelas de inclusión	62
Gráfico 35. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad física	71
Gráfico 36. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad sensorial	72
Gráfico 37 Actuación hacia una persona con discapacidad VS intelectual	73
Gráfico 38. Actuación hacia una persona con discapacidad VS psicológica.....	74
Gráfico 39. Sector VS Inconvenientes en un instituto de educación especial	75
Gráfico 40. Ingresos Vs. Necesidades de personas con discapacidad	76
Gráfico 41. Tipos de discapacidades de 0 a 18 años en Ecuador	83
Gráfico 42. Segmentación.....	84
Gráfico 43. Demanda insatisfecha	92
Gráfico 44. Producto	94
Gráfico 45. Plaza - ubicación Insfidim.....	95
Gráfico 46. Personal Insfidim	96
Gráfico 47. Los tres pasos para la transformación sociocultural	98
Gráfico 48. Función de la promoción.....	101
Gráfico 49. Invitación Evento “Y si te toca a ti?”	104
Gráfico 50. Diseño de vibrín	105
Gráfico 51. Diseño de tótem	106
Gráfico 52. Diseño de tótem 2	107
Gráfico 53. Dummie Box de donación.....	109
Gráfico 54. Arte Manilla campaña	109
Gráfico 55. Mapa de procesos INSFIDIM	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos	6
Tabla 2. Tipo de Discapacidades Ecuador 2015	11
Tabla 3. Tipos de discapacidad Ecuador 2015	12
Tabla 4. Discapacidad Ecuador por edad Abril 2015	16
Tabla 5. Marco Normativo para accesibilidad universal.....	17
Tabla 6. Niños entre 0 a 17 años por tipo de discapacidad en Ecuador	20
Tabla 7. Edad.....	37
Tabla 8. Género	38
Tabla 9. Ocupación	39
Tabla 10. Sector donde vive	41
Tabla 11. ¿Tiene un familiar que tenga o haya tenido algún tipo de discapacidad?	42
Tabla 12. ¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?	43
Tabla 13. Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, (física)	45
Tabla 14. Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes (sensorial)	46
Tabla 15. Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, (intelectual)	47
Tabla 16. Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, (psicológica) ...	49
Tabla 17 ¿Piensa que se brindan las mismas oportunidades a personas con discapacidad?.....	50
Tabla 18. ¿Cuáles son las razones por las que piensa que se originan las discapacidades? 1 accidentes	51
Tabla 19 ¿Cuál es el monto que usted considera que el gobierno invierte en educación para personas con discapacidad?.....	53
Tabla 20. Señale de la siguiente lista, los beneficios que usted conoce reciben las personas con discapacidad	54
Tabla 21 ¿Considera usted que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza?	56
Tabla 22 ¿Con cuánto dinero cree usted que una persona con discapacidad debería contar al mes para cubrir necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta?	57

Tabla 23 ¿Estaría dispuesto a que su hijo/a asista a una escuela junto a niños con algún grado de discapacidad?.....	58
Tabla 24. ¿Piensa que las escuelas adecuan el entorno para impulsar la educación de personas con discapacidad?.....	60
Tabla 25. Entorno educativo para las instituciones de educación especial 1	63
Tabla 26. Entorno educativo para las instituciones de educación especial 2	64
Tabla 27 Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad física	71
Tabla 28 Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad sensorial	72
Tabla 29 Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad intelectual..	73
Tabla 30 Actuación de una persona con discapacidad VS. Discapacidad psicológica. ..	74
Tabla 31. Sector VS Inconvenientes en un instituto de educación especial	75
Tabla 32. Edad VS ingresos para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad	76
Tabla 33. ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Oportunidades que tienen las personas con discapacidad	77
Tabla 34. ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Monto de inversión del gobierno	78
Tabla 35. ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Beneficios que reciben	78
Tabla 36 Chi cuadrado. Monto que invierte el gobierno, dinero que gasta al mes una persona con discapacidad y sector donde vive	79
Tabla 37 Chi cuadrado. Actuación hacia un niño con discapacidad, origen discapacidades y afectación de la pobreza	80
Tabla 38. Correlación Monto de inversión y gastos mensuales	81
Tabla 39. Correlación Monto de inversión del gobierno y beneficios que reciben las personas con discapacidad	82
Tabla 40. Segmentación de mercados	86
Tabla 41 Demanda Histórica según tasa de natalidad en Quito	89
Tabla 42. Proyección de la demanda según tasa de natalidad en Quito	89
Tabla 43. Clasificación de la oferta.....	90

Tabla 44. Oferta Histórica según tasa de natalidad	90
Tabla 45. Proyección de la oferta	91
Tabla 46. Demanda Insatisfecha	91
Tabla 47. Estrategia Producto	99
Tabla 48. Estrategia de precio	100
Tabla 49. Estrategia de plaza.....	101
Tabla 50. Estrategia de promoción.....	103
Tabla 51. Calendario Plan de Medios	108
Tabla 52. Estrategia de proceso.....	110
Tabla 53. Estrategia de personal	110
Tabla 54. Estrategia de evidencia física	111
Tabla 55. Operacionalización estrategia de producto o servicio	112
Tabla 56. Costo de ejecución campaña. ¿y si te toca a ti?	113
Tabla 57. Operacionalización estrategia de precio.....	113
Tabla 58. Operacionalización estrategia de plaza	115
Tabla 59. Operacionalización estrategia de promoción 1	116
Tabla 60. Operacionalización estrategia de promoción 2	117
Tabla 61. Operacionalización estrategia de procesos.....	118
Tabla 62. Operacionalización estrategia de personas.....	119
Tabla 63. Operacionalización estrategia de evidencia física	120
Tabla 64. Presupuesto consolidado	121
Tabla 65. Propuesta Cuadro de Mando Integral para la escuela INSFIDIM.....	122

g) Resumen

En la investigación se aborda la problemática que enfrentan los niños, niñas y adolescentes con algún grado de discapacidad con respecto al ámbito educativo, quienes tienen derecho a integrarse a la sociedad, buscan equidad y trato “normal”; de manera que se desarrollen al máximo sus capacidades puntuales, talentos y destrezas para que en un futuro se puedan integrar laboralmente y así pueda alcanzarse el clima del buen vivir que todos deseamos. En la actualidad, se han implementado varios programas de inclusión y proyectos como “Ecuador sin fronteras”; además de la ley Orgánica de Discapacidades y la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Todos buscan, promueven y motivan un trato equitativo, penalizan la discriminación e impulsan la inserción en todos los niveles y ámbitos. El proyecto diagnostica los problemas en las instituciones educativas que realizan inclusión, destaca las fortalezas de los proyectos ya realizados y evalúa las necesidades de los niño/as desde el punto de vista familiar, sus padres, quienes son las personas que en el transcurso de sus vidas han luchado sus batallas y saben más que nadie cuáles son los obstáculos y el camino que aún queda por recorrer. Por otro lado, el proyecto compara con una investigación realizada puntualmente hacia los educadores y docentes de estas instituciones, quienes muestran técnicamente cuáles son las oportunidades de mejora, qué es lo que hace falta y qué se debería continuar realizando para lograr una verdadera inclusión. Finalmente, se proponen estrategias de mercadeo social solución frente a esta problemática, vistas desde varias perspectivas producto del análisis y resultados.

Palabras clave:

- **NIÑOS CON DISCAPACIDAD**
- **INCLUSIÓN**
- **INSTITUCIONES EDUCATIVAS**
- **MERCADEO SOCIAL**

h) Abstract

In researching the problems that children and adolescents faced with some degree of disability respect to educational level, who have the right to integrate into society, seeking "normal" equity and treatment is discussed; so that they develop their full point capabilities, talents and skills so that in future they can integrate the workforce and thus the climate of good living that we all want can be reached. Currently, several programs have been implemented and inclusion projects as "Ecuador without borders"; in addition to the Organic Law on Disabilities and the Convention on the Rights of People with Disabilities. They promote and encourage fair treatment, criminalizing discrimination and promote the inclusion in all levels and areas. The project diagnoses problems in educational institutions conducting inclusion highlights the strengths of the already completed projects and evaluates the needs of the child / as from the point of family, his parents, who are the people seen in the course of their lives have fought their battles and they know more than anyone what obstacles and the path that lies ahead are. Furthermore, the project compares to investigation promptly to educators and teachers of these institutions, who show technically what opportunities for improvement, what is needed and what should continue to make for true inclusion. Finally, social marketing strategies are proposed solution to this problem, as seen from various perspectives of product analysis and results.

Keywords

- **CHILDREN WITH DISABILITIES**
- **INCLUSION**
- **EDUCATIONAL INSTITUTIONS**
- **SOCIAL MARKETING**

Fase de Introducción

i. Introducción

En la actualidad, la era tecnológica lleva a una necesidad constante de formación y actualización de conocimientos, buscando superación y el acceso equitativo de todos los integrantes de la sociedad a la educación.

En el año 2006, el acceso al ámbito laboral para personas en condición de discapacidad en Ecuador fue alrededor de 500 personas, mientras que para el año 2014 se incrementó en más de un 100%, aplicando el modelo para la atención con personas con discapacidad. (Noticiero 24 horas, Mayo 2015). El ámbito laboral de inserción social va de la mano con el tema de educación, según la Dirección Nacional de Educación Especial e Inclusiva existen 174 Instituciones de Educación especial, 17 en Quito que para fines de este estudio, servirá como punto de partida. Algunas de estas escuelas inclusivas son Instituto de Educación especial del Norte (Ponceano), Síndrome de Down instituto de educación especial (Chillogallo), Instituto Fiscal de Discapacidad Motriz (Solanda); entre otros que se expondrán durante el desarrollo de este proyecto.

Richard Espinosa, ministro coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad de Ecuador señaló que el cambio de la matriz productiva, participa como pilar fundamental, el desarrollo del talento humano. Además, “el cambio de la matriz productiva es para los trabajadores, para los agricultores, para los jóvenes, los estudiantes, para las universidades, para los empresarios, para los inversionistas, y para los actores de la economía popular y solidaria” (Glas, 2014).

Lo que se propone comprende una investigación de las necesidades en cuanto a educación y en qué medida se está logrando cumplir esto, de la mano con lo que señalan las Leyes Gubernamentales. Esto representa una oportunidad de superación para la comunidad, en concordancia con la inclusión social y la colectividad. Todo esto va de la

mano con la Ley Orgánica de Discapacidades y la suscripción a la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2007.

A lo largo de todo el proceso se trabajará de manera objetiva e imparcial, y cumpliendo la normativa legal vigente, como lo exige la ética profesional del investigador.

ii. Planteamiento del problema

Los niños con discapacidad son miembros de la sociedad que han sido durante años incluidos de una u otra forma en temas como movilidad, empleo, educación y salud. Varios gobiernos han luchado por la inclusión de personas con diversos tipos de discapacidad: auditiva, visual, intelectual, etc.; sin embargo es un hecho evidente que aún queda mucho por hacer para poder brindar las mismas oportunidades y desarrollar de mejor forma sus talentos.

“Solamente entre el 20 y 30 por ciento de los niños con discapacidades asisten a la escuela en la región de América Latina. Esta baja asistencia deriva de una severa falta de transporte, capacitación de los maestros, equipamiento, mobiliario, materiales didácticos y acceso a una infraestructura escolar adecuados. Además de los obstáculos evidentes ya citados, existen actitudes sociales que también funcionan como barreras a una educación influyente de buena calidad”. (Banco Mundial, 2004)

En el siguiente diagrama causa – efecto (Ishikawa) se recopila la información más relevante de causas y efectos respecto al tema de investigación:

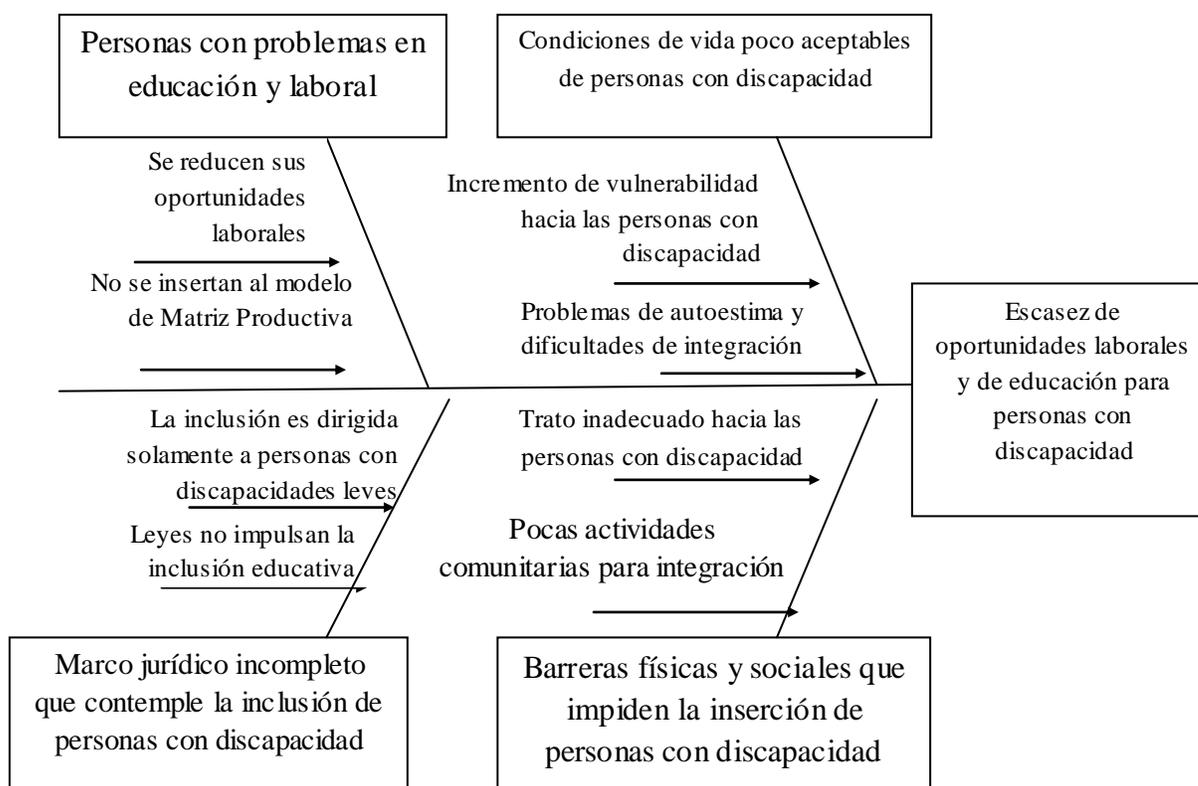


Gráfico 1. Diagrama de Ishikawa

iii. Objetivos

a. Objetivo general

Investigar la percepción de la población sobre la inserción educativa de niños con discapacidad en escuelas inclusivas

b. Objetivos específicos:

1. Investigar temas planteados de discapacidades en el marco teórico como aporte preliminar del proyecto.
2. Aplicar los procesos metodológicos que se utilizará para este estudio
3. Analizar los resultados obtenidos en la investigación
4. Establecer propuestas de mejora y solución para las escuelas inclusivas del Distrito Metropolitano de Quito.

iv. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las necesidades de capacitación de niños con discapacidad en la ciudad de Quito?

¿En qué medida aumenta la educación inicial sobre las oportunidades de inserción al mundo laboral de las personas discapacitadas?

¿En qué porcentaje los niños con capacidades especiales hacen uso de los beneficios por su condición?

v. Justificación

El censo del pasado 2010, identifica a 149.832 niñas, niños y adolescentes en condición de discapacidad permanente por más de un año, lo que representa un 2,78% respecto al total nacional, en relación al total de este grupo etario. (Censo 2010)

Como estrategias para el Buen Vivir, se apunta a impulsar la educación e inserción de las personas con algún grado de discapacidad, personas de tercera edad, niños, niñas y adolescentes con problemas de adicción, etc. Asimismo se garantiza la satisfacción de las necesidades a través de la prestación universal de los servicios públicos de calidad en educación y salud, el acceso a la vivienda, a la alimentación y el vestido y el trabajo digno productivo y reproductivo.

En cuanto a viabilidad de objetivos, se dispone de datos secundarios obtenidos del censo realizado en el año 2010, la página web del Ministerio de Inclusión Social y el Sistema Nacional de Información (SNI), mismos que serán muy útiles a la hora de dar soporte al estudio.

La propuesta se inclina en establecer alternativas de mejora en cuanto a educación para niños con discapacidad en la ciudad de Quito, por medio del uso de las herramientas de la mercadotecnia social.

El beneficiario directo de este proyecto son las personas con discapacidad, sus familiares y su entorno social en la ciudad de Quito, ya que por medio de la investigación cualitativa y cuantitativa se podrá evaluar necesidades y apuntalar en proponer alternativas.

vi. Hipótesis

a. Hipótesis general

Del total de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, apenas el 40% ha cubierto sus necesidades de educación en la ciudad de Quito.

b. Hipótesis específicas

H1. La sociedad acepta al 100% la inclusión en la educación para personas con discapacidad

H2. El 60% de personas con discapacidad enfrentan situaciones de aislamiento y discriminación

H3. El nivel de pobreza es directamente proporcional al nivel de acceso a escuelas de niños, niñas y adolescentes.

vii. Direccionamiento estratégico

El desarrollo del direccionamiento estratégico se lo ha realizado compilando los servicios y objetivos de instituciones de educación especial.

Misión:

Planificar, implementar y monitorear las diferentes acciones que realizan las instituciones de educación especial para buscar nuevas estrategias educación, brindar más alternativas de educación inclusiva, garantizando la calidad del servicio acorde a las necesidades actuales de niñas, niñas y adolescentes con discapacidad.

Visión:

Para el año 2020, aumentar las oportunidades de educación en niñas, niños y adolescentes con algún tipo de discapacidad, con la provisión de instrumentos adecuados que permitirán desarrollar sus destrezas y talentos.

OBJETIVOS:**Tabla 1.****Objetivos**

Nº	OBJETIVOS	FINANCIERO	CLIENTES	PROCESOS INTERNOS	DESARROLLO Y CRECIMIENTO
1	Incrementar la inversión en activos fijos y herramientas para las escuelas inclusivas.	X			
2	Promover una mejor calidad de servicio en cuanto a la educación especial		X		
3	Fortalecer la inclusión educativa en niñas, niños y adolescentes.				X
4	Innovar los sistemas de información y comunicación de las escuelas inclusivas.			X	
5	Mantener relaciones positivas con los padres de		X		

CONTINUA 

los niños con discapacidad

6 Acelerar la velocidad de creación de flujo de efectivo **X**

7 Incrementar la oferta académica para niños con discapacidad. **X**

8 Cubrir la demanda en cuanto a necesidades de educación inclusiva **X**

9 Mantener constante mejoras en las normas de calidad **X**

POLÍTICAS:

- La inclusión en actividades educativas
- Reconocer la atención especial que requieren los niños con discapacidad.
- Trabajar con eficiencia y efectividad en todo momento
- Capacitar constantemente al personal docente de las escuelas inclusivas

Capítulo I

1. Marco Teórico

1.1. La relevancia del estudio de personas con discapacidad

Partiendo de un contexto mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), publicó un informe mundial sobre discapacidad en el año 2011 donde se señala que a nivel mundial existe un 15% de personas con discapacidad, es decir más de 1000 millones de personas.

En América Latina existen alrededor de 85 millones de personas con algún tipo de discapacidad.(Organización Mundial de la Salud, 2011)

CHILE

Chile, es el país con mayor número de casos con síndrome de down, al año 500 niños nacen con esta condición. En cuanto a la importación de vehículos tendrán una rebaja del 50% del arancel de importación (siempre que no supere ciertos montos que establece la ley), material pedagógico para la educación especial, ayudas técnicas como prótesis, ortesis, equipos y medicamentos, el estado reintegrará la totalidad de gravámenes aduaneros que se paguen por la importación de estos elementos. En el ámbito educativo el estado garantiza la integración total de personas con discapacidad, en cuanto a malla curricular, equipos especializados y prevención de su salud (Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad Chile). Los establecimientos de educación parvularia, básica y media están obligadas a tener planes para alumnos con necesidades especiales. En caso de no poder asistir a clases, tienen derecho a recibir su educación en el lugar que permanezca por prescripción médica. Dentro del ámbito laboral, podrán trabajar personas con discapacidad mayores a 21 años, el estado garantiza participar en igualdad de condiciones para una vacante.

BRASIL

La política internacional para la integración de las personas con discapacidad establece como objetivos la integración de las acciones de los organismos y entidades públicas y privadas en las áreas de salud, educación, trabajo, transporte, bienestar social, edificio público, la seguridad social, la vivienda, la cultura, el deporte y el ocio, dirigidas a la prevención de la discapacidad y la eliminación de sus múltiples causas y la inclusión social.

COLOMBIA

“El Estado colombiano promueve la integración de las personas con discapacidad a las aulas regulares en establecimientos educativos que se organicen, directamente o por convenio, con entidades gubernamentales y no gubernamentales, en el marco de un Proyecto Educativo Institucional. A través de su Sistema Nacional de Cofinanciación, el Estado apoya a estas instituciones y las dota de los materiales educativos que respondan a las necesidades específicas según el tipo de limitación que presenten los alumnos, estableciendo asimismo metodologías para el diseño y ejecución de programas educativos especiales de carácter individual, según el tipo de limitación, que garanticen el ambiente menos restrictivo para la formación integral de las personas con limitación; y promueve el diseño, producción y difusión de materiales educativos especializados, así como de estrategias de capacitación y actualización para docentes en servicio en este campo” (Javier Mujica)

De acuerdo a los datos presentados por el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS), al año 2015 en Ecuador existen aproximadamente 416177 personas con algún tipo de discapacidad, entre auditiva, física, intelectual, visual); lo cual representa aproximadamente el 3% del total de la Población. La tabla 1 muestra un comparativo Nacional por tipo de discapacidades.

ECUADOR

Por parte de nuestro país, 397.233 personas registradas (carne tizadas), equivale al 2% de la población ecuatoriana 15'936.100 total población Ecuador (Conadis, 2013).

El modelo de la matriz productiva para alcanzar el buen Vivir en Ecuador tiene por objetivo lograr una inserción estratégica y soberana, en donde incorporar a los actores que históricamente han sido excluidos del esquema del desarrollo de mercado ha sido uno de los principales objetivos. (Ecuador inmediato, 2008)

En el año 2007, el ex Vicepresidente de La República Lenín Moreno Garcés, subrayó la integración de Ecuador a la convención sobre los derechos de personas con discapacidades, donde se destaca lo siguiente:

Artículo 24. Educación:

“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida, con miras a:

a. Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;

b. Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;

c. Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre.

Por otro lado, la ley orgánica de Discapacidades, en el Registro Oficial N. 796 del año 2012 establece lo siguiente en cuanto a educación e inclusión para personas con discapacidad:

“Artículo 30. Educación especial y específica.- El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades coordinará con las respectivas autoridades competentes en materia de educación, el diseño, la elaboración y la ejecución de los programas de educación, formación y desarrollo progresivo del recurso humano necesario para brindar la atención integral a las personas con discapacidad, procurando la igualdad de oportunidades para su integración social.

La autoridad educativa nacional procurará proveer los servicios públicos de educación especial y específica, para aquellos que no puedan asistir a establecimientos regulares de educación, en razón de la condición funcional de discapacidad.

La autoridad educativa nacional garantizará la educación inclusiva, especial y específica, dentro del Plan Nacional de Educación, mediante la implementación progresiva de programas, servicios y textos guías en todos los planteles educativos”.

La tabla 1 muestra en cifras el número de personas discapacitadas en América Latina. Brasil encabeza la lista, siendo el país con mayor número de casos.

Tabla 2.

Tipo de Discapacidades Ecuador 2015

PAÍS	POBLACIÓN ACTUAL	POBLACIÓN DISCAPACIDAD	PORCENTAJE
BRASIL	210691024	49606048	23,54%
CHILE	18116435	404377	2,20%
COLOMBIA	49468384	3094898	6,30%
ECUADOR	16438387	416177	2,53%

Fuente: Brasil Censo de Población de 2010; Chile: XVII Censo Nacional de Población y VI de Vivienda de 2002; Colombia: Censo de Población y Vivienda de 2005; Ecuador: (CONADIS, 2015)

La ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el registro oficial el 25 septiembre del 2012, señala que en Ecuador existen los siguientes tipos de discapacidades (ver cuadro sinóptico 1)

Para efectos de este estudio, se presenta un resumen de las discapacidades más relevantes en Ecuador, a nivel provincial (Pichincha) y en la ciudad de Quito. Ver Tabla

Tabla 3.

Tipos de discapacidad Ecuador 2015

PAÍS/ REGIÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITI- VA	FÍSICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICO- LÓGICO	PSICO- SOCIAL	VISUAL	
NACIONAL	50838	203880	90458	5619	8457	8230	48695	416177
PICHINCHA	9382	27699	13017	809	1706	1217	7048	60878
QUITO	8245	24657	11175	699	1584	1191	6329	53880

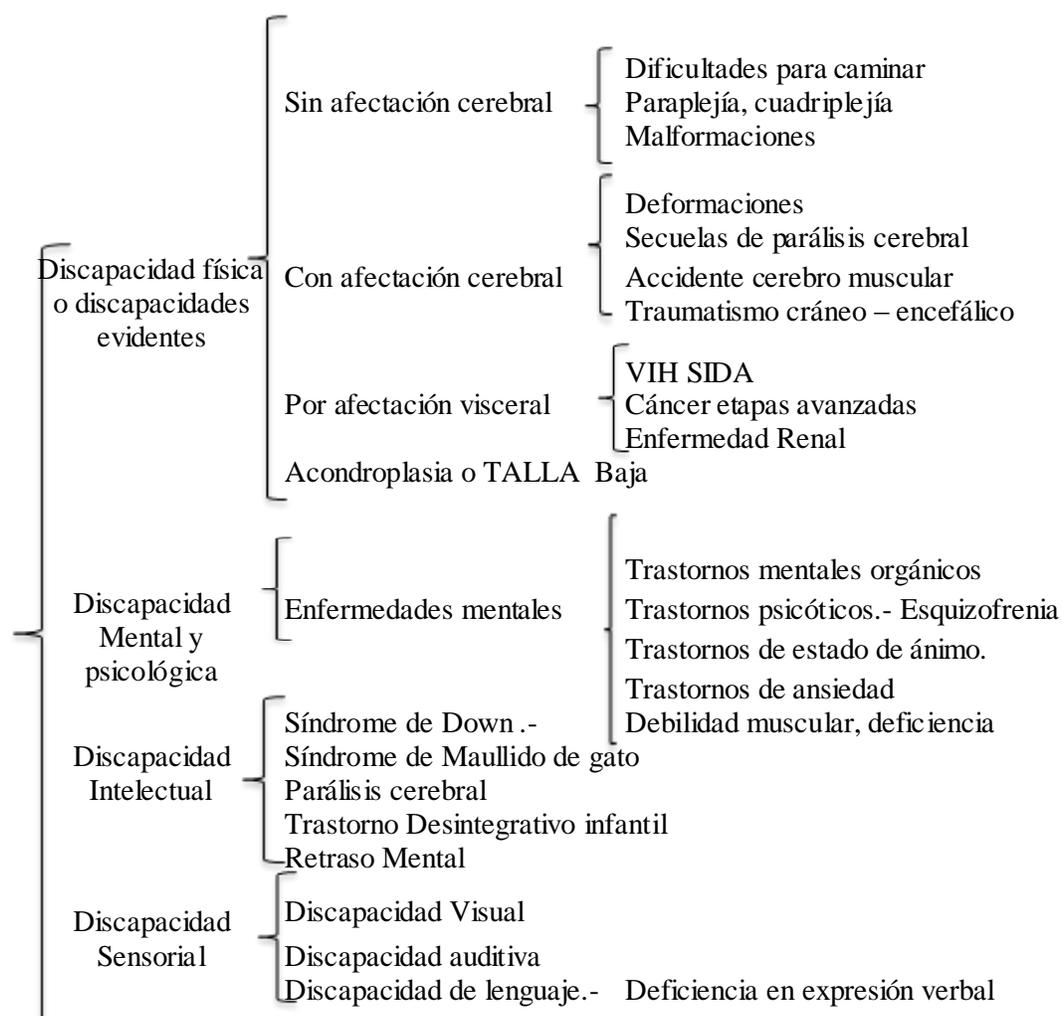


Gráfico 2. Tipos de discapacidad

Fuente: (Ley Orgánica de Discapacidades Ecuador, 2012)

El estudio más reciente se realizó en Ecuador en cuanto a discapacidades fue el denominado estudio bio-psico-social-genético, este estudio permitió identificar y ubicar a las personas con discapacidad y sus principales necesidades. Se entregó ayudas de tipo técnico (sillas de ruedas, muletas, prótesis, etc.) y este estudio permitió identificar qué personas deberían tener acceso al Bono de Desarrollo Humano y el Bono Joaquín Gallegos Lara, este último únicamente para personas con discapacidad severa y en situación crítica). (Ministerio Inclusión Económica y Social, 2014)

EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR Y LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN

El Plan Nacional del buen vivir vigente Resolución 2 Registro Oficial Suplemento 78 de 11 sep – 2013 habla sobre auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad al igual que Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

“El modelo de desarrollo del Buen Vivir es inclusivo y busca dejar atrás los programas asistencialistas, con el objetivo de posicionar a cada ciudadana y ciudadano como sujeto de derechos. El Estado es garante de este ejercicio y debe fomentar su participación activa en las actividades de la sociedad e incidencia a través de políticas públicas y acciones positivas” (Diario El ciudadano, Octubre 2014)

Es importante señalar que la discriminación que recae sobre las personas con discapacidad está organizada en función de una hegemonía y homogenización estética, funcional e intelectual en detrimento de "lo diferente”.

Para alcanzar el Buen Vivir, el Gobierno asumió desde su inicio el compromiso de defender el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y el respeto a los derechos de la naturaleza. Estos derechos fueron consagrados en nuestra Constitución de 2008 que, además, convirtió al Ecuador en un referente, por ser el primer país en el planeta que reconoce los derechos de la naturaleza en su marco constitucional. Una de las principales herramientas del proceso político ecuatoriano ha sido la planificación. La Constitución ordena que esa planificación se vincule en forma directa a la construcción de los derechos de los ciudadanos. El Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP) fue creado en la Constitución de 2008 (art. 279) y está integrado

por el Consejo Nacional de Planificación, su secretaría técnica -Senplades-, los consejos sectoriales de política pública de la función ejecutiva, los consejos nacionales de igualdad, los consejos de planificación de los gobiernos autónomos descentralizados, los consejos ciudadanos sectoriales y otras instancias de participación.

Las unidades básicas de participación del sistema son las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas (art. 248). El sistema está normado en la Constitución de 2008, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, COPFP (2010), la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, COOTAD (2010).

Las agendas sectoriales de la política desdoblán la planificación nacional en cada ámbito de intervención gubernamental, y las agendas para la igualdad consolidan lineamientos de políticas para la inclusión de las mujeres, personas con discapacidad, pueblos y nacionalidades indígenas, niñez, adultos mayores y personas en situación de movilidad, entre otras. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017)

A continuación se presentan datos relevantes sobre discapacidades señalados en el Plan Nacional del Buen vivir tomo 1:

- El 5,6% de la población ecuatoriana (816 156 personas) señala tener algún tipo de discapacidad (INEC, 2010).
- La presencia de discapacidad está directamente relacionada con la edad; el 33% tiene más de 65 años.
- Los accidentes son una causa de discapacidad y afectan más a la población masculina de 20 a 64 años (19%).
- En las mujeres del mismo rango de edad, son las condiciones negativas de salud las que provocan alguna discapacidad (53%); estas también afectan al desarrollo integral en los menores de 5 años.
- Menos de la mitad de las personas con discapacidad (44%) reportan que sí han trabajado alguna vez, pero apenas la cuarta parte (25%) de personas con discapacidad y limitación grave, reportan estar trabajando: 1 659 personas lo hacen en un empleo especial protegido y 444, en empleo regular con apoyo (Conadis, 2013).

- El 80% no tiene acceso a seguridad social; el 9,6% se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS voluntario y general); el 5,9% al IESS campesino; el 0,4%, al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) o al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) y el 4,6%, a seguros privados (INEC, 2010).
- A partir de 2007, la Vicepresidencia de la República, conjuntamente con el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (Conadis), incursionó en áreas como la implementación de 80 unidades de estimulación temprana en la mayoría de provincias del país; el apoyo a los gobiernos autónomos descentralizados en el ámbito de discapacidades para la eliminación de barreras arquitectónicas e implementación de unidades básicas de rehabilitación, durante 2007, 2008 y 2010; el fortalecimiento de las cinco federaciones nacionales de y para personas con discapacidad y de 150 filiales de nivel local; la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y la contribución al cumplimiento de los instrumentos internacionales de derechos de las mismas (Conadis, 2013: 41-42)

1.2. Problemática de las discapacidades

La evolución de modelos y enfoques de discapacidad ha trascendido con el paso del tiempo, viendo a la discapacidad como un tema social más que médico. El modelo tradicional (hasta el siglo XIX), señalaba la discapacidad como una anomalía, inválidos, impedidos; posteriormente el modelo médico (1940 a 1990) describe a la discapacidad como producto de trauma, enfermedad congénita o adquirida. Finalmente, desde el año 1990 a la actualidad, el modelo se denomina de derechos humanos e inclusión social y reconoce que existen barreras sociales que deben ser eliminadas, donde el estado está en obligación de garantizar sus derechos. (Ministerio Inclusión Económica y Social, 2014)

En la actualidad existen varias definiciones para entender la discapacidad:

“Un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores

ambientales y personales) (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD Y ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, 2001)

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción de las personas con deficiencias y las barreras, debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás” (O.N.U., 2006)

“Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales en la vida diaria”. (Ley orgánica de discapacidades, 2012)

Por otro lado, cabe recalcar que en el Art. 6 de la Ley Orgánica de Discapacidades señala que los beneficios tributarios de exoneración del impuesto a la renta y devolución del impuesto al valor agregado, se aplicarán únicamente a personas cuya discapacidad sea mayor al 40% y de forma proporcional tendrán derecho a los beneficios tributarios.

La tabla 3 muestra la discapacidad por edad en Ecuador, siendo la discapacidad física con mayor número de casos, de acuerdo al gráfico 1.

Tabla 4.

Discapacidad Ecuador por edad Abril 2015

TIPO DE DISCAPACIDAD	0-5 AÑOS	6-17 AÑOS	18-64 AÑOS	MAYORES A 65 AÑOS	TOTAL
FÍSICA	4989	16835	119718	60445	201987
SENSORIAL	1309	10661	61294	30863	104126
INTELLECTUAL	3894	30181	55603	4095	93773
PSICOLÓGICA	168	1795	12693	1635	16291
TOTAL	10359	59472	249307	97038	416177
%	2,87%	16,45%	68,97%	26,84%	115,13%

Fuente: (CONADIS, 2015)

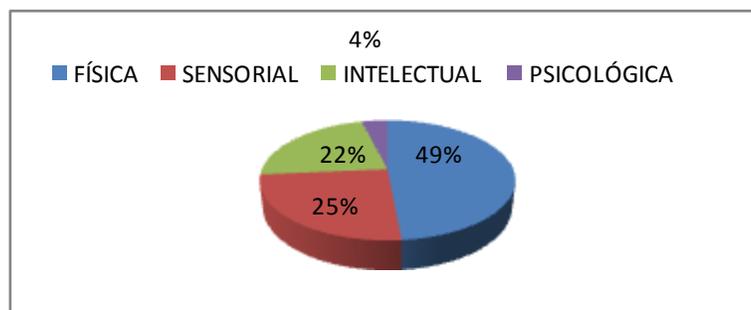


Gráfico 3. Tipos de discapacidades en Ecuador 2015

Fuente: (CONADIS, 2015)

Por otro lado, la accesibilidad universal se define como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. La accesibilidad universal beneficia a todos y los grupos que sienten sus beneficios con mayor impacto, dentro de estos están las personas con discapacidad” (SETEDIS, 2015)

El marco normativo al que responde la accesibilidad universal, se presenta en el cuadro 3.

Tabla 5.

Marco Normativo para accesibilidad universal

CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS	CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008	PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	LEY ORGÁNICA DISCAPACIDADES	AGENDA NACIONAL PARA LA IGUALDAD EN DISCAPACIDADES
Art.9. Accesibilidad Universal.	Art.16. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial.	Objetivo 2 Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.	Art.58. Accesibilidad	Cap.3.2 Educación
	Art.47. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad.		Art.60. Accesibilidad en el transporte	Cap.3.3.7 Accesibilidad al medio físico, información y comunicación
	Art.330. Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad en condiciones al trabajo	Objetivo 3 Mejorar la calidad de vida de la población	Art.63. Accesibilidad de la comunicación	Art.66. Accesibilidad en bibliotecas

Fuente: (SETEDIS, 2015)

1.3. Desarrollo y problema. Contexto educativo para personas con discapacidad (niños, niñas y adolescentes)

De acuerdo a datos publicados por el CONADIS, en Ecuador existen 69839 niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años con algún tipo de discapacidad, de los cuales 22475 han sido insertados al sistema educativo en todos los niveles e instituciones del país.

Con el objeto de obtener información precisa se visitó el Ministerio de Educación, ubicado en las calles Amazonas y Atahualpa (Quito-Ecuador), quienes proporcionaron información sobre el número de niños, niñas y adolescentes que han sido insertados al sistema educativo. Existen 9 zonas delimitadas por la función pública, que se detalla a continuación:



Gráfico 4. Distribución Administrativa Zonal a Nivel Nacional

Fuente: (Ministerio de Educación, 2015)

Zona 1.- Provincias de Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos

Zona 2.- Provincia de Pichincha (excepto el cantón Quito), Napo, Orellana

Zona 3.- Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza

Zona 4.- Provincias de Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas

Zona 5.- Provincias de Santa Elena, Guayas (excepto los cantones de Guayaquil Samborondón y Durán), Bolívar, Los Ríos y Galápagos

Zona 6.- Provincias de: Cañar, Azuay, Morona Santiago

Zona 7.- Provincias de: El Oro, Loja, Zamora Chinchipe

Zona 8.- Cantones de: Guayaquil Samborondón y Durán

Zona 9.- Distrito Metropolitano de Quito

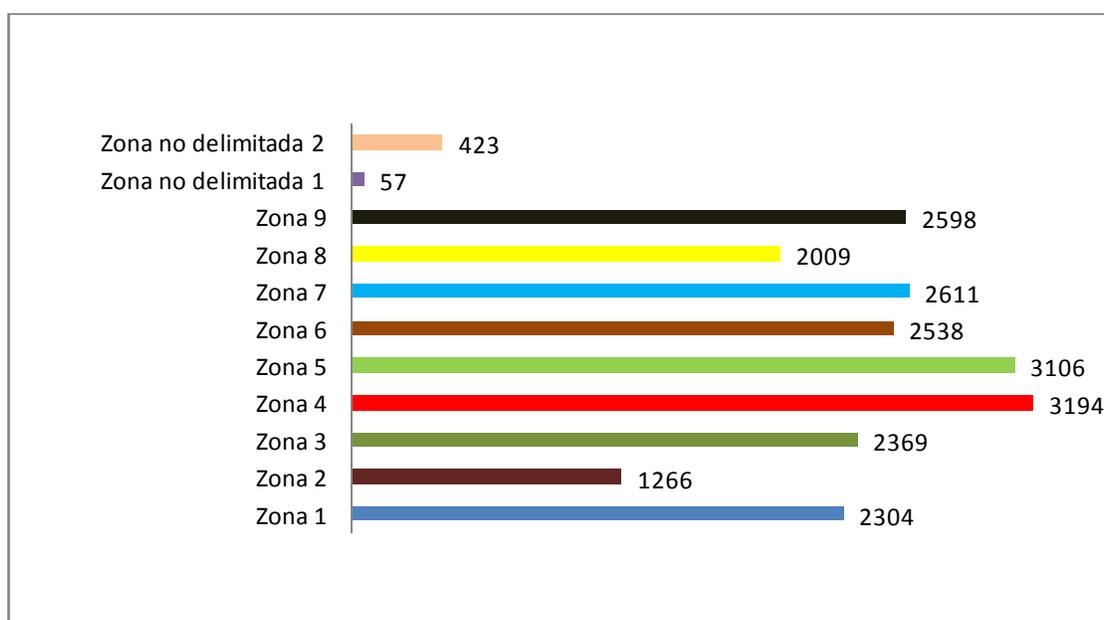


Gráfico 5. Tipos de discapacidad en todas las instituciones educativas Ecuador 2015

Fuente: (Ministerio de Educación, 2015)

Santo Domingo de los Tsáchilas y Manabí son las provincias con mayor número de personas con algún tipo de discapacidad insertadas en el ámbito educativo. Por parte de la ciudad de Quito (Zona 9), existen 2598 niñas, niños y adolescentes que reciben educación de tipo formal.

Según la ley sustitutiva a la ley del IECE, del total de becas que conceden los institutos de educación superior, al menos el cinco por ciento debe ser destinado a personas con discapacidad. Por otro lado, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación

Profesional SECAP impulsa talleres de forma gratuita para personas con discapacidad y sus familiares hasta el 4to grado de consanguinidad a fin de insertarlos en la vida laboral.

Es competencia del Ministerio de Educación brindar educación en instituciones especializadas, que cuenten con el máximo de recursos humanos, materiales y técnicos ajustados a sus necesidades para favorecer al máximo el desarrollo posible y la inclusión socio-laboral. (Ley orgánica de discapacidades, 2012)

Las discapacidades más frecuentes a nivel nacional que afectan a niños, niñas y adolescentes son de tipo físicas e intelectuales, como muestra la Tabla 5.

Tabla 6.

Niños entre 0 a 17 años por tipo de discapacidad en Ecuador

Tipo de Discapacidad	0-5 AÑOS	6-17 AÑOS	Suma 0 a 17 años	% Afectación
FÍSICA	4989	16835	21824	31,25%
SENSORIAL	1309	10661	11970	17,14%
INTELECTUAL	3894	30181	34075	48,80%
PSICOLÓGICA	168	1795	1963	2,81%
TOTAL	10359,316	59472,239	69832	

Fuente: (CONADIS, 2015)

En el Distrito Metropolitano de Quito, 2598 niños con discapacidad reciben educación formal en alguna institución educativa. A esto se suman 17 instituciones de educación especial:

1. Fundación Gorritas azules
2. Instituto de educación especial del norte
3. Mariana De Jesús
4. Efeer
5. Síndrome de Down (Instituto de educación especial)
6. Instituto fiscal de discapacidad automotriz
7. Instituto de audición y lenguaje Enriqueta Santillán
8. Carlos Mantilla Jácome
9. El Parvulario
10. Instituto educativo y psicoterapéutico del niño

11. Instituto fiscal de educación especial
12. Instituto nacional de audición y lenguaje
13. Centro de educación General Básica Auditivo Oral
14. Centro del Amanecer (CDA)
15. Caminos de Vida
16. Nueva vida
17. Padre José Gallardo Salazar

Para efectos de investigación, utilizaremos como unidad muestral a la Escuela Insfidim, ubicada en las calles Agustín Miranda Oe 4-119 y Apuela. Chillogallo, (www.insfidim.com); cuya misión es brindar una formación que conlleve al desarrollo integral de sus alumnos en condición de Parálisis Cerebral y/o Discapacidad Intelectiva, desde 0 a 18 años de edad.

1.4. Teorías y marco conceptual

Marketing social.- "El diseño, implementación y control de los programas que buscan aumentar la aceptabilidad de una idea o práctica social en un grupo objetivo."(Kottler, 2012)

Misión Manuela Espejo.- Es una cruzada que realizó el ex vicepresidente del Ecuador Lenín Moreno para determinar las causas de las discapacidades y brindarles la ayuda necesaria a este grupo social. Fue ejecutado desde Julio 2009 a noviembre 2011, visitando y localizando a 294611 personas con discapacidad en Ecuador(SETEDIS, 2012)

Bono de discapacidad en Ecuador – Programa Joaquín Gallegos Lara, creado mediante Decreto Ejecutivo No. 422 publicado en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 252 de agosto 6 de 2010, “consiste en la entrega de una ayuda económica de 240 dólares a un familiar cuidador o persona que se haga responsable del cuidado de una persona que padece de discapacidad física o intelectual severas: personas con enfermedades catastróficas, raras o huérfanas, menores de 14 años con VIH SIDA o

personas con discapacidad severa; dicha ayuda es pagado a través del Banco Nacional de Fomento” (Lopez, 2013)

Limitaciones.- Son acciones que dificultan el libre desarrollo de una actividad o emprendimiento

Bono de desarrollo humano.- es un subsidio monetario directo del Ecuador que fue implementado en septiembre de 1998 durante el gobierno de Jamil Mahuad -llamado en ese entonces «bono solidario». En el actual gobierno de Rafael correa, este bono tiene un beneficio de \$50 según Registro Oficial 870 del 14 de enero 2013. (Spanish People, 2009)

Inclusión social.- Es la situación que asegura que todos los ciudadanos sin excepción, puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que encuentran en su medio. (MIDIS, 2013)

Coefficiente de Gini.- Este coeficiente es una medida de concentración del ingreso entre los individuos de una región, en un determinado periodo, donde 0 indica que todos los individuos tienen el mismo ingreso y 1 que sólo un individuo tiene todo el ingreso. Mide el grado de desigualdad de la distribución del ingreso o la desigualdad de la riqueza de una región. (Icesi, 2014).

Teoría de la Economía Solidaria.-La economía solidaria o economía de solidaridad es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía de solidaridad es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, junto con generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad. (Razeto, pag. 1-4)

Tasa de natalidad.- Se define como el número de nacimientos por cada 1000 habitantes en un periodo de tiempo determinado. (Autora)

Educación Inclusiva.- “un proceso de abordaje y respuesta a la diversidad en las necesidades de todos los alumnos a través de la creciente participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y de la reducción de la exclusión dentro y desde la educación” (UNESCO, 2008).

La educación inclusiva plantea los siguientes puntos:

- Acceso de niños, niñas y/o adolescentes con discapacidad a una educación formal de calidad
- Apoyo al trabajo en equipo para lograr la inclusión
- Una visión global de la atención educativa, es decir a nivel institucional, no como atención puntual para unos pocos estudiantes.
- Un desequilibrio entre las prácticas pedagógicas tradicionales y las prácticas innovadoras que permiten atender a la diversidad.
- Preparación de ambientes y generación de recursos para atender a la diversidad.
- Identificación de las dificultades para convertirlas en una oportunidad de mejora y avance dentro del sistema educativo.
- Transformaciones profundas en el Proyecto Educativo Institucional que respondan a la diversidad.
- Trabajar con la comunidad en general, permitiendo una participación activa de todos sus miembros.
- Generar una concepción natural acerca de las personas con discapacidad.
- Desarrollar una comunidad basada en valores inclusivos como: la solidaridad, el respeto y la tolerancia

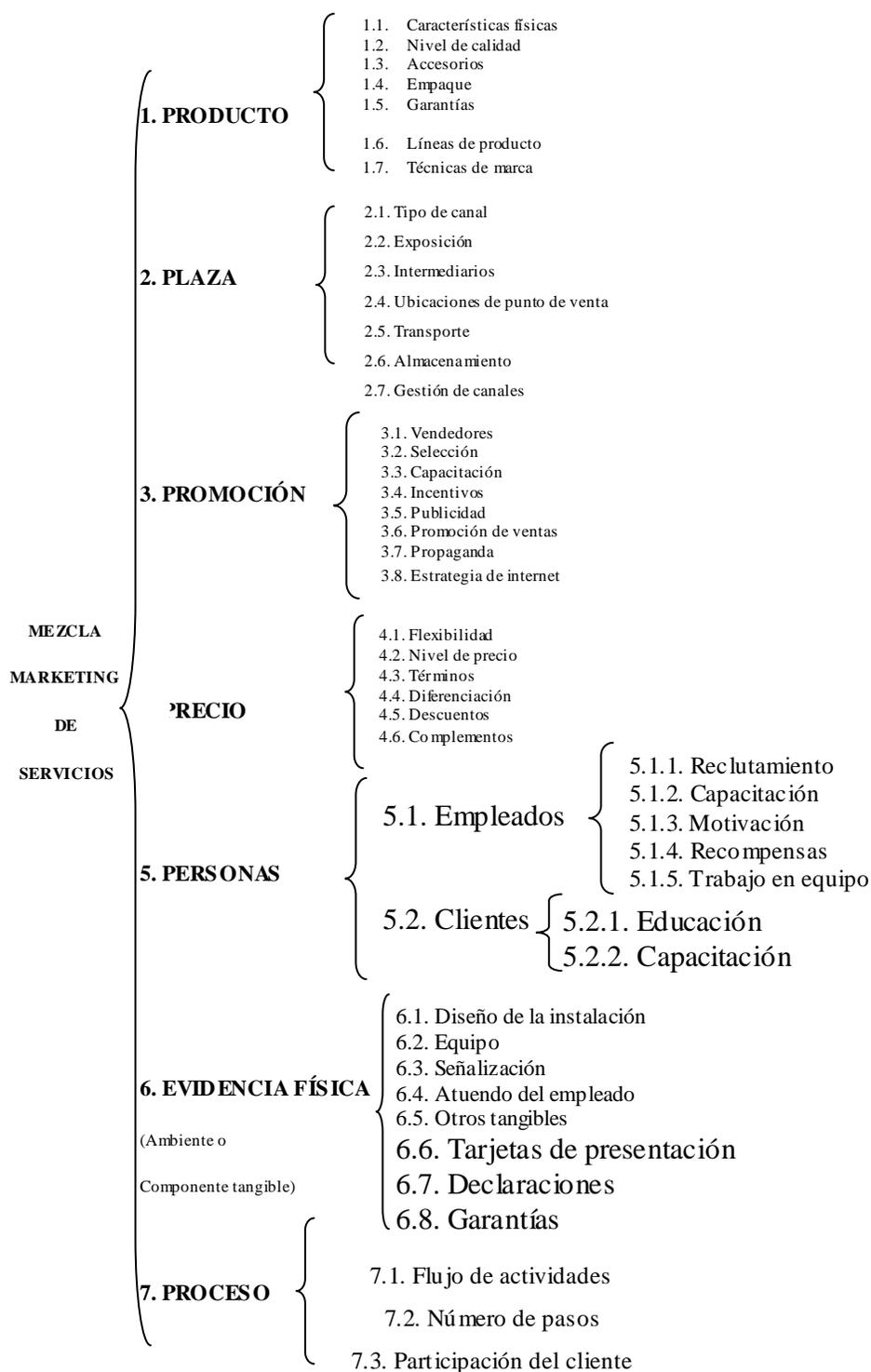


Gráfico 6. Mezcla de Marketing de servicios

Fuente: (Zeithml, 2009)

Capítulo II

2. Estudio de Mercado

2.1. Problema

Percepción de la población sobre la inversión educativa de niños con discapacidad en escuelas inclusivas en el Distrito Metropolitano de Quito

2.2. Necesidades

Las necesidades que se deben responder se basan en identificar si la sociedad brinda las mismas oportunidades para todos en cuanto a educación, ajustándose a las necesidades individuales de las personas con discapacidad, específicamente para niños con discapacidad física (sin afectación cerebral, con afectación cerebral, por afectación visceral y acondroplastia) e intelectual (síndrome de down); que de acuerdo al marco teórico son las discapacidades con mayor número de casos. Ver cuadro 1. Tipos de discapacidad.

Por otro lado, es necesario también medir el grado de afectación de las barreras frente al aprendizaje y la participación, en cuanto a gestión institucional, oferta curricular, estrategias de aprendizaje que permitirán evitar las desigualdades educativas.

2.3. Justificación e importancia

La importancia del estudio radica en determinar todos los factores que inciden en el proceso de educación de una persona con discapacidad y conocer si los proyectos impulsados por el gobierno hacia la educación inclusiva han logrado en qué medida alcanzar lo esencial. Se busca que todos los miembros de la sociedad deseen un cambio en la forma de concebir a la discapacidad, reconocer que las personas con esta condición tienen necesidades diferentes y todos somos parte en la lucha por alcanzar eliminar las barreras, paradigmas y brechas educativas a las que se enfrenta.

Se considera que la educación es el arma más poderosa para cambiar el mundo (Mandela, 2002). Por ende es preciso establecer un plan en el cual se pueda aportar al desarrollo de este conglomerado de nuestra sociedad.

2.4. Propósito

Conocer la situación real que enfrenta la escuela Insfidim, ubicada en las calles Agustín Miranda Oe 4-119 y Apuela, Chillogallo, que servirá como referente para conocer la realidad de la educación pública para niños con discapacidad.

2.5. Definición del problema

Las leyes gubernamentales aprobadas en el año 2009 respecto a la contratación de personas discapacitadas en las empresas señalan que el 4% del total de trabajadores de una empresa pública o privada debe ser personas con algún grado de discapacidad. Además reconoce algunos beneficios por un 40% de discapacidad, como acceso a vehículos con exoneración en cuanto a aranceles. Sin embargo, lo que sucede respecto a educación surge del hecho de la falta de equipos centros de educación, docentes pedagógicamente capacitados para brindar el mismo nivel de aprendizaje para personas con discapacidad.

Por otro lado, un niño con síndrome de down recibe educación en la medida que una escuela ve el avance de su aprendizaje, con el transcurrir del tiempo en caso de no ver mejora alguna, respuesta ni avance, deciden apartarlos del sistema de educación inclusiva, justificándolo como falta de recursos, equipos adecuados o simplemente sin ninguna respuesta. Hablar de un tema de inclusión va más allá de aceptar al niño dentro de un sistema educativo, sino de prepararlo de tal forma que pueda aportar la Matriz productiva del país.

2.6. Objetivos e hipótesis de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la percepción de la población con respecto a los niños con discapacidades

b. Objetivos específicos

1. Evaluar el nivel de información que tiene la población respecto a las personas con discapacidad
2. Determinar las condiciones a las que se enfrentan las personas con discapacidad y sus familiares
3. Identificar los problemas que tiene el sistema educativo en escuelas inclusivas

2.6.1. Hipótesis

Hipótesis general:

Del total de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, apenas el 40% ha cubierto sus necesidades de educación en la ciudad de Quito.

Hipótesis específicas:

H1. La sociedad acepta al 100% la inclusión en la educación para personas con discapacidad

H2. El 60% de personas con discapacidad enfrentan situaciones de aislamiento y discriminación

H3. El nivel de pobreza es directamente proporcional al nivel de acceso a escuelas de niños, niñas y adolescentes.

2.7. Ética del investigador

Los datos proporcionados en la investigación serán reales y con fines netamente educativos y de graduación. En caso de usar información secundaria, será citada con autor y procedencia, de acuerdo a lo que señala las normas APPA en cuanto a temas de plagio y propiedad intelectual.

2.8. Fase metodológica

La metodología es el conocimiento del método conformado por una sucesión de pasos e identifica los siguientes:

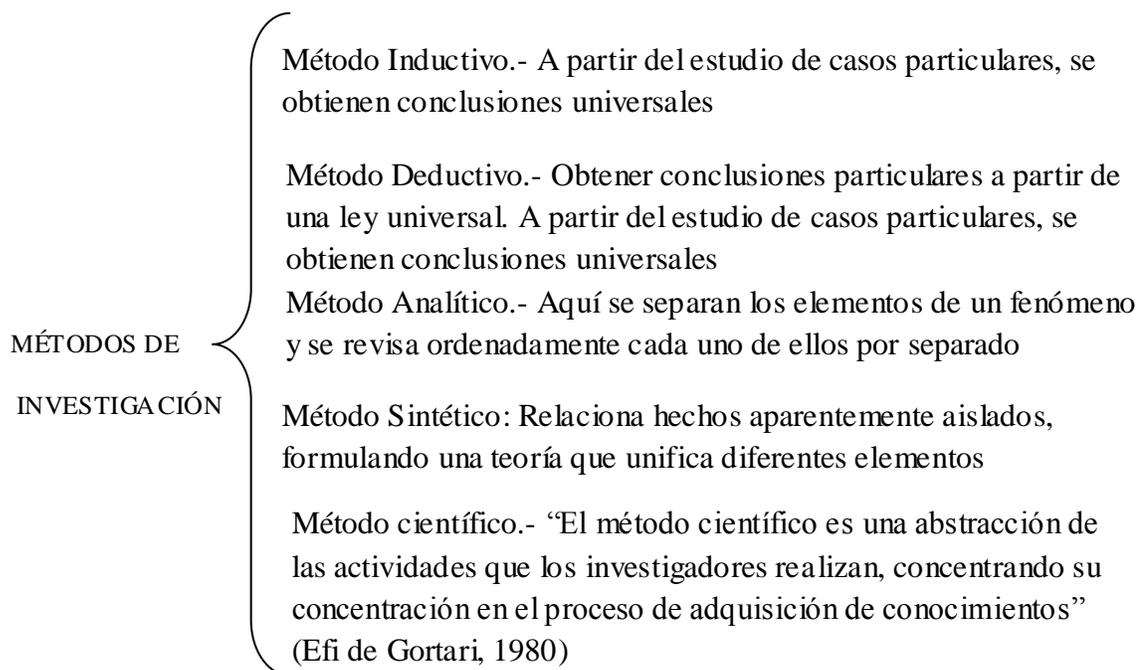


Gráfico 7. Métodos de investigación

Para el presente estudio se aplicará el método deductivo, mediante los datos obtenidos de la investigación se llegará a una conclusión universal.

2.9. Tipos o diseños de investigación

Se identifican tres tipos de investigación por el nivel de conocimientos que se adquieren:

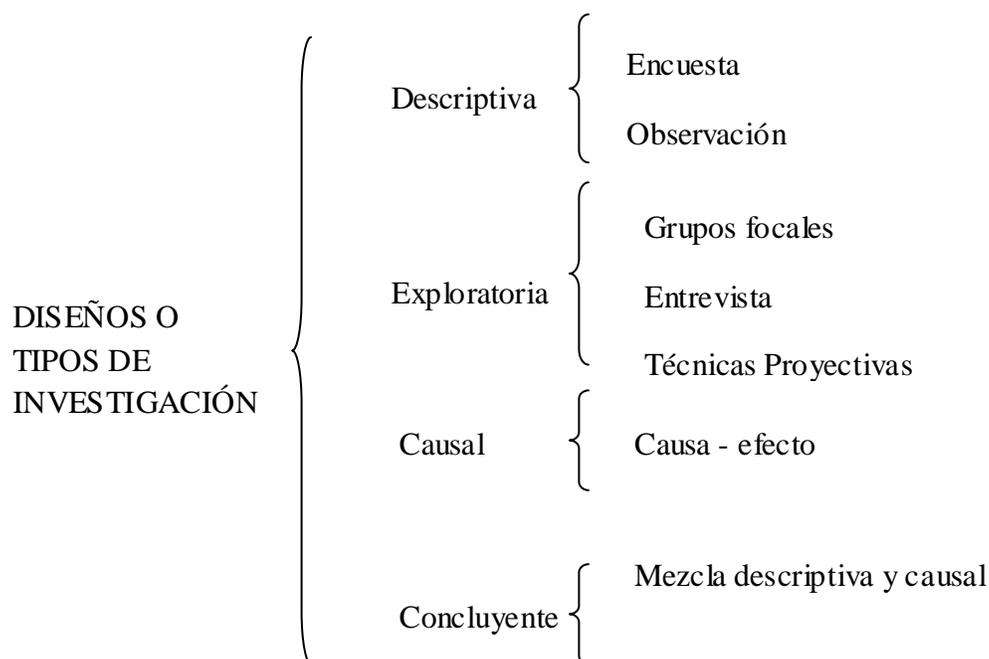


Gráfico 8. Tipos de investigación

Fuente: (Mantilla, 2006)

Para la investigación, se utilizará la investigación descriptiva, ya que nos permitirá conocer situaciones y actitudes predominantes en la problemática de inclusión para personas con discapacidad, a través de la descripción exacta de las actividades, personas y objetos referentes al tema de estudio

Por otro lado, con la encuesta como técnica de investigación, nos permitirá la identificación de las relaciones existentes entre las variables de estudio propuestas en los objetivos e hipótesis, que será probado matemáticamente por medio del uso de matemática y estadística.

2.10. Técnicas de muestreo

Para la investigación se utilizará el tipo de muestreo probabilístico / aleatorio simple, por tratarse de una muestra relativamente pequeña, en el cual todos los integrantes del universo de estudio tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados.

En esta etapa se considera a la Administración Zonal 9 (Distrito Metropolitano de Quito): norte, centro y sur, de los cuales se encuestarán a padres de familia de los niños, niñas y adolescentes con algún grado de discapacidad.

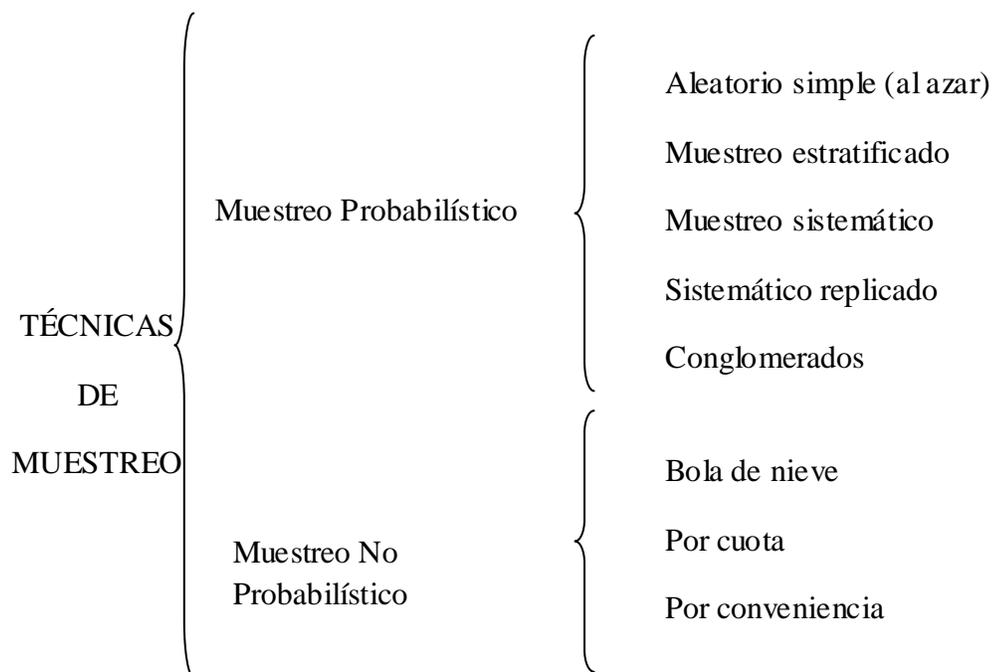


Gráfico 9. Técnicas de muestreo

(Hernández, 2013)

2.11. Diseño de formulario de recolección (Encuesta)

El siguiente es el formulario de recolección de datos, la misma que usaré bajo los siguientes requisitos:

- La población ha sido definida correctamente
- La muestra es representativa de la población

- Los entrevistados seleccionados están disponibles y dispuestos a cooperar
- Las preguntas son comprendidas por los entrevistados
- Los entrevistados tienen conocimientos, opiniones y actitudes
- El encuestador entiende correctamente y registra en forma adecuada las respuestas.

En la investigación se utilizarán dos formularios de recolección de datos, encuestas apoyadas de la matriz de escala respectivas (Anexo A). De acuerdo a los objetivos planteados, es necesario realizar dos encuestas:

1. Encuesta dirigida a los padres y familiares de los niños, niñas y adolescentes que asisten a los institutos de educación especial (ver anexo C)
2. Encuesta dirigida a los profesores de las instituciones de educación especial (ver Anexo D)

2.12. Prueba piloto

La prueba piloto se la realizó a diez personas, con preguntas claras, concisas y entendibles, cuya pregunta filtro fue la siguiente:

¿Usted tiene un familiar, amigo o conocido que tenga o haya tenido algún tipo de discapacidad (física o intelectual)?

Si ____

No ____

La prueba piloto determinó que la probabilidad a favor y la probabilidad en contra fue la siguiente:

$p= 0,8$

$q= 0,2$

2.13. Tamaño de la muestra

Encuesta dirigida a la comunidad

Como se describió en el marco teórico, en la ciudad de Quito, según registros del Ministerio de Educación, 2598 niños con discapacidad reciben educación formal en alguna institución educativa, la encuesta se aplicará a padres, familiares y personas que tengan relación o acercamiento con niños, niñas y adolescentes en la ciudad de Quito y que reciban educación formal. Por tanto se usará la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

En donde:

Z=Nivel de confianza

N= Universo

P= probabilidad a favor

Q= probabilidad en contra

e= error de estimación

n= tamaño de muestra

Reemplazando:

Se usará el 95% de confiabilidad, cuyo valor z es igual a 1,96 según la tabla de distribución normal. P y Q obtenidos de acuerdo a la prueba piloto es de 0,80 y 0,20 respectivamente.

$$n = \frac{(1,96^2)(0,80)(0,20)(2598)}{(0,05^2)(2598) + (1,96^2)(0,80)(0,20)}$$

n = 224,61

Por tanto se aplicarán 225 encuestas.

Además para complementar el estudio sobre inclusión educativa, se utilizará un cuestionario dirigido a los profesores de las escuelas de educación especial, donde se encuestarán a 40 profesores en la ciudad de Quito, con preguntas inherentes al ámbito educativo.

2.14. Análisis de la prueba piloto

En la prueba piloto fueron corregidos errores de formulación de tema, la pregunta número 3, se formuló como “identifique el tipo de discapacidades más frecuentes”, se replanteó la pregunta usando un tipo de escala ordinal, quedando de la siguiente forma:

Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente

Por otro lado es necesario aclarar que los profesores de las instituciones de educación especial también colaborarán en la encuesta que se formulará a la comunidad

2.15. Diseño de formulario final

Luego de corregir los posibles errores de la prueba piloto, tenemos el formulario final. (Ver Anexo C)

2.16. Trabajo de campo

Para el trabajo de campo, se realizaron oficios dirigidos a los rectores y directores de las instituciones de educación especial. Se encuestó durante dos semanas y media, donde se pudo palpar la situación real, que directores, padres y profesores lo describieron a breves rasgos y que se afirma en los resultados de la investigación y análisis de datos.

Los directores, rectores y docentes de las instituciones educativas apoyaron mediante el envío de un comunicado a los padres de familia y familiares de cada hogar. Gracias al apoyo de padres de familia, madres y padres, se pudo recolectar los datos necesarios:



Gráfico 10. Instituto de Síndrome de Down.

Dirección: Ciudadela Ibarra, calle Mariscal. Sector Chillogallo



Gráfico 11. Escuela EFER

Dirección: Jipijapa



Gráfico 12 Instituto fiscal Discapacidad Motriz INSFIDIM

Dirección: Agustín Miranda Oe 4-119 y Apuela



Gráfico 13. Fundación General Ecuatoriana

Dirección: Antonio Checa y Juan Morales

2.17. Análisis de datos

2.17.1. Procesamiento de datos e interpretación

El procesamiento de datos es una técnica de recolección y manipulación de datos de entrada (elementos de un conjunto de respuestas dadas en una investigación, generalmente obtenidos de un cuestionario).

Para la tabulación y procesamiento de datos se ingresaron las 225 encuestas realizadas en el trabajo de campo, utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 20.0, el cual fue de gran ayuda consolidando datos, digitando respuestas.

Esto permitió obtener un reporte descriptivo del proyecto mediante cuadros cruzando variables, lo cual se describe en la siguiente sección.

2.17.2. Análisis Univariado

En el análisis univariado se estudia cada variable individualmente, para lo cual se realiza un análisis ejecutivo de las respuestas dadas en el trabajo de campo y comparativo por pregunta; este último describe resultados de información secundaria (datos estadísticos de estudios anteriores, investigaciones, papers científicos, publicaciones, etc.); tanto para las encuestas dirigidas hacia la comunidad que tienen coyuntura social de discapacidades y dirigidas hacia los docentes de las instituciones educativas que realizan inclusión.

Finalmente, se comprueban las hipótesis y se responden los objetivos planteados en la investigación de mercados.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES Y FAMILIARES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE ASISTEN A UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN ESPECIAL
(Ver Anexo C)

Características de los padres y familiares de los niños con discapacidad

Tabla 7.

Edad

	Frecuencia	%	% válido	ACUMULADO
18.1 a 25	15	6,7	6,8	6,8
25.1 a 40	128	56,9	57,9	64,7
40.1 en adelante	78	34,7	35,3	100,0
Total	221	98,2	100,0	
Total	4	1,8		
	225	100,0		

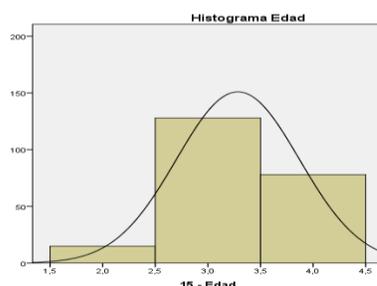


Gráfico 14. Edad

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 15 sobre la edad del encuestado se pudo observar que las personas que tienen un familiar con algún tipo de discapacidad y son incluidos en los institutos de educación especial, se encuentran en su mayoría en un rango de 25,1 a 40 años. Cabe recalcar que la encuesta dirigida a la comunidad se realizó a los padres y familiares de los niños, niñas y adolescentes que asisten a las escuelas de discapacidades, lo que permite evidenciar la situación real que atraviesan los niños con este problema.

Análisis comparativo

Según el informe emitido por el INEC (2010, junio) y el CONADIS (2010, marzo), la mitad de la población se encuentra en la edad adulta joven y adulta y la otra mitad se encuentra formada por niños, niñas, jóvenes y tercera edad; estos últimos son un poco más complejo de reducir sus niveles de dependencia y cuidado. Por consiguiente se cumple con el objetivo específico No. 2, como también la hipótesis

Pregunta 16: Género

Tabla 8.

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	61	27,1	27,6	27,6
Femenino	160	71,1	72,4	100,0
Total	221	98,2	100,0	
Sistema	4	1,8		
	225	100,0		

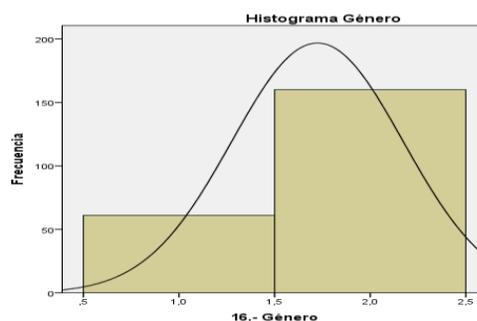


Gráfico 15. Género

Análisis ejecutivo

En la pregunta No.16, se pudo observar que el género de las personas que tienen un familiar con algún tipo de discapacidad y son incluidos en los institutos de educación especial es en su mayoría femenino. Esto también evidencia que son sus madres, quienes están a su cuidado y protección.

Análisis comparativo

Según el CONADIS (2010, Marzo), la familia es el ente que impulsa desde adentro la participación de las personas con discapacidad en todo tipo de inclusión, siendo la educativa una gran responsabilidad. Además, de acuerdo a la investigación de campo que se realizó, se pudo observar que los niños en su mayoría asisten acompañados de sus madres más que de sus padres. Por tanto se demuestra el objetivo específico No. 2 al igual que las hipótesis planteadas.

Pregunta 13: Ocupación

Tabla 9.

Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	14	6,2	6,2	6,2
Ama de casa	80	35,6	35,6	41,8
Estudiante	3	1,3	1,3	43,1
Albañil	6	2,7	2,7	45,8
Empleado privado	33	14,7	14,7	60,4
Jubilado	1	,4	,4	60,9
No trabaja, cuida a sus hijos	1	,4	,4	61,3
Comerciante	46	20,4	20,4	81,8
Profesor	25	11,1	11,1	92,9
Psicólogo	8	3,6	3,6	96,4
Ingeniero	1	,4	,4	96,9
Militar	2	,9	,9	97,8
Farmacéutico	1	,4	,4	98,2
Terapista	4	1,8	1,8	100,0
Total	225	100,0	100,0	

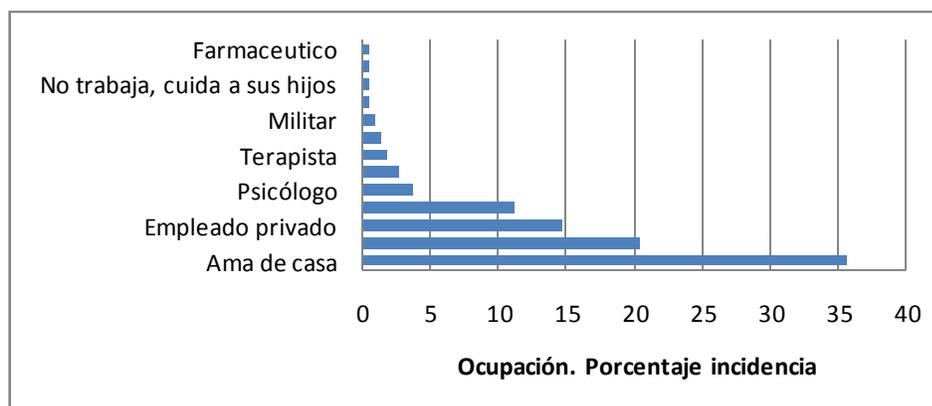


Gráfico 16. Ocupación de la persona encuestada

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 13, sobre la ocupación de los investigados que tienen un familiar con algún tipo de discapacidad y son incluidos en los institutos de educación especial, se pudo observar que en su mayoría son amas de casa. Esto afirma lo descrito anteriormente, que las madres de los niños, niñas y adolescentes son quienes ocupan su tiempo en el cuidado y velan por el bienestar de sus hijo/as. Los institutos de educación especial que fueron objeto de estudio, son de organización fiscal. Es importante resaltar el rol que como madres y amas de casa cumplen para ayudar a sus hijo/as.

Análisis comparativo

Según el Diario La Hora (2012, octubre), el bono Joaquín Gallegos Lara destina el pago de 240 dólares a personas de pobreza extrema que tienen hijos con discapacidad intelectual o física severa, los beneficiarios de este bono son familiares que destinan su tiempo al cuidado de las personas con esta condición y requieren de su atención y cuidados permanentes de por vida. Es importante señalar que al ser un instituto de educación pública, el gobierno provee de implementos, sillas de ruedas, materiales, etc. para el desarrollo normal de sus actividades y según el acercamiento en la investigación de campo, la mayoría de amas de casa (madres), reciben este pago.

En su estudio, enfocado en las condiciones de vida de las madres especiales, como la autora las llama, se revela una realidad ante la que ya no se puede volver la mirada: la de las personas cuidadoras. La falta de reconocimiento del cuidado como un trabajo ocurre debido a su naturalización como parte del rol materno, asegura Torres (2012). Otra investigadora, María Nieves, señala que esta característica fundamental del cuidado

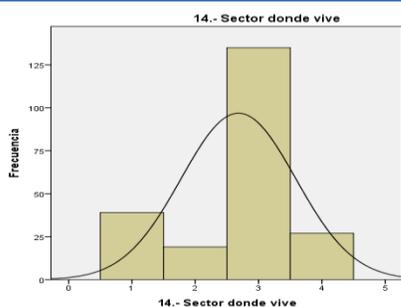
se concreta en imaginarios y prácticas que llevan a las mujeres cuidadoras a aumentar los índices de pobreza en América Latina y el Caribe. Retomando el estudio de Torres, el trabajo de cuidado puede ser continuo y/o puntual, pero está generalmente presente en la cotidianidad social (Torres, 2012), esto es lo que permite su naturalización y su desvinculación paulatina de la responsabilidad social en el tema.

Pregunta 14: Sector donde vive

Tabla 10.

Sector donde vive

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Norte	39	17,3	17,7	17,7
Centro	19	8,4	8,6	26,4
Sur	135	60,0	61,4	87,7
Valles	27	12,0	12,3	100,0
Total	220	97,8	100,0	
Sistema	5	2,2		
	225	100,0		



Análisis ejecutivo

Según la pregunta No. 14 sobre el sector donde viven las personas encuestadas, se pudo observar que un 60% radican en el sur de Quito, lo que indica que los familiares que tienen bajo su cuidado a niños, niñas y adolescentes y que asisten a las instituciones de educación especial se concentran en este sector de la ciudad de Quito. Esto determina que existe una población numerosa con discapacidades que necesita de una escuela con características de enseñanza especial.

Análisis comparativo

Según informes del CONADIS (2015, junio), las escuelas públicas regulares – ubicadas en los sectores urbano marginal y rural- al ser unidocentes, difícilmente pueden atender de forma inclusiva al alumnado con discapacidad. Como fue presentado en el capítulo introductorio, uno de los problemas es la falta de personal docente calificado para las necesidades puntuales de las personas con algún tipo de discapacidad, por lo cual es competencia del Ministerio de Educación y el MIES realizar un diagnóstico profundo del tema, en la misma agenda se señala que la información y registro de instituciones educativas, públicos y privadas que ofertan educación inclusiva es incompleta.

Por lo tanto se cumple con el objetivo específico No. 2 y se demuestran las hipótesis.

Percepción sobre inserción educativa

Pregunta 1: ¿Usted tiene un familiar que tiene o haya tenido algún tipo de discapacidad?

Tabla 11.

¿Usted tiene un familiar que tenga o haya tenido algún tipo de discapacidad (física o intelectual)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	217	96,4	96,4	96,4
No	8	3,6	3,6	100,0
Tot	225	100,0	100,0	

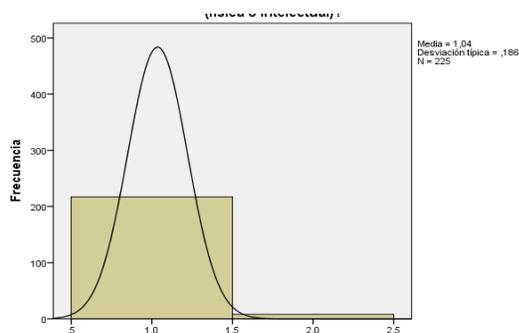


Gráfico 18. Familiar con discapacidad

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 1 se pudo evidenciar que no todos respondieron que tienen un familiar con discapacidad, lo que determina que esta población minoritaria va a estos centros a ayudar a un amigo o familiar o dejar en la escuela a un niño con discapacidad.

Análisis comparativo

Según el archivo maestro de Instituciones Educativas proporcionado por el Ministerio de Educación en mayo 2015, a nivel nacional existen 22475 niños en institutos educativos que realizan inclusión en relación con discapacidad. Adicional el CONADIS señala que existen 59472 niños entre 6 y 17 años con algún grado de discapacidad. Realizando la comparación, se tiene que el 37,7% ha recibido educación formal. En Quito, existen aproximadamente 7543 niños con discapacidad, de los cuales 2598 han sido incluidos al sistema educativo, representando el 35%.

Con esto evidenciamos nuestro objetivo general y comprobamos las hipótesis planteadas.

Pregunta 2: ¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?

Tabla 12.

¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pena	16	7,1	7,5	7,5
Ternura	107	47,6	50,0	57,5
Incomodidad	8	3,6	3,7	61,2
Rechazo	3	1,3	1,4	62,6
Impotencia	69	30,7	32,2	94,9
Otro	11	4,9	5,1	100,0
Total	214	95,1	100,0	
Sistema	11	4,9		
	225	100,0		

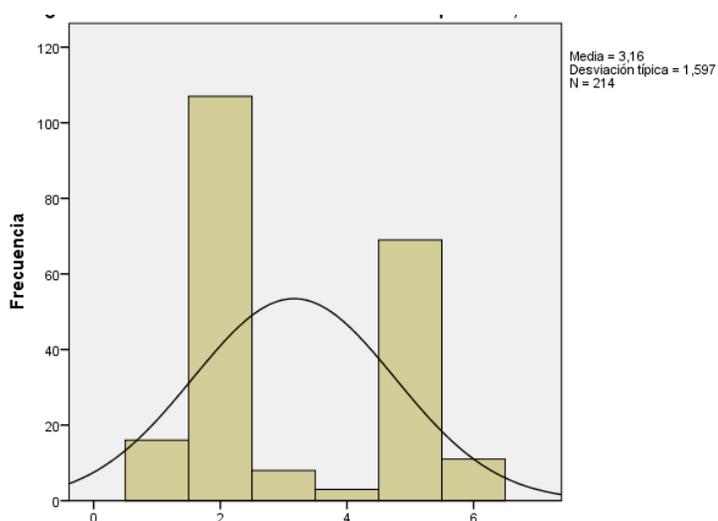


Gráfico 19. ¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?

Análisis ejecutivo

De acuerdo a la pregunta No. 2, se evidenció que la mayoría de investigados determina que a una persona con discapacidad se le observa con ternura e impotencia, además de la opción de respuesta “otro”, se desplegaron las siguientes opciones de actuación:

- Fortaleza
- Deseo de ayudar
- Empatía
- Trato Normal
- Respeto

Análisis comparativo

En un estudio realizado por Marcela Campabadal Castro, en su libro “El niño con discapacidad y su entorno” (2001, marzo), señala que las personas con discapacidad pasan constantemente por la experiencia de sentir desagrado y rechazo de otras personas hacia ellos; “viven en medio de relaciones que les transmiten su imagen como fuente de repugnancia, incomodidad y frustración”.

Los sentimientos de pena suelen mezclarse con aversión. Esto puede ser causado a que socialmente, se nos ha enseñado a sentir lástima de las personas con discapacidad, teniendo cierto sentido de impotencia y deseo de colaboración y ayuda.

Por consiguiente se cumple con el objetivo específico No. 2 y se comprueba las hipótesis planteadas.

Pregunta 3: Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente.

Tabla 13.

Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 1 Física

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Menos Frecuente	59	26,2	31,6	31,6
Poco Frecuente	14	6,2	7,5	39,0
Frecuente	4	1,8	2,1	41,2
Más frecuente	110	48,9	58,8	100,0
Total	187	83,1	100,0	
Sistema	38	16,9		
	225	100,0		

3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 1 Física

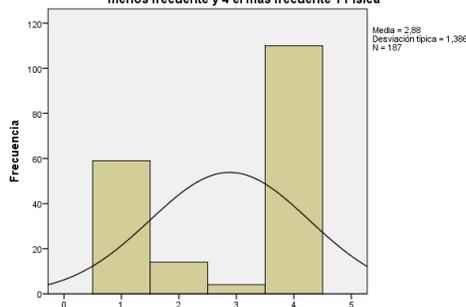


Gráfico 20. Discapacidad Física

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 3, se observa que el mayor porcentaje de investigados determinan como discapacidad más frecuente la física (dificultades para caminar,

parapleja, cuadripleja, malformaciones de la columna o músculos, deformaciones, traumatismos, accidentes cerebro vasculares, talla baja); lo que evidencia que este tipo de discapacidad se encuentra más casos respecto a otros; siendo este de mayor estudio y reflexión.

Análisis comparativo

Según datos proporcionados por el CONADIS (2015, marzo), la discapacidad física representa el 49%. Esto es objeto de total reflexión ya que en las instituciones educativas evidenciamos que la mayoría de estructuras no se encuentran completamente adaptadas a las necesidades que atienden o, se encuentran en mal estado.

Por tanto, se cumple con el objetivo específico No. 1 y se demuestran las hipótesis.

Pregunta 3: Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente.

Tabla 14.

Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 2 Sensorial

	Frecuencia	%	%válido	Porcentaje acumulado
Menos Frecuente	81	36,0	44,3	44,3
Poco Frecuente	27	12,0	14,8	59,0
Más frecuente	40	17,8	21,9	80,9
Más frecuente	35	15,6	19,1	100,0
Total	183	81,3	100,0	
Sistema	42	18,7		
	225	100,0		

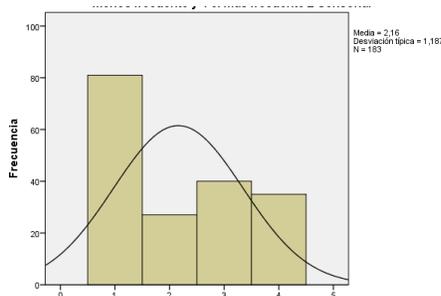


Gráfico 21. Discapacidad Sensorial

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 3, se evidencia que el mayor porcentaje de investigados determinan como discapacidad menos frecuente la sensorial (discapacidad de lenguaje, visual y auditiva), lo que evidencia que este tipo de discapacidad se encuentra en menos número de casos con respecto a los otros; siendo este y todos los casos de reflexión médica y psicológica para este tipo de personas que sufren este problema.

Análisis comparativo

En la revista del INEC sobre discapacidades de mayo 2005, se puede evidenciar que con estos problemas de discapacidad sensorial (discapacidad de lenguaje, visual y auditiva) eran mayores a los de la actualidad. Cabe indicar que por las acciones tomadas por los gobiernos ha hecho que muchos de estos casos sean analizados con las mujeres embarazadas y por tal razón ha bajado en la actualidad.

Lo que se ratifica con el objetivo específico No. 1 y se demuestran las hipótesis.

Pregunta 3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 3 Intelectual

Tabla 15.

Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 3 Intelectual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos Frecuente	52	23,1	26,0	26,0
Poco Frecuente	25	11,1	12,5	38,5
Frecuente	27	12,0	13,5	52,0
Más frecuente	96	42,7	48,0	100,0
Total	200	88,9	100,0	
Sistema	25	11,1		
	225	100,0		

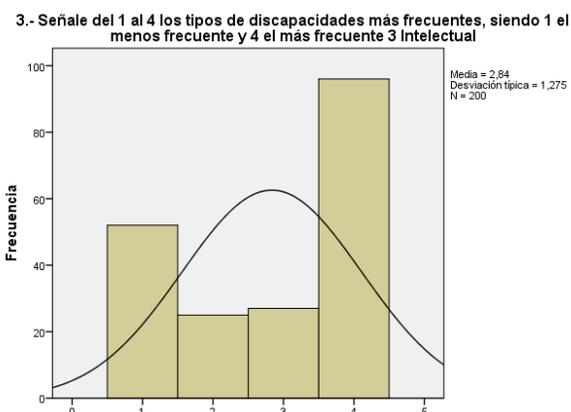


Gráfico 22. Frecuencia Discapacidad Intelectual

Análisis ejecutivo

Según la pregunta No. 3, se observa que el mayor porcentaje de investigados determinan una de las discapacidades más frecuentes a la intelectual (síndrome de Down, síndrome de Maullido de gato, parálisis cerebral, trastorno desintegrativo infantil), lo que amerita un estudio más profundo del tema.

Análisis comparativo

En efecto, este tipo de discapacidad es el más frecuente, según datos proporcionados por el CONADIS (2015, marzo), del total de discapacidades el 22% representa a la discapacidad física (síndrome de down y retraso mental (síndrome de Down, síndrome de Maullido de gato, parálisis cerebral, trastorno desintegrativo infantil).

En el Ecuador, 1 de cada 550 nacidos vivos tiene síndrome de Down, mientras que la incidencia a nivel mundial es de 1 por cada 700, de acuerdo a un estudio realizado por la misión Manuela Espejo en el mes de mayo. (El Mercurio, 2014). Lo que se ratifica el objetivo específico No. 1 y se demuestran las hipótesis planteadas.

Pregunta 3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 3 Psicológica

Tabla 16.

Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 4 Psicológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos Frecuente	124	55,1	68,5	68,5
Poco Frecuente	20	8,9	11,0	79,6
Frecuente	11	4,9	6,1	85,6
Más frecuente	26	11,6	14,4	100,0
Total	181	80,4	100,0	
Sistema	44	19,6		
	225	100,0		

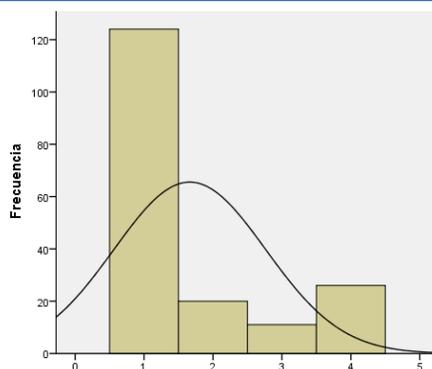


Gráfico 23. Frecuencia Discapacidad Psicológica

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 3, con respecto a los problemas psicológicos se evidenció que este tipo de discapacidad es el menos frecuente, comprendiéndose este tipo de discapacidad a las siguientes: esquizofrenia, bipolaridad y trastornos mentales. Es importante señalar que este tipo de discapacidades quizá requiere mayor apoyo e inversión por parte de las entidades gubernamentales.

Análisis comparativo

El CONADIS (2015, marzo), señala que la discapacidad psicológica representa aproximadamente el 4% de casos. Los avances más relevantes respecto a este tipo de discapacidad, la esquizofrenia, son las presentadas por los expertos del Instituto de Biomedicina de la Universidad de León en junio del 2015, representa al tipo de discapacidades psicológicas. Lo que determina el objetivo específico No. 1 y se ratifica y comprueba con la hipótesis.

Pregunta 4: ¿Piensa que todas las instituciones educativas y empresas brindan las mismas oportunidades a personas con discapacidad?

Tabla 17

¿Piensa todas las instituciones educativas y empresas brindan las mismas oportunidades a personas con discapacidad?

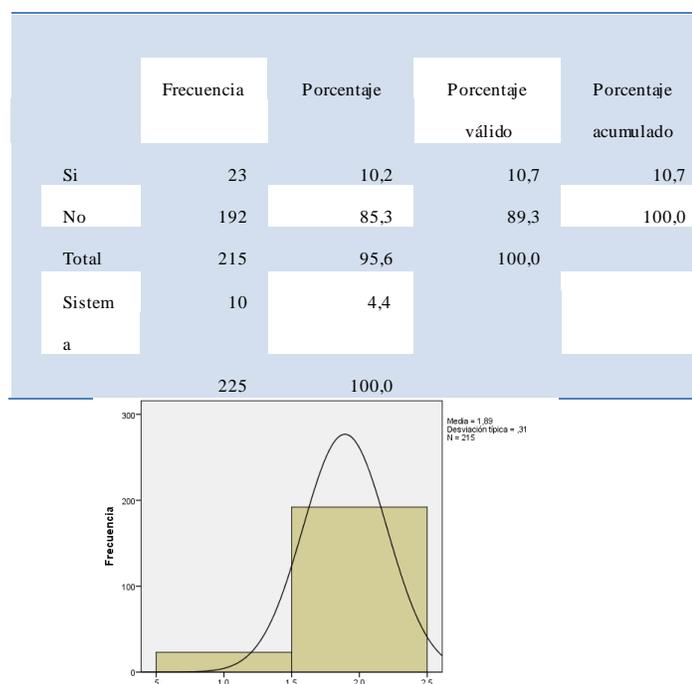


Gráfico 24. Oportunidades para personas con discapacidad

Análisis ejecutivo

En la pregunta No. 4, los investigados opinan que las instituciones educativas y empresas no brindan las mismas oportunidades a las personas con discapacidad. En el acercamiento que se tuvo con padres de familia, señalaron que las empresas realizan

inclusión únicamente porque la ley laboral estipula que un 4% del total de empleadores deben ser personas con discapacidad.

Análisis comparativo

Como se analizó anteriormente, según cifras de CONADIS (2015, marzo) y el Ministerio de educación, un 63% de niños, niñas y adolescentes aún están esperando su oportunidad de capacitarse y culminar sus estudios, lo que determina:

- La educación de las personas sordas es deficiente, por falta de materiales e insumos
- Poca difusión de programas de becas para niños y niñas que necesitan inserción educativa.

Además se señala que no existen indicadores para medir la situación actual de la educación inclusiva y especial.

Pregunta 5: ¿Cuáles son las razones por las que se originan las discapacidades?

Tabla 18.

¿Cuáles son las razones por las que piensa que se originan las discapacidades? 1 accidentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Accidentes	59	26,2	27,2	27,2
Genético	110	48,9	50,7	77,9
Violencia	5	2,2	2,3	80,2
Enfermedad	40	17,8	18,4	98,6
Desconoce	3	1,3	1,4	100,0
Total	217	96,4	100,0	
Sistema	8	3,6		
	225	100,0		

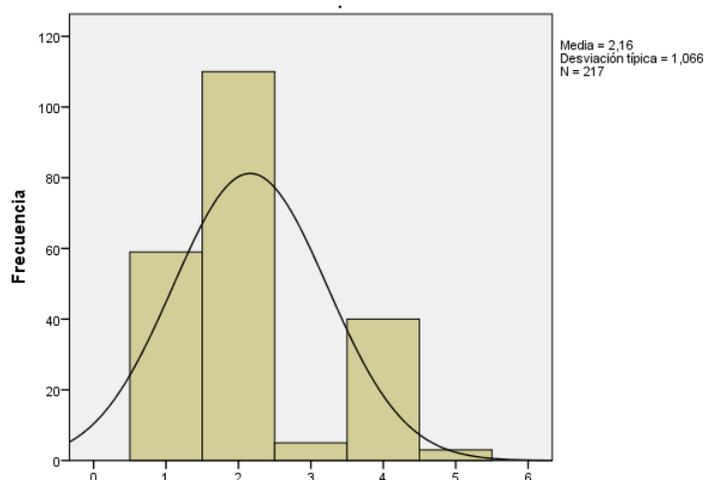


Gráfico 25. Razones por las que se originan las discapacidades

Análisis ejecutivo

Según la pregunta No.5 y la investigación realizada en los institutos de educación especial, el tipo de discapacidad con mayor porcentaje de incidencia es el de origen genético, seguido por accidentes.

Análisis comparativo

Según la revista Rev Cubana Genet Comunit en junio de 2011, precisa las causas del origen de discapacidades, en el siguiente gráfico:

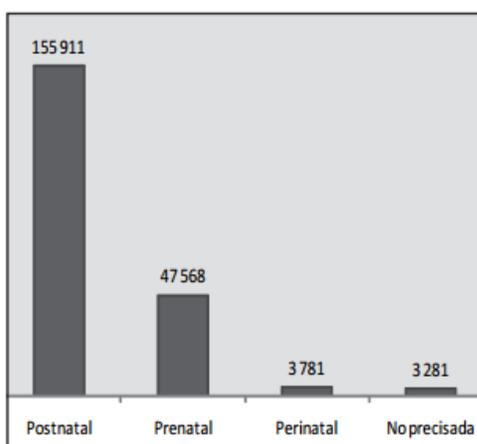


Gráfico 26. Etiología de la discapacidad según el periodo de vida en el Ecuador.

Fuente: Rev Cubana Genet Comunit

La misión solidaria Manuela Espejo (2012, marzo) determinó que los factores postnatales son las causas de las discapacidades en su mayoría y son totalmente prevenibles. Además señalaron que “Los accidentes, los traumatismos, los psicotraumas, pudieran controlarse con medidas de promoción, prevención y diagnóstico precoz y oportuno de muchas de las enfermedades discapacitantes que se constataron. En resumen la causa postnatal predominó con un 74,5 % de los casos, seguido de la prenatal. Los accidentes constituyeron un serio problema social como factor postnatal” (Rev Cubana Genet Comunit., 2011)

Pregunta 6: ¿Cuál es el monto que usted considera que el gobierno invierte en educación para personas con discapacidad?

Tabla 19

¿Cuál es el monto que usted considera que el gobierno invierte en educación para personas con discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de \$40	159	70,7	76,8	76,8
De 41 a 80	31	13,8	15,0	91,8
Más de \$81	17	7,6	8,2	100,0
Total	207	92,0	100,0	
Sistema	18	8,0		
	225	100,0		

6.- ¿Cuál es el monto que usted considera que el gobierno invierte en educación para personas con discapacidad?

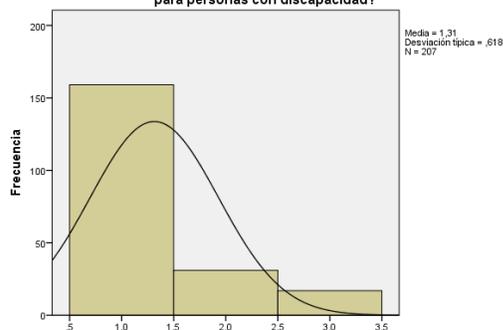


Gráfico 27. Monto inversión en educación

Análisis ejecutivo

Según la pregunta No. 6, podemos observar que la mayor parte de los encuestados consideran que el gobierno hace una inversión de menos de \$40 de dólares, siendo el rango más bajo de las opciones dadas. Lo que experimenta que estos centros de enseñanza y atención a niños y niñas con discapacidades se vea reflejado en el clima del buen vivir.

Análisis comparativo

El Consejo Nacional de igualdad de discapacidades señala que existe limitada asignación presupuestaria gubernamental en todos los niveles educativos para atender las necesidades y requerimientos que garanticen a las personas con discapacidad su derecho a la educación.

Lo que determina y evidencia el objetivo específico No. 1 y comprueba la hipótesis.

Pregunta 7: ¿Señale de la siguiente lista, los beneficios que usted conoce reciben las personas con discapacidad?

Tabla 20.

Señale de la siguiente lista, los beneficios que usted conoce reciben las personas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bono Joaquin Gallegos Lara	82	36,4	37,8	37,8
Bono de Desarrollo Humano	45	20,0	20,7	58,5
Becas educativas	14	6,2	6,5	65,0
Rebaja de impuestos y tasas	5	2,2	2,3	67,3
Devolucion del IVA	24	10,7	11,1	78,3
Importación de bienes excentos de tributos	8	3,6	3,7	82,0
Descuento en servicios básicos	39	17,3	18,0	100,0
Total	217	96,4	100,0	
Sistema	8	3,6		
	225	100,0		

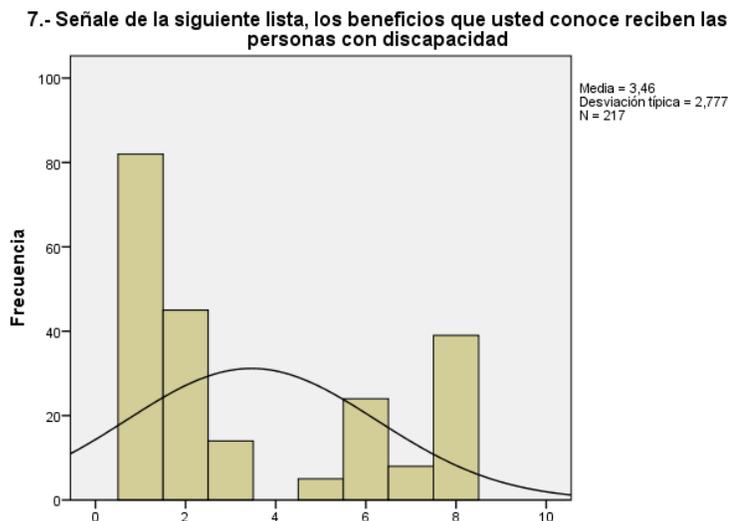


Gráfico 28. Beneficios para personas con discapacidad

Análisis ejecutivo

Según la pregunta No. 7, sobre los beneficios que las personas con discapacidad reciben, la investigación realizada determina que el mayor porcentaje constituye el Bono Joaquín Gallegos Lara, que reciben los familiares por el cuidado del beneficiario con discapacidad severa y en extrema pobreza. Sin embargo, es importante señalar que apenas un 6,2% está familiarizado con las becas educativas como también la capacitación gratuita que brinda el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) para el desarrollo de destrezas de las personas con discapacidad.

Análisis comparativo

La agenda Nacional para la igualdad en discapacidades 2013-2017, publicada en el mes de septiembre 2014, señala que existe poca difusión para los programas de becas para educación general; lo cual concuerda con el análisis anterior, además el alto conocimiento que tienen los investigados sobre el Bono Joaquín Gallegos Lara se debe a que el MIES realiza un seguimiento periódico para la inclusión de usuarios de este bono.

Por consiguiente, se cumple con el objetivo específico No. 1 y se comprueban las hipótesis planteadas.

Pregunta 8: ¿Considera usted que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza?

Tabla 21.

¿Considera usted que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	92	40,9	43,0	43,0
No	122	54,2	57,0	100,0
Total	214	95,1	100,0	
Sistema	11	4,9		
	225	100,0		

8.- ¿Considera usted que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza?

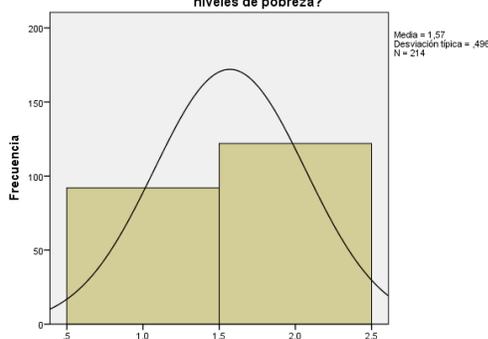


Gráfico 29. Relación de discapacidades con niveles de pobreza

Análisis ejecutivo

Según la pregunta No. 8, la mayor parte de investigados no consideran que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza. Sin embargo esto es objeto de análisis ya que la respuesta no fue tan diferenciada con la otra opción, es decir buena parte de los encuestados consideran que la pobreza si afecta.

Análisis comparativo

Según estudios de Beatriz Martínez Ríos (2012, Noviembre), señala que existe una relación recíproca entre discapacidad y pobreza. “La discapacidad aumenta el riesgo de pobreza y la pobreza el riesgo de discapacidad”.

Motivos:

1. La pobreza produce discapacidad, esto puede deberse a desnutrición, falta de alimentación, atención médica inadecuada o tardía, también la pobreza agrava las condiciones de las personas con discapacidad.
2. La discapacidad causa pobreza también por motivos del elevado nivel de inversión dependiendo claro, del tipo de discapacidad. También causa niveles altos de exclusión laboral y educativa, motivo de este estudio que es necesario abordarlo.

Por lo cual, se cumple el objetivo específico No. 3 y se demuestra la hipótesis.

Pregunta 9: ¿Con cuánto dinero considera usted que una persona con discapacidad debería contar al mes para cubrir necesidades?

Tabla 22.

¿Con cuánto dinero cree usted que una persona con discapacidad debería contar al mes para cubrir necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de \$240	39	17,3	18,1	18,1
De 241 a \$ 700	124	55,1	57,4	75,5
De \$701 a \$1500	45	20,0	20,8	96,3
Más de 1500	8	3,6	3,7	100,0
Total	216	96,0	100,0	
Sistema	9	4,0		
	225	100,0		

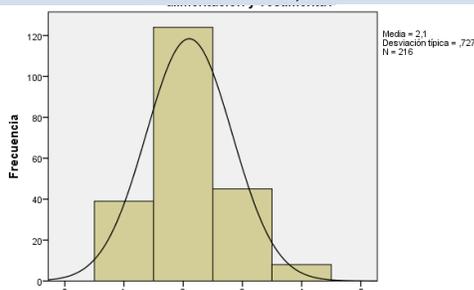


Gráfico 30. Ingresos mensuales necesarios para una persona con discapacidad

Análisis ejecutivo

Los resultados de la pregunta No. 9, muestran que los investigados consideran que una persona con discapacidad debería contar al mes con al menos \$241 a \$700 para cubrir sus necesidades de educación, salud, alimentación y vestimenta. Esto complementado con que el valor del bono Joaquín Gallegos Lara es de \$240, se asumiría que al menos las necesidades son cubiertas hasta cierto punto. Lo que se evidencia con las respuestas dadas por los investigados.

Análisis comparativo

El bono Joaquín Gallegos Lara cubre aproximadamente las necesidades de 200000 personas con discapacidad, es decir un 48% de familias a nivel nacional reciben este beneficio. Según una publicación del diario La Hora en el mes de Julio 2015, señala que una persona en promedio gasta \$400 en terapias físicas, de lenguaje ocupacionales, por lo cual es necesario realizar un diagnóstico puntual para otorgar un bono según el nivel de discapacidad, si se desea cubrir las necesidades señaladas anteriormente.

Por consiguiente se cumple el objetivo específico No. 2 y se comprueban las hipótesis planteadas.

Pregunta 10: Estaría dispuesto que su hijo asista a una escuela junto a otros niños con algún grado de discapacidad

Tabla 23.

¿Estaría dispuesto a que su hijo/a asista a una escuela junto a niños con algún grado de discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	192	85,3	88,9	88,9
No	24	10,7	11,1	100,0
Total	216	96,0	100,0	
Sistema	9	4,0		
Total	225	100,0		

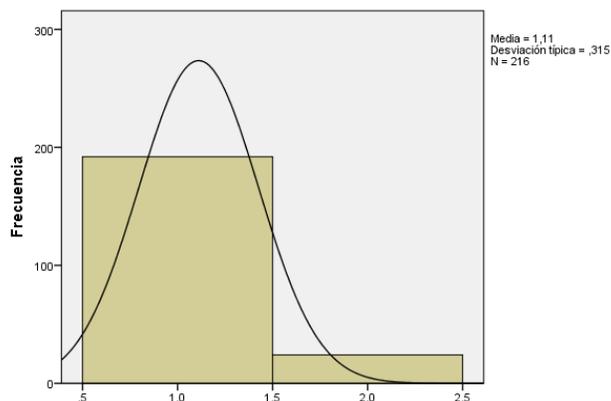


Gráfico 31. Estaría dispuesto que su hijo asista a una escuela junto a otros niños con algún grado de discapacidad

Análisis ejecutivo

De la investigación realizada se pudo comprobar que el mayor porcentaje de padres de familia no tienen ninguna objeción a que sus hijos compartan la enseñanza con otros niños con alguna discapacidad, lo que hace meritorio en estos padres de familia que no tengan complejo o mala voluntad de ver que sus hijos estén junto a estos niños.

Análisis comparativo

En mayo 2012, el especialista del instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (Miguel Carbonell), calificó como masivo el fenómeno de discriminación que sufren las personas con alguna discapacidad. “Los grupos más vulnerables sufren el doble hasta el triple de discriminación”, señala.

Con esto se cumple con el objetivo específico No. 3 y se demuestran las hipótesis planteadas.

Pregunta 11: ¿Piensa que las escuelas adecuan el entorno para impulsar la educación de personas con discapacidad?

Tabla 24.

¿Piensa que las escuelas adecuan el entorno para impulsar la educación de personas con discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	95	42,2	44,2	44,2
No	120	53,3	55,8	100,0
Total	215	95,6	100,0	
Sistema	10	4,4		
	225	100,0		

11.- ¿Piensa que las escuelas adecuan el entorno para impulsar la educación de personas con discapacidad?

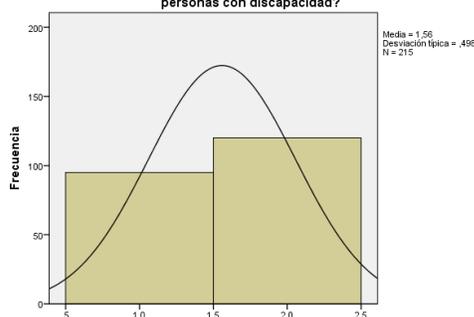


Gráfico 32. Entorno educación para personas con discapacidad

Análisis ejecutivo

De la investigación desarrollada con la pregunta No. 11, se evidencia que el mayor porcentaje de investigados manifiestan que las escuelas no están aptas para recibir a los niños con discapacidad.

Análisis comparativo

La Agenda Nacional para discapacidades 2013-2017 del año (2014, septiembre) señala que la infraestructura de servicios públicos y comunitarios no contempla la normativa aún sobre accesibilidad para todo tipo de discapacidad. Se observa que no existen escuelas con la suficiente infraestructura para atender este tipo de niños, por

consiguiente con este análisis se cumple el objetivo No. 3 planteado y se comprueban las hipótesis.

La investigación está dada con la mayor responsabilidad y credibilidad.

Pregunta 12: ¿Qué inconvenientes considera que enfrenta un niño con discapacidad en una escuela?

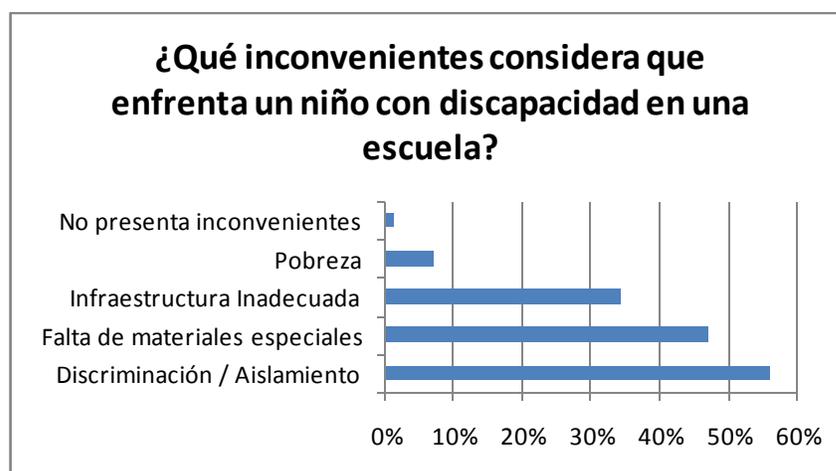


Gráfico 33. Inconvenientes niño con discapacidad en una escuela

Análisis ejecutivo

La pregunta No. 12, muestra que los investigados consideran que la mayor parte de problemas que enfrentan los niño/as con discapacidad son la discriminación y la falta de materiales especiales en los institutos de educación especial, siendo este un problema en todas las escuelas tanto públicas como privadas, donde se evidencia la falta de solidaridad.

Análisis comparativo

En uno de los medios digitales, María Silvia Arguello, psicóloga del departamento técnico del CONADIS, en el mes de mayo 2014, señala los siguientes inconvenientes en cuanto a inclusión para personas con discapacidad:

1. Denuncias en escuelas públicas, privadas y universidades que no adaptan su infraestructura
2. La falta de asistencia a escuelas e instituciones especiales de niños, niñas y adolescentes se debe a una severa falta de transporte, maestros, mobiliario y materiales didácticos

3. Falta de juegos infantiles para niños con discapacidad

Por consiguiente se cumple con el objetivo específico No. 3 y se comprueba la hipótesis planteada.

Para finalizar el análisis univariado, se aplicó una encuesta dirigida a los profesores de los institutos de educación especial en la ciudad de Quito (Ver Anexo D)

Las unidades educativas que colaboraron en esta encuesta fueron:

- Insfidim (150 estudiantes)
- Effer (140 estudiantes)
- Asociación Ecuatoriana de Síndrome de Down (11 estudiantes)
- Fundación General Ecuatoriana (60 estudiantes)

El gráfico 35, muestra las discapacidades que son atendidas en las escuelas de inclusión educativa en el Distrito Metropolitano de Quito que permitieron realizar el levantamiento de información:

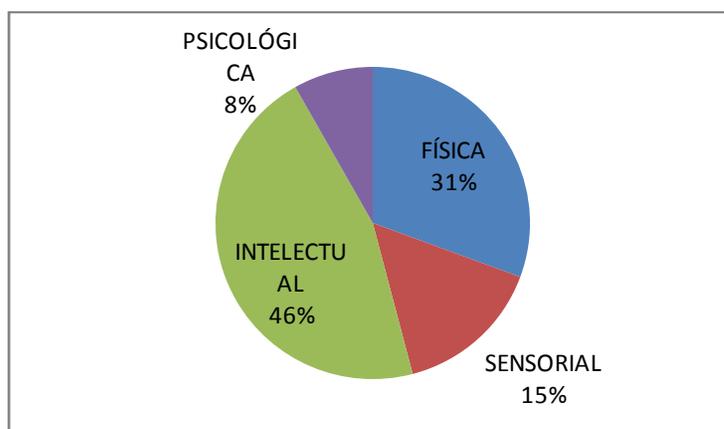


Gráfico 34. Tipos de discapacidades en escuelas de inclusión

Por tanto se concluye que los niños con discapacidades física (dificultades para caminar, deformaciones, talla baja) e intelectual (síndrome de down y retraso mental) son los que en su mayoría se insertan en el sistema educativo.

A continuación se presentan los siguientes resultados respecto al entorno educativo, ambiente y clima del buen vivir en las instituciones de educación especial:

Tabla 25.

Entorno educativo para las instituciones de educación especial 1

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	DESCONOZCO
1. La institución educativa admite a toda la población del sector sin discriminación de raza, religión, ideología, preferencia sexual, condición económica, etc.	87,50%	2,50%	5%	0%	5%
2.- Todos los niñ(a)s y/o adolescentes reciben una atención que garantiza su aprendizaje, convivencia y el desarrollo de sus destrezas	85%	15%	0%	0%	0%
3.- La institución educativa planifica, organiza y ejecuta programas que permitan aumentar los niveles de inclusión de los niñ(a)s y/o adolescentes	60%	17,50%	22,50%	0%	0%
4.-La institución educativa brinda la orientación psicológica y apoyo a los problemas personales, familiares y/o estudiantiles	45%	30%	25%	0%	0%
5.- La institución educativa realiza actividades con la comunidad tales como mañanas deportivas, eventos que promuevan la inclusión de los niños con la comunidad	40%	15%	42,50%	0%	2,50%
6.- Las aulas cuentan con suficientes materiales de apoyo, material didáctico apropiado para el desempeño de los estudiantes	42,50%	40%	15%	0%	2,50%

Tabla 26.

Entorno educativo para las instituciones de educación especial 2

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	DESCONOZCO
7.- La infraestructura es lo suficientemente confortable para desarrollar actividades académicas y recreativas	30%	50%	15%	5%	0%
8.- El gobierno apoya y promueve las actividades y nuevos proyectos de la institución educativa	7,50%	12,50%	55%	17,50%	7,50%
9.- La educación que reciben los niñ(a)s y adolescentes con discapacidad aporta significativamente a la inserción laboral	22,50%	40%	27,50%	2,50%	7,50%
10.- La institución garantiza el cuidado y bienestar del estudiante a través de un programa de salud interno	12,50%	25%	27,50%	25%	10%

ANÁLISIS EJECUTIVO

Según el cuestionario realizado de la pregunta No. 1 a la No. 10 dirigidas hacia los docentes y autoridades de los institutos de educación especial, se destacan los siguientes hallazgos:

1. La pregunta No. 1, destaca que el 87,50% de encuestados determinaron que las instituciones educativas admiten a toda la población del sector sin discriminación de raza, religión, ideología, preferencia sexual o condición económica. Sin embargo, es necesario comparar con la respuesta dada por los padres de familia de los niño/as, quienes señalan que aún existe un alto grado de discriminación en las instituciones educativas. Esto es objeto de especial análisis y estudio.

2. La pregunta No. 2, muestra que el 85% de docentes respondieron que todos los niños reciben atención personalizada que garantiza su aprendizaje, convivencia y el desarrollo de sus destrezas. Es necesario puntualizar que al ser niños con capacidades especiales, necesitan atención de este tipo y materiales de apoyo, guías didácticas, etc., para poder desarrollar óptimamente sus tareas
3. En la pregunta No. 3 sobre la planificación, organización y ejecución de programas de la institución educativa para elevar los niveles de inclusión, el 60% de investigados respondieron que sí se realizan este tipo de planes. Se destaca en este punto su labor y compromiso diario.
4. Respecto a la pregunta No. 4, el 25% del grupo de docentes encuestados señalan que las instituciones educativas no brindan orientación psicológica y apoyo a problemas personales, familiares y/o estudiantiles hacia los niños con capacidades especiales. Esto llama a pensar que es necesario la contratación de más profesionales en el ámbito psicológico que puedan brindar la asesoría para superar esta brecha.
5. En la pregunta No. 5, el 42,50% de investigados señalaron que las instituciones educativas no realizan actividades tales como mañanas deportivas y otro tipo de eventos que promuevan la inclusión de niños con capacidades especiales y la comunidad. Hay que tomar acciones correctivas y realizar este tipo de actividades, ya que tanto el ámbito educativo como emocional es crucial en el desarrollo y crecimiento personal de un niño.
6. En la pregunta No. 6, el 42,50% de docentes y autoridades señalaron que las aulas cuentan con materiales de apoyo, didáctico para el desempeño de las actividades diarias de los niños. Sin embargo, comparando con los resultados de la encuesta dirigida hacia los padres y familiares, ellos señalan que uno de los inconvenientes que enfrenta un niño con discapacidad en una escuela es la falta de materiales, lo cual es objeto de estudio y reflexión.
7. En la pregunta No. 7, es destacable que el 30% de encuestados respondieron que la infraestructura de la escuela es lo suficientemente confortable para desarrollar las actividades académicas. Sin embargo, en una de las escuelas donde pudimos

realizar el levantamiento de información, se observó que el espacio era reducido para realizar actividades de recreación.

8. En la pregunta No. 8, el 72,50% de docentes encuestados respondieron que el gobierno no promueve actividades y nuevos proyectos en la institución educativa. Es necesario recalcar esto, ya que al ser instituciones educativas de carácter público, la inversión que se realice en cada institución es primordial para evidenciar avances.
9. En la pregunta No. 9, el 27,50% de docentes respondieron que la educación que reciben los niños en las instituciones aporta significativamente a la inserción laboral.
10. En la pregunta No. 10, el 52,50% de los investigados respondieron que la institución educativa no cuenta con un programa interno de salud que garantice el bienestar y cuidado de sus estudiantes. Esto es competencia del Ministerio de Salud Pública y el MIES, ya que en caso de presentarse un incidente.

ANÁLISIS COMPARATIVO:

El siguiente análisis representa a las tres primeras variables de estudio. En una publicación del Diario la Hora (Agosto 2005), Juan de Dios Villafuerte, presidente encargado del CONADIS, señaló que el sistema educativo y el entorno de inclusión necesita un cambio profundo:

- El problema para estas personas, que en muchos de los casos son niños de edad escolar, es que no pueden acceder a escuelas regulares de aprendizaje. "Esta es la primera limitación y exclusión que sufren los discapacitados", aseguró Villafuerte, quien comentó que el Conadis impulsará un programa para fortalecer las 120 escuelas especiales que hay en el país y admitir a toda la población sin ningún tipo de discriminación.
- Fomentar la educación de los niños y jóvenes con discapacidad no es suficiente. Según Villafuerte, en los centros educativos aún se debe eliminar barreras arquitectónicas y lograr la convivencia en grupo; formar a maestros en atención educativa especial y ampliar la oferta educativa para desarrollar sus destrezas y habilidades.

- El Conadis lucha para que se eliminen las barreras arquitectónicas que limitan el acceso a edificios, centros comerciales, sin embargo es necesario trabajar por programas que permitan la inclusión a todos los niveles y ámbitos.

Para el análisis comparativo de la pregunta No. 3 a la pregunta No. 10, se utilizó la publicación de Diario El Comercio (2014 Junio), sobre inclusión educativa en escuelas:

- Carlos P (nombre protegido), padre de uno de las niñas que asistió a una escuela de educación especial y señala que la institución no brindaba la suficiente atención para diagnosticar las necesidades de los niños y sus particularidades
 - En la misma declaración, Carlos señaló que él optó por una escuela regular particular, ya que allí su hija si recibe la misma atención y todos los niños juegan sin problemas para su integración.
 - Respecto a material de apoyo para los estudiantes, la cartera de estado planea intervenir materiales adecuados para el desarrollo de las instituciones regulares, sin descuidar las de educación especial
 - En el año lectivo 2014 – 2015, se planteó invertir en mejoras de la infraestructura en 140 instituciones a escala nacional y en centros de educación especial
 - En el Instituto de Educación Formal José Martí, ubicado en el Itchimbía, se han formado alrededor de 400 niños con discapacidad desde el 2001. Al instituto llegan pequeños con síndrome de Down, parálisis cerebral, discapacidad física, auditiva e intelectual. No obstante, Nelly Miño, rectora de la institución, dice que la escuela requiere rampas, barras de apoyo, tecnología y capacitación para atender a estas personas, además de apoyo en nuevos proyectos
 - La educación y el aspecto laboral van de la mano, por ello el Ministerio de Relaciones Laborales se compromete a desarrollar estrategias de auto sustentabilidad, centros de empleo, programas de capacitación e inclusión laboral para las personas identificadas por la Misión Manuela Espejo.

- El blog de Discapacidad Online, señala que es competencia del Ministerio de Salud realizar un seguimiento de casos con personas con discapacidad, priorizando la atención a los casos “críticos” o denominados severos. (2012, Febrero)

Con esfuerzos y el apoyo del gobierno, el Ministerio de Educación en Mayo 2012, implementó 140 Unidades Distritales de Apoyo a la Inclusión (UDAI) a nivel Nacional, con el objetivo de fortalecer la Educación Especializada e Inclusiva, y así garantizar el acceso, permanencia, participación y aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes con necesidades educativas especiales asociadas o no a la discapacidad, cuyas competencias más relevantes se resumen a continuación:

- Referir a los estudiantes con discapacidad a educación ordinaria o educación especializada a partir de una evaluación psicopedagógica integral.
- Evaluar los requerimientos, fortalezas y debilidades respecto a las formas de aprendizaje de los estudiantes que presentan dificultades en su proceso de aprendizaje; con el fin de identificar, describir, ubicar, orientar, asesorar y monitorear la atención en los programas y servicios que se brindan en educación inclusiva.
- Facilitar los procesos de inclusión de los niños, niñas y adolescentes con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad, en las instituciones educativas ordinarias.
- Sensibilizar a los miembros de la comunidad educativa de las instituciones educativas ordinarias en temas relacionados a la inclusión.
- Brindar asesoría y orientación a docentes y padres de familia de las instituciones educativas ordinarias, sobre estrategias y herramientas de atención a las necesidades educativas especiales de los estudiantes

ACCIONES QUE EMPRENDEN ORGANISMOS DEL ESTADO PARA LA INCLUSIÓN.

La siguiente publicación del portal discapacidadonline.com, (2012, febrero), resume las funciones y competencias de cada Ministerio e institución pública para lograr alcanzar inclusión para las personas con discapacidad. El 15 de noviembre de 2009, 14 ministerios e instituciones firmaron un acuerdo con la Vicepresidencia de la República con el fin de coordinar acciones y programas para ayudar a las personas con discapacidad identificadas por la Misión Solidaria “Manuela Espejo”, en el marco de la fase de respuesta:

- El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social propiciará políticas públicas que permitan la creación de un Sistema Nacional de Prevención de las Discapacidades, con el fin de cambiar la realidad de exclusión que vive esta población.
- El Ministerio de Inclusión Económica y Social se compromete a ejecutar programas para proteger y propiciar el desarrollo de las personas con discapacidad.
- La Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana buscará consolidar los programas sociales con el apoyo de contrapartes comunitarias.
- SENPLADES incluirá dentro del plan de desarrollo del Estado las actividades programadas por las diferentes instituciones en la segunda fase de la Misión Manuela Espejo.
- El Ministerio de Economía transferirá los recursos de manera prioritaria, con el fin de cumplir con la planificación de las distintas instituciones.
- El Ministerio de Defensa apoyará las tareas logísticas, así como el almacenamiento, transportación y distribución de las ayudas requeridas por las personas con discapacidad.
- El Registro Civil desarrollará un plan de cedulação de las personas con discapacidad, ya sea en operaciones colectivas o en visitas por hogares.

- El CONADIS carnetizará a todas las personas con discapacidad identificadas en la Misión Manuela Espejo, información que servirá para la calificación médica de la discapacidad que realiza el Ministerio de Salud.
- El Ministerio de Salud realizará un seguimiento de casos de personas con discapacidad, proporcionándoles atención médica en todas las unidades bajo su administración, priorizando los casos críticos.
- El Ministerio de Vivienda construirá y reparará viviendas de personas con discapacidad identificadas por la Misión, en condiciones críticas. Además, facilitará la entrega de bonos de vivienda e incluirá en la planificación arquitectónica criterios de accesibilidad.
- El Ministerio de Relaciones Laborales se compromete a desarrollar estrategias de auto sustentabilidad, centros de empleo, programas de capacitación e inclusión laboral para las personas identificadas por la Misión Manuela Espejo.
- El Ministerio de Educación promoverá la escolarización de las personas con discapacidad identificadas en la Misión Manuela Espejo y su capacitación.
- El Ministerio de Industrias se compromete a respaldar el desarrollo de microempresas y la creación de emprendimientos productivos para las personas con discapacidad y sus familias.
- Correos del Ecuador apoyará las actividades operáticas de entrega y distribución de ayudas requeridas, además de permitir el uso de sus canales para facilitar la distribución de material informativo.

Finalmente, se cumple con el objetivo específico 3 respecto al entorno educativo de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y se prueba la hipótesis planteada.

2.17.3. Análisis Bivariado

El análisis bivariado permite el cruce de dos o más variables por medio de técnicas estadísticas, para lo cual se utilizarán tablas de contingencia, ANOVA de un factor, pruebas chi cuadrado y correlación de Pearson.

2.17.3.1. Tablas de contingencia o Crosstab

Crosstab o tablas de contingencia es la asociación y relación entre dos variables de estudio, por tanto se presentan los siguientes resultados:

Tabla 27.

Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad física

	3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 1 Física				Total
	Menos Frecuente	Poco Frecuente	Más frecuente	Más frecuente	
Pena	1	0	1	8	10
Ternura	19	9	11	50	89
Incomodidad	7	0	0	1	8
Rechazo	1	0	0	2	3
Impotencia	29	2	4	28	63
Otro	2	4	2	3	11
	59	15	18	92	184

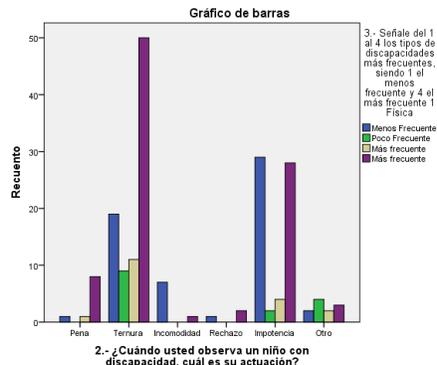


Gráfico 35. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad física

Análisis ejecutivo:

De la investigación realizada, en el cruce de variables entre la actuación hacia las personas con discapacidad física y el tipo de discapacidad, se muestra que el mayor contingente es “50”, por lo que se evidencia que la sociedad tiene sentimientos de

ternura hacia un niño con discapacidad física (dificultades para caminar, deformaciones, talla baja), siendo este tipo de discapacidad la más frecuente.

Tabla 28.

Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad sensorial

	Menos Frecuente	Poco Frecuente	Más frecuente	Más frecuente	
Penal	2	3	4	2	11
Ternura	34	15	25	12	86
Incomodidad	6	0	1	1	8
Rechazo	2	0	0	1	3
Impotencia	35	4	5	17	61
Otro	2	5	4	0	11
	81	27	39	33	180

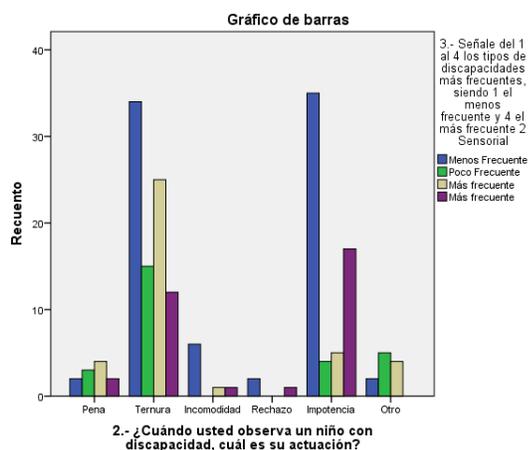


Gráfico 36. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad sensorial

Análisis ejecutivo

Mediante la realización del cruce de variables seleccionadas, se muestra que el mayor contingente es “34”, por lo que se evidencia que la sociedad mira con benevolencia y generosidad a un niño con discapacidad sensorial (discapacidad visual, auditiva, visual). Lo que determina la viabilidad de este estudio hacia este tipo de discapacidad.

Tabla 29.

Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad intelectual

3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 3 Intelectual					Total
	Menos Frecuente	Poco Frecuente	Más frecuente	Más frecuente	
Penal	4	2	3	3	12
Temura	14	15	19	50	98
Incomodidad	1	1	0	6	8
Rechazo	1	0	0	2	3
Impotencia	31	5	3	27	66
Otro	1	0	2	8	11
	52	23	27	96	198

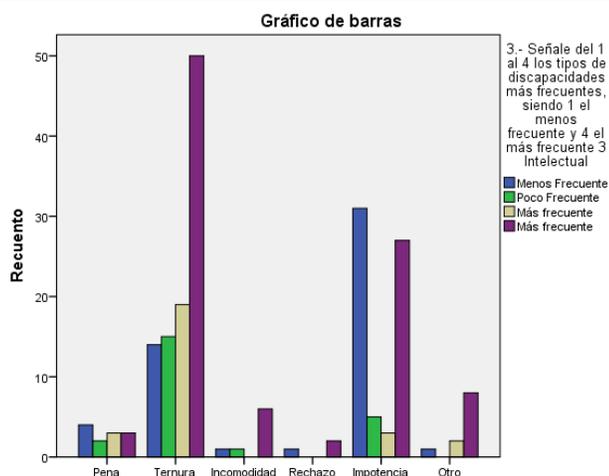


Gráfico 37. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad intelectual

Análisis ejecutivo

El cruce entre estas dos variables, muestra que el mayor contingente es “50”, por lo que se evidencia que la sociedad cuando se encuentra en presencia de un niño con discapacidad intelectual (síndrome de down, retraso mental), actúa con generosidad y empatía. Los investigados consideran este tipo de discapacidad una de las más frecuentes. Con este resultado se puede apelar a este tipo de sentimientos y buscar la sensibilización y apoyo de los distintos organismos públicos y empresas privadas, así como la sociedad en general.

Tabla 30.

Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad psicológica

	3.- Señale del 1 al 4 los tipos de discapacidades más frecuentes, siendo 1 el menos frecuente y 4 el más frecuente 4 Psicológica				Total
	Menos Frecuente	Poco Frecuente	Más frecuente	Más frecuente	
	Pena	4	3	0	
Temura	51	15	5	12	85
Incomodidad	8	0	0	0	8
Rechazo	2	0	0	0	2
Impotencia	53	2	1	7	61
Otro	4	0	5	1	10
	122	20	11	26	179

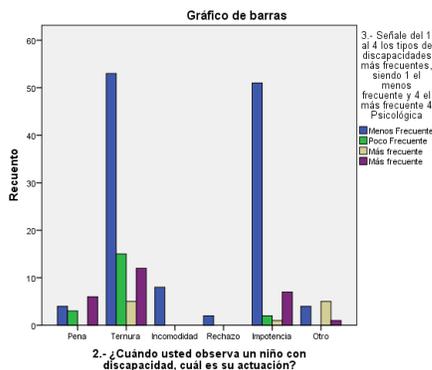


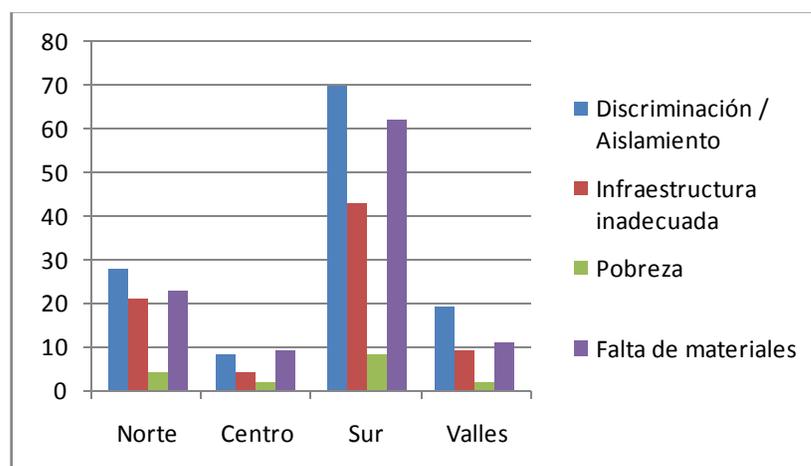
Gráfico 38. Actuación hacia una persona con discapacidad VS discapacidad psicológica.

Análisis ejecutivo

Mediante la realización del cruce de variable, se muestra que el mayor contingente es “53”, por consiguiente la sociedad considera la discapacidad psicológica (enfermedades mentales) menos frecuente, sin embargo siente impotencia y deseos de ayudar. Además, uno de los docentes de las instituciones que colaboraron con el proyecto, señalaron que les preocupa la salud de estos niños, debido a la falta de recursos económicos de sus padres y el costo de las medicinas y tratamientos. Por lo tanto se muestra la viabilidad del estudio.

Tabla 31.**Sector VS Inconvenientes en un instituto de educación especial**

	Discriminación / Aislamiento	Infraestructura inadecuada	Pobreza	Falta de materiales	TOTAL
Norte	28	21	4	23	76
Centro	8	4	2	9	23
Sur	70	43	8	62	183
Valles	19	9	2	11	41
TOTAL	125	77	16	105	323

**Gráfico 39. Sector VS Inconvenientes en un instituto de educación especial****Análisis ejecutivo**

En el cruce de variables entre sector donde viven los padres y los inconvenientes que se presentan en una escuela de educación especial, se muestra que el mayor contingente es “70”, por lo tanto los problemas de discriminación ocurren en su mayoría en el sector sur de Quito.

Tabla 32.

Edad VS ingresos para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad

9.- ¿Con cuánto dinero cree usted que una persona con discapacidad debería contar al mes para cubrir necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta?					Total
	Menos de \$240	De 241 a \$ 700	De \$701 a \$1500	Más de 1500	
De 18.1 a 25 años	2	9	2	1	14
De 25.1 a 40 años	28	68	25	4	125
De 40.1 años en adelante	9	47	18	3	77
	39	124	45	8	216

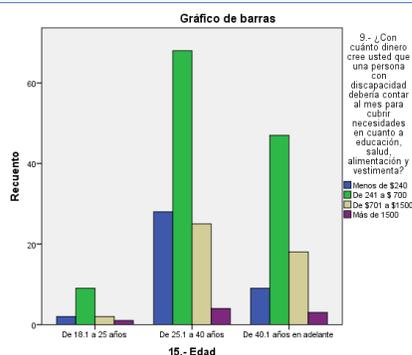


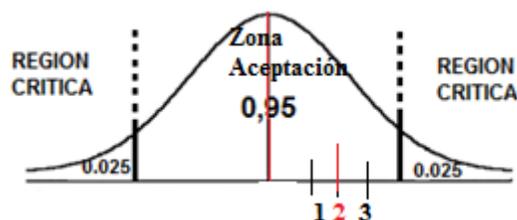
Gráfico 40. Ingresos Vs. Necesidades de personas con discapacidad

Análisis ejecutivo

En el cruce de variables entre la edad de los encuestados y los ingresos que necesitan para cubrir las necesidades de los niños con discapacidad, se muestra que el mayor contingente es “68”, por lo que se evidencia que los padres de familia en etapa adulta necesitan un ingreso mayor conforme pasa el tiempo.

2.17.3.2. ANOVA

Es la relación entre dos variables de estudio con respecto a su promedio. La misma se determina a través de hipótesis:



Hipótesis:

H0: Si A y B es mayor que 0,05 se RECHAZA.

H1: Si A y B es menor que 0,05 se ACEPTA.

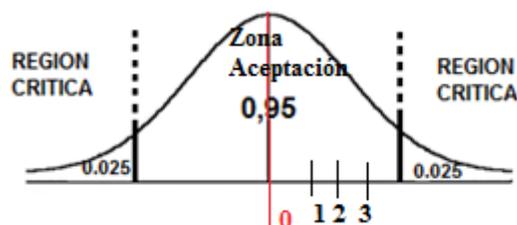
Tabla 33.

ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Oportunidades que tienen las personas con discapacidad

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1,389	3	,463	5,078	,002
Intra-grupos	19,139	210	,091		
Total	20,528	213			

Análisis ejecutivo

Al realizar el cruce entre las variables, en el cálculo se obtuvo 0,02, misma que recae en la zona de aceptación, por consiguiente se observa que la relación es muy buena entre las variables dinero debería contar al mes una persona con discapacidad para cubrir sus necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta y las oportunidades que tienen en la inserción educativa. Por lo tanto, se evidencia que el proyecto es viable.



Hipótesis:

H0: Si A y B es mayor que 0,05 se RECHAZA.

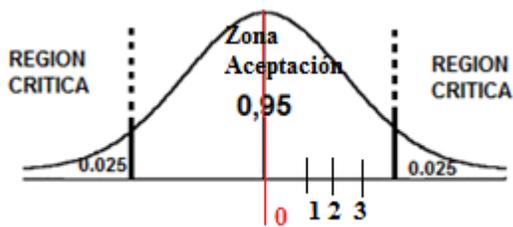
H1: Si A y B es menor que 0,05 se ACEPTA.

Tabla 34.**ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Monto de inversión del gobierno**

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	8,523	3	2,841	8,246	,000
Intra-grupos	69,593	202	,345		
Total	78,117	205			

Análisis ejecutivo

Al cruzar las variables para realizar el análisis ANOVA, se observa que el nivel de significancia se encuentra en la zona de aceptación, indicando que estas variables dinero que gasta una persona con discapacidad y el monto de inversión del gobierno en inclusión, se encuentran estrechamente relacionadas. Por lo tanto se puede evidenciar que el proyecto es viable.



Hipótesis:

H0: Si A y B es mayor que 0,05 se RECHAZA.

H1: Si A y B es menor que 0,05 se ACEPTA.

Tabla 35.**ANOVA Dinero que gasta una persona con discapacidad vs. Beneficios que reciben**

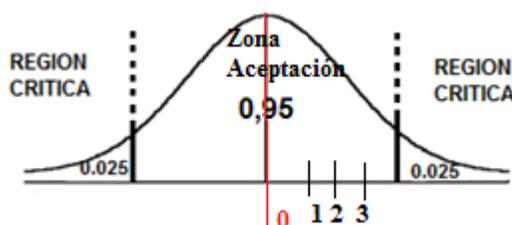
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	150,681	3	50,227	7,056	,000
Intra-grupos	1509,153	212	7,119		
Total	1659,833	215			

Análisis ejecutivo

Al realizar el cruce entre las dos variables, el cálculo que se obtuvo es de 0,00, mismo que recae en la zona de aceptación, por consiguiente se observa que la relación es muy buena entre las variables de estudio (dinero debería contar al mes una persona con discapacidad para cubrir sus necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta y los beneficios que reciben). Lo que ratifica la viabilidad del proyecto, determina que los beneficios que otorga el gobierno deben estar de acuerdo a los ingresos y el tipo de discapacidad que tiene un niño con discapacidad.

2.17.3.3. Chi Cuadrado

Chi cuadrado es la asociación entre dos variables de estudio, de preferencia tres variables con respecto a su promedio de los datos observados frente a los esperados.



Las hipótesis son las siguientes:

Ho: Si A, B y C son mayor a 5% RECHAZO porque no se encuentran asociadas ni relacionadas

H1: Si A, B y C son menores a 5% ACEPTO la hipótesis porque existe asociación entre las variables de estudio

Tabla 36.

Chi cuadrado. Monto que invierte el gobierno, dinero que gasta al mes una persona con discapacidad y sector donde vive

	Pregunta 6	Pregunta 9	Pregunta 14
Chi-cuadrado	177,507 ^a	135,593 ^b	158,836 ^c
Gl	2	3	3
Sig. asintót.	,000	,000	,000

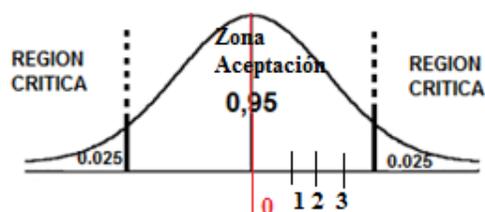
PREGUNTA 6. ¿Cuál es el monto que usted considera que el gobierno invierte en educación para personas con discapacidad?

PREGUNTA 9. ¿Con cuánto dinero cree usted que una persona con discapacidad debería contar al mes para cubrir las necesidades en cuanto a educación, salud, alimentación y vestimenta?

PREGUNTA 14. Sector donde vive

Análisis ejecutivo

Al relacionar las variables descritas anteriormente, dio como resultado 0,000, por tanto el cálculo cae en la zona de aceptación, lo que determina que las variables monto de inversión, dinero y sector donde vive tienen relación.



Las hipótesis son las siguientes:

Ho: Si A, B y C son mayor a 5% RECHAZO porque no se encuentran asociadas ni relacionadas

H1: Si A, B y C son menores a 5% ACEPTO la hipótesis porque existe asociación entre las variables de estudio

Tabla 37.

Chi cuadrado. Actuación hacia un niño con discapacidad, origen discapacidades y afectación de la pobreza

	2.- ¿Cuándo usted observa un niño con discapacidad, cuál es su actuación?	5.- ¿Cuáles son las razones por las que piensa que se originan las discapacidades?	8.- ¿Considera usted que la discapacidad afecta a la población con mayores niveles de pobreza?
Chi-cuadrado	253,103 ^a	179,659 ^b	4,206 ^c
G1	5	4	1
Sig. asintót.	,000	,000	,040

Análisis ejecutivo

Al relacionar las variables anteriores, sobre la actuación hacia un niño con discapacidad, el origen de discapacidades y la afectación de la pobreza. Se pudo evidenciar que al menos dos variables dieron como resultados 0,00, lo que significa el cálculo recae en la zona de aceptación, por ende el proyecto es viable.

2.17.3.4. Correlación

Por medio del coeficiente de correlación de Pearson se puede medir el grado de relación o dependencia entre dos variables, donde los siguientes rangos muestran el nivel de correlación tanto positiva o negativa:

- 0,80 a 1 = **Excelente correlación**
- 0,5 a 0,70 = **Mediana correlación**
- 0,20 a 0,49 = **Baja correlación**
- 0 a 0,19 = **No hay correlación.**



Tabla 38.

Correlación Monto de inversión y gastos mensuales

		6.- Monto inversión	9.- Dinero que gasta
6.- Monto inversión gobierno	Correlación de Pearson	1	,309**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	207	206
9.- Dinero que gasta una persona con discapacidad	Correlación de Pearson	,309**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	206	216

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Análisis ejecutivo:

Al realizar entre las dos variables se obtuvo en el cálculo 0,309, por consiguiente existe una baja correlación, lo que determina que el monto de inversión que realiza el gobierno en inclusión educativa y los gastos mensuales que realizan los padres de los niños con discapacidad tienen una estrecha relación.

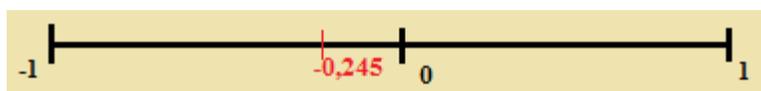


Tabla 39.

Correlación Monto de inversión del gobierno y beneficios que reciben las personas con discapacidad

		6.- Monto de inversión del gobierno	7.- Beneficios que reciben las personas con discapacidad
6.- Monto inversión gobierno	Correlación de Pearson	1	-,245**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	207	207
7.- Beneficios que reciben las personas con discapacidad	Correlación de Pearson	-,245**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	207	217

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Análisis ejecutivo:

En el cruce entre la variable monto de inversión del gobierno y los beneficios que reciben las personas con discapacidad, se obtuvo en el cálculo - 0,245; se determina una baja correlación. Por consiguiente, se deben tomar estrategias para mejorar estas variables de estudio, las mismas que se describirán en el siguiente capítulo.

2.18. Macro y micro segmentación

La segmentación de mercados consiste en dividir el mercado total en grupos o segmentos más pequeños, relativamente homogéneos que comparten necesidades, deseos o características similares. (Ferrel, 2007)

El presente trabajo empleará la segmentación para identificar grupos de personas con discapacidad hacia los cuales se dirigirán nuestros esfuerzos, de tal manera se puede generar la oferta de mercadeo social de tal manera que resulte atractivo para las partes involucradas.

Macrosegmentación

Consiste en identificar grupos objetivo, en los que el mercado de referencia total se descompone en grupos con necesidades afines.

2.18.1. Definición del mercado

MERCADO: Niños, niñas y adolescentes con discapacidades.

2.18.2. Definición de segmentos

SEGMENTOS: Tipos de discapacidades

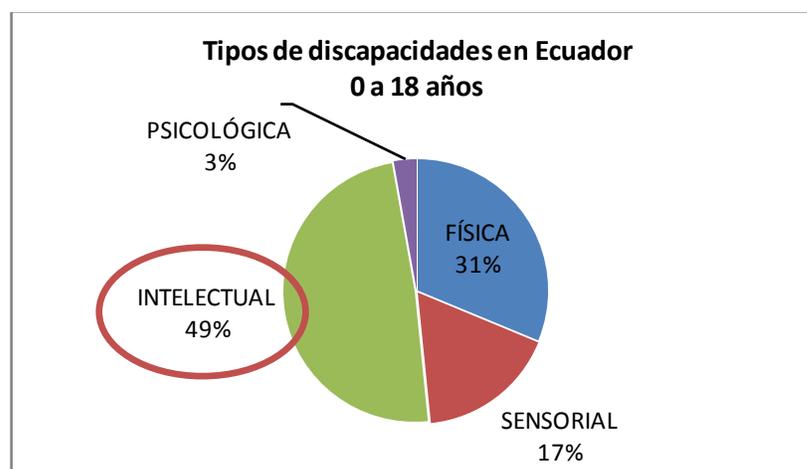


Gráfico 41. Tipos de discapacidades de 0 a 18 años en Ecuador

2.18.3. Definición de sub segmentos

A continuación se definen los segmentos y subsegmentos de mercado:

SUBSEGMENTOS:

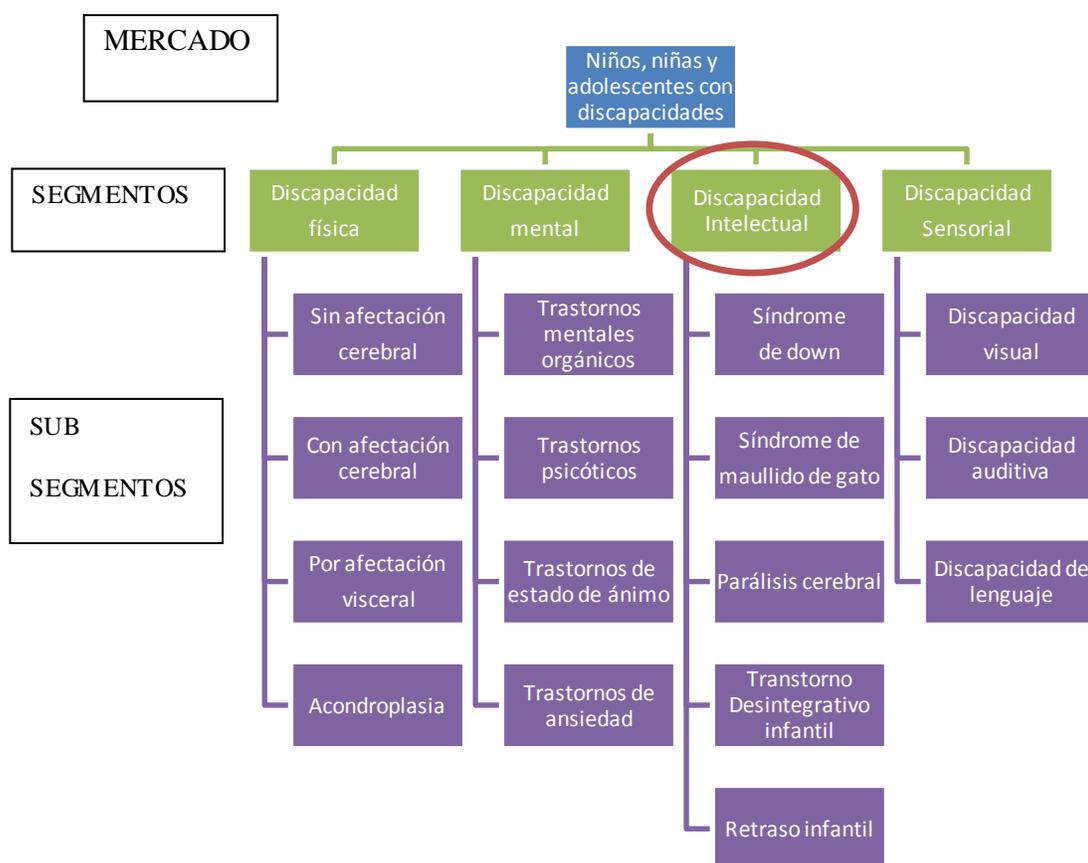


Gráfico 42. Segmentación

Dentro de la macrosegmentación, conceptualiza al mercado desde el punto de vista del comprador, en este caso y para efectos del estudio se conceptualizará las necesidades de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, cuyo sub segmento se seleccionó por motivo de mayor ponderación e incidencia la discapacidad intelectual (síndrome de down, síndrome de maullido de gato, parálisis cerebral, trastorno desintegrativo infantil y retraso infantil). Para esto, intervienen tres dimensiones en la división del mercado de referencia en macrosegmentos:

Funciones o combinaciones de funciones, ¿cuáles son las funciones (solución de necesidades) a satisfacer. Insfidim brinda servicios de formación y desarrollo integral a sus alumnos en condiciones de discapacidad intelectual.

Los grupos de compradores o personas que adquieren el servicio

Son niños, niñas y adolescentes entre 0 y 18 años de edad cuyas condiciones económicas de sus padres son medio bajos y poseen algún tipo de discapacidad intelectual como parálisis cerebral, síndrome de down, retraso mental, síndrome de maullido de gato.

Las tecnologías, ¿cuáles son las tecnologías existentes que puedan cubrir estas funciones. Las tecnologías y equipos con los que cuenta Insfidim para sus servicios de terapia de apoyo (física, de lenguaje), estimulación temprana y un centro de cómputo para potenciar sus habilidades y generar inclusión.

Microsegmentación

Consiste en analizar e identificar las necesidades de los segmentos seleccionados en la etapa de macrosegmentación, en esta etapa se identifican las características del grupo seleccionado, según las siguientes categorías:

- **Segmentación geográfica**, es una división del mercado con base a su ubicación, esta puede ser por región, tamaño de la ciudad, densidad de la población, etc.
- **Segmentación demográfica**, es el estudio de los factores sociales y económicos que influyen en el comportamiento humano. Esta categoría contempla variables como edad, género, ingreso, ocupación educación, grupo étnico, religión, nacionalidad, clase social.
- **Segmentación Psicográfica**, consiste en dividir al mercado en características como personalidad, estilos de vida, motivos de compra, etc.
- **Segmentación conductual**, divide al grupo con relación al conocimiento y la actitud respecto al producto o servicio que adquiere, esta puede ser en base a los beneficios buscados, uso del producto, ocasiones o situaciones, etc.(Ferrel, 2007)

Tabla 40.

Segmentación de mercados

SEGMENTACIÓN DE MERCADOS	
CATEGORÍA	SEGMENTO
Características	Educación especial
GEOGRÁFICAS	
Región	Sierra
Provincia	Pichincha
Ciudad	Quito
Sector	Sur
DEMOGRÁFICAS	
Nacionalidad	Ecuatoriana
Edad	0 a 18 años
Género	M/F
Ingresos	Menores a \$600
Educación	Básica
Clase social	Media baja y baja
Tipo de discapacidad	Intelectual
PSICOGRÁFICAS	
Estilo de vida	Cuidado por su salud y desarrollo de sus capacidades especiales
DE CONDUCTA	
Tasa de uso	Frecuente
Beneficios buscados	Conocimiento, desarrollo de sus destrezas y habilidades en los institutos de educación especial

2.18.4. Selección del mercado meta

El mercado meta es el conjunto de clientes a donde se dirigirá nuestros esfuerzos de mercado. Para esto se toma en cuenta la etapa anterior de segmentación de mercados.

- El mercado meta debe ser compatible con los objetivos de la organización

- En mercadeo social corporativo, se recomienda se ingrese a un mercado donde no se haya realizado el suficiente esfuerzo para que el grupo vulnerable pueda alcanzar los niveles de ayuda que se desean.

El mercado meta de Insfidim, son los niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad, con discapacidad intelectual cuyas familias pertenecen a un grupo social medio y medio bajo, en el sector sur de Quito.

2.18.5. Tipo de posicionamiento

El posicionamiento ofrece la oportunidad de diferenciar cualquier servicio de la organización o empresa. El posicionamiento implica dar al segmento de mercado objetivo las razones para adquirir el servicio o comprar un bien, en este punto se distinguen los siguientes tipos de posicionamiento:

- Posicionamiento por atributo: una empresa se posiciona por un atributo como el tamaño o el tiempo que lleva en el mercado.
- Posicionamiento por beneficio: Se refiere a un producto o servicio que los demás competidores no lo tienen
- Posicionamiento por uso o aplicación: El mejor servicio en determinados usos o aplicaciones
- Posicionamiento por precio o calidad: se puede percibir como el mejor el que proporciona mayor valor para mercado, a un precio razonable.

El posicionamiento que se seleccionó para Insfidim es por beneficio para los niños, niñas y adolescentes que tienen discapacidad intelectual. Generalmente se tiene arraigada la idea en los padres de familia cuyos hijos tienen este tipo de diferencia, que la educación pública no es de calidad, es poco diferenciada, etc. Sin embargo la idea de posicionar al servicio por su beneficio es buscar fortalecer la imagen de la escuela bajo el concepto de calidad y desarrollo para los niños, brindando más oportunidades de inclusión, con el fin de que otras empresas privadas o públicas se interesen en el apoyo y colaboración por las causas que emprenda la escuela.

La razón de elegir el posicionamiento es alcanzar interés en la problemática de discapacidad intelectual, de tal manera que la sociedad y todos sus actores puedan sentirse parte de la solución y se llegue a obtener más colaboración.

2.18.6. Ventaja diferencial

Se entiende como ventaja diferencial a cualquier beneficio o característica de la organización que sea distinta de las demás.

En el caso de Insfidim la ventaja diferencial es la experiencia en autogestión y educación, para los padres de familia es un factor clave saber en manos de quien dejan a sus hijos, esto se afirma a la hora de hablar de un niño con discapacidad.

El apoyo de los directivos y compromiso de su equipo ha hecho que Insfidim crezca y haga posible la inclusión de niños con discapacidad, desde la infraestructura, los equipos y demás materiales fueron donados por la Embajada de Japón, la Fundación de Olimpiadas especiales y el Distrito Metropolitano de Quito. Esto sin duda es un punto diferenciador a la hora de brindar educación a un niño con discapacidad.

2.19. Análisis de la demanda

La demanda se puede definir como el número de unidades de un bien o servicio que un consumidor está dispuesto a comprar en un periodo determinado de tiempo y contribuye a describir la conducta de los compradores potenciales.

La cantidad demandada de un bien o servicio determinado está en función de diversos factores, entre ellos tenemos: el precio, los ingresos de los consumidores, los gustos de los compradores, los precios de los otros bienes, la expectativa y la población.

DEMANDA ACTUAL DEL SERVICIO

SERVICIO: Instituciones educativas de educación especial

DELIMITACIÓN: Distrito Metropolitano de Quito

Según datos proporcionados por el CONADIS (Marzo 2015), existen actualmente en la ciudad de Quito 7543 niños con discapacidad, de acuerdo a la investigación de los registros que fueron levantados por la misión Manuela Espejo se obtienen los siguientes datos históricos:

Tabla 41.**Demanda Histórica según tasa de natalidad en Quito**

DEMANDA HISTÓRICA	
2010	6829
2011	6940
2012	7121
2013	7443
2014	7543

Fuente: (CONADIS 2014), (INEC 2010)

Pese a los esfuerzos del gobierno por reducir la fecundidad entre adolescentes, el crecimiento de la tasa de natalidad es evidente, según datos del INEC (Mayo 2009), la tasa bruta de natalidad para el 2009 fue de 15,4%

Según el INEC, en el 2014 la tasa de natalidad se ubica en 18,87 nacimientos por cada 100 habitantes.

Tabla 42.**Proyección de la demanda según tasa de natalidad en Quito**

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	
2015	7681
2016	7822
2017	7965
2018	8110
2019	8259
2020	8410

Fuente: (CONADIS 2014), (INEC 2010)

2.20. Análisis de la oferta

La oferta se la puede definir como el número de unidades de un bien o servicio determinado que las distintas organizaciones o empresas venden en el mercado a un precio establecido.

Tabla 43.**Clasificación de la oferta**

CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN
Mercado Libre	Ningún vendedor domina el mercado. Existiendo la libre competencia.
Oferta Monopólica	Es aquella en la cual solo existe un vendedor que oferta un bien o servicio. De tal manera domina totalmente el mercado, imponiendo calidad, precio y cantidad.
Oferta Oligopólica	Es aquella donde existen pocos vendedores y muchos compradores. Logrando determinar la oferta y los precios.

Fuente: (Romero, 2011)

OFERTA ACTUAL DEL SERVICIO

SERVICIO: Instituciones educativas de educación especial

DELIMITACIÓN: Distrito Metropolitano de Quito

Las instituciones de educación especial al ser un organismo del sector público, no percibe ingresos por medio del cobro de un rubro mensual, por tanto la oferta actual en la ciudad de Quito está dada por el archivo Maestro de Instituciones Educativas en mayo 2015:

Tabla 44.**Oferta Histórica según tasa de natalidad**

OFERTA HISTÓRICA	
2011	2100
2012	2330
2013	2390
2014	2400
2015	2598

Para el cálculo de la proyección de la demanda actual, se utilizó el método de crecimiento promedio en cada año, con un crecimiento promedio de 5,10%, además tomando en cuenta que el gobierno prevé una inversión de \$89 en educación (Diario La Hora 2014), por lo tanto:

Tabla 45.

Proyección de la oferta

PROYECCIÓN DE LA OFERTA	
2016	2730
2017	2870
2018	3016
2019	3170
2020	3332

2.21. Demanda Insatisfecha

A continuación se calcula la demanda insatisfecha:

Tabla 46.

Demanda Insatisfecha

AÑO	OFERTA	DEMANDA	DEMANDA INSATISFECHA
2011	2100	6829	31%
2012	2330	6940	34%
2013	2390	7121	34%
2014	2400	7443	32%
2015	2598	7543	34%
2016	2730	7681	36%
2017	2870	7822	37%
2018	3016	7965	38%
2019	3170	8110	39%
2020	3332	8259	40%
2021	3502	8410	42%

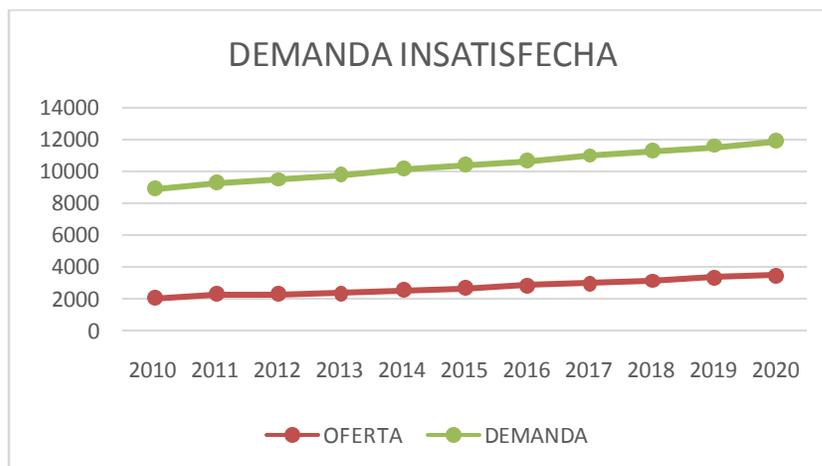


Gráfico 43. Demanda insatisfecha

Capítulo III

3. Propuesta

La selección de un grupo vulnerable es el primer paso para justificar la propuesta de un plan de marketing social aplicado a los institutos de inclusión educativa para niños con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, teniendo en cuenta que la inversión sobre la campaña social la debería cubrir el gobierno junto con los organismos pertinentes a fin de lograr concienciar a la comunidad de Quito sobre temas como discriminación y lograr el incremento de materiales de apoyo y la mejora de la infraestructura de los institutos de educación especial.

3.1.Descripción de las siete P's del Marketing social

3.1.1. Producto

El Instituto fiscal de Discapacidad Motriz INSFIDIM es una institución pública que está dedicada a brindar una formación que conlleva al desarrollo integral de sus alumnos en condición de Parálisis Cerebral y/o Discapacidad Intelectiva, desde 0 a 18 años de edad, mediante la aplicación de un Currículo que respete las diferencias y posibilite el desarrollo de destrezas y competencias para la vida.

INSFIDIM ofrece los siguientes servicios de apoyo, que forman parte de la P del producto social descrito:

- Estimulación Temprana
- Niveles de Educación General Básica
- Niveles de Educación Funcional
- Centro de Capacitación Ocupacional
- Aula Hogar

- Terapias de apoyo:
 - Psicológica
 - Lenguaje
 - Física



Gráfico 44. Producto

El producto en mercadeo social es el comportamiento en particular que se está tratando de cambiar o terminar.

“Terminar con la discriminación y exclusión educativa hacia los niños con discapacidad intelectual en el Distrito Metropolitano de Quito”

3.1.2. Precio

El Instituto fiscal de Discapacidad Motriz INSFIDIM al ser una institución pública, funciona desde el 04 de enero de 1998. Esta institución tiene el apoyo del Ministerio de Salud Pública, cuyas autoridades proveen de personal capacitado y algunos materiales. Con relación a la infraestructura, aulas y demás; esto se obtuvo gracias al gobierno de Japón y por gestión propia.

La mayoría de alumnos y sus familiares son de escasos recursos, por esta causa las donaciones son de gran importancia puesto que para desarrollar y lograr ver avances en la educación de los niños es necesaria una fuerte inversión en estimulación temprana; seguimiento periódico y alimentación óptima.

Uno de los padres de familia comentaba que los rubros más altos y representativos que se gasta mensual en un niño con discapacidad son:

- Vestimenta: \$100
- Alimentación: \$40
- Pañales: \$50
- Remedios: \$100
- Movilización: \$40
- Material didáctico: \$30

Lo que en promedio se gasta mensual en un niño con discapacidad intelectual es \$360.

3.1.3. Plaza

El Instituto fiscal de Discapacidad Motriz INSFIDIM es una institución ubicada en la calle Agustín Miranda Oe 4-119 y Apuela. Chillogallo (sur de Quito).

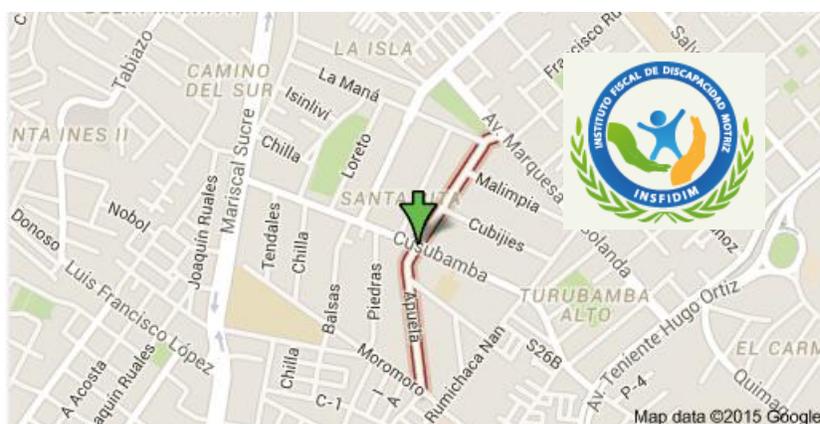


Gráfico 45. Plaza - ubicación Insfidim

Fuente: (Google Maps, 2015)

Cabe señalar que este sector tiene amplio acceso a servicio de transporte público, tiendas aledañas, lo que facilita el fácil acceso de los niños, niñas y adolescentes a la institución educativa.

3.1.4. Promoción

INSFIDIM, al ser una institución pública, como todas las otras donde se realizó la investigación de campo, no posee autonomía para realizar campañas de inclusión ya que depende de un presupuesto mensual que el gobierno asigna.

Esta institución cuenta con un portal web (www.insfidim.com), el cual tiene información sobre la historia, misión, visión, valores y servicios hacia la comunidad.

3.1.5. Proceso

En la descripción del proceso no se cuenta formalmente con ingresos adicionales para donaciones ni con campañas previamente realizadas para este tipo de actividades. Las alternativas de elección de grupos objetivos para este fin se describen en la siguiente sección de operacionalización del plan de mercadeo social.

3.1.6. Personal

INSFIDIM cuenta con un equipo de 12 docentes altamente capacitados, personal para el cuidado y bienestar de los niños, 1 fisioterapeuta, 1 persona para terapia de lenguaje y psicólogo, algunos pasantes de las distintas universidades de Quito que ayudan y refuerzan el conocimiento que deben tener los padres de familia, que va de la mano con las actividades y tareas que hagan en casa.



Gráfico 46. Personal Insfidim

3.1.7. Presentación y evidencia física

INSFIDIM cuenta con sus instalaciones en el sector de Chillogallo, equipos para terapias de lenguaje y estimulación.

Las instalaciones son limpias, en buen estado, sus paredes de color blanco con amarillo pastel, denota paz y tranquilidad y un clima de quietud.

Es necesario recalcar que el espacio de juegos en el patio trasero es limitado, lo que dificulta que los niños puedan disfrutar al máximo su tiempo de recreación, además los parqueaderos no tienen el espacio suficiente para desempeñar esta función.

El personal que labora en la institución siempre está correctamente uniformado y presentado, tanto personal técnico como administrativo.

Los puntos señalados con anterioridad, son necesarios mejorar y/o apalancarse para que las empresas puedan realizar inversión y donaciones para un impacto futuro.

3.2.Planeación y formulación de estrategias

3.2.1. Estrategia de producto

“El producto en el marketing social no es necesariamente un bien u oferta física. Debemos considerar, no obstante, que existe una extensa variedad de los mismos que van desde tangibles y físicos (ejemplo: condón) hasta servicios (ejemplo: exámenes médicos), prácticas (ejemplo: hábitos alimenticios) y, finalmente, ideas más intangibles (ejemplo: protección ambiental).Para tener el producto se debe percibir primero que existe un problema real y que dicho producto es una solución adecuada al mismo”. (Alvarez, 2007)

Kotler, en su libro Marketing 3.0, puntualiza tres pasos para la creación de una transformación sociocultural.

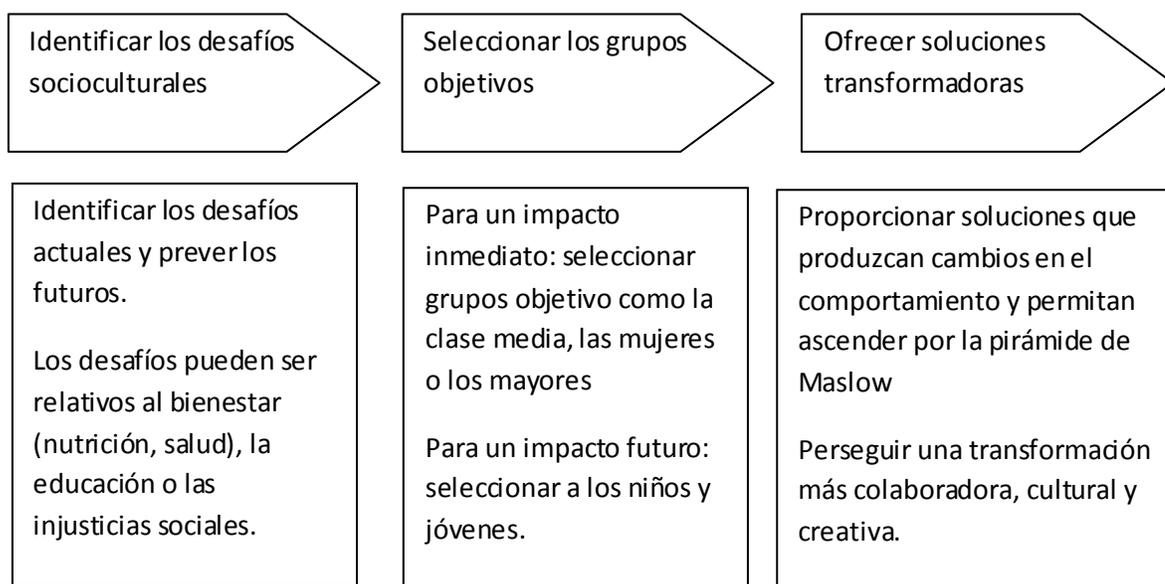


Gráfico 47. Los tres pasos para la transformación sociocultural

Fuente: (Kotler, 2010)

Para el plan de marketing social el producto intangible es crear conciencia de lo mucho que aún hay por hacer por las personas con discapacidad, con el fin de promover el ambiente del buen vivir, con el fin de convertir a la sociedad en parte de la solución y poder transmitir el sentir de este grupo vulnerable.

El impacto es a futuro y las soluciones transformadoras se inclinan a la campaña propuesta en la siguiente sección.

Se propone invitar a empresas que se asocien con el propósito y deseen promover la causa bajo tres criterios:

1. La relevancia dentro de la visión, misión y valores
2. El impacto sobre el negocio
3. El impacto social

Por tanto, la propuesta se encamina a invitar a las empresas que se encuentren dentro de las industrias de producción nacional de materiales e insumos, útiles escolares y de la industria de la construcción; de tal manera que se pueda obtener materiales que ayuden y

motiven la inclusión de los niños con discapacidad en la educación formal y llenar estos vacíos, con el fin de cumplir el objetivo No.2 del Plan Nacional del Buen Vivir.

Tabla 47.

Estrategia Producto

Estrategia de Producto		
7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
Producto	Diseño de una campaña de mercadeo social encaminada a terminar con la discriminación y exclusión educativa hacia los niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual	Largo plazo

AUDIENCIA: El público objetivo son las personas que asisten, trabajan y tienen alguna relación con las escuelas normales, escuelas e instituciones que realizan inclusión educativa para discapacidades.

BARRERAS QUE SE PODRÍAN OponER AL CAMBIO SOCIAL:

En la investigación realizada en el capítulo No. 2 de Investigación de mercado, las barreras que se pueden presentar en la campaña social son:

- Barreras de discriminación
- Falta de colaboración por parte de los padres de familia
- Aportes económicos insuficientes de empresas del sector de la construcción y de producción de material didáctico

ALCANCE: Se realizará un piloto en las escuelas aledañas a Insfidim, sector sur de Quito (Chillogallo), con el fin de evidenciar el cambio en la comunidad. Insfidim será el precursor e iniciador de esta campaña.

3.2.2. Estrategia de precio

“El precio desde la perspectiva de las organizaciones es la única variable del marketing mix que genera ingresos”(Romero, 2004)

Como fue descrito anteriormente, una familia gasta promedio \$360 mensuales en un niño con discapacidad intelectual. La estrategia se inclina a buscar que las empresas relacionadas a la construcción y producción de insumos y útiles escolares se empoderen de la causa y realicen la donación de materiales con el fin de dar una solución al problema de falta de materiales para la educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidades en las instituciones de educación especial.

Tabla 48.

Estrategia de precio

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
Precio	Recaudación de donaciones para las empresas del sector de la construcción y producción de útiles escolares para las escuelas de educación especial	Mediano Plazo

3.2.3. Estrategia de plaza

“Para un producto intangible el lugar no está bien definido aún, pero se enfoca a decisiones sobre los canales a través de los cuales se llega al consumidor mediante información o entrenamiento.”(Alvarez, 2007)

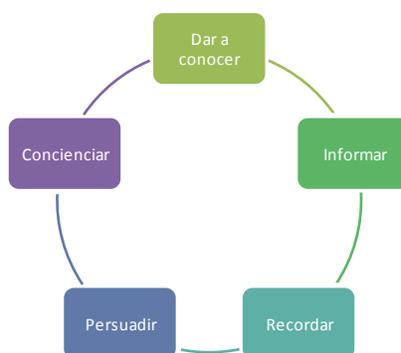
Con el objeto de transmitir la causa hacia el grupo objetivo, se realizarán alianzas con las fundaciones que atienden a los niños en situación de abandono, iniciando como piloto la ciudad de Quito, de tal forma que se pueda distribuir informativos respecto a las campañas que se realizarán.

Tabla 49.**Estrategia de plaza**

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
Plaza	Alianzas con las distintas fundaciones dedicadas al rescate de niños con discapacidad en situación de abandono para integrarlos en el sistema educativo	Mediano Plazo
Plaza	Distribución de material promocional de la campaña en escuelas de educación normal	Mediano Plazo

3.2.4. Estrategia de promoción

“La promoción se integra de las ya conocidísimas actividades publicitarias, de relaciones públicas, promociones, selección de medios, venta directa (como las actividades de direct marketing) y canales de entretenimiento” (Alvarez, 2007)

**Gráfico 48. Función de la promoción**

Fuente: (Romero, 2004)

3.2.4.1. BRIEF DE LA CAMPAÑA

“Y SI TE TOCA A TI?”

“Suma educación, resta exclusión”

BRAND BRIEF

La campaña propuesta inicia con la realización de un evento en la ciudad de Quito con réplicas en cada sector (Norte, sur y Centro de la ciudad); cuyos auspiciantes serán las empresas del sector de la construcción y los productores de materiales e insumos educativos, abierto al público con show artísticos; cuyo tema central es presentar los avances de los niños con algún grado de discapacidad que ya han sido incluidos en el sistema educativo

TARGET

Niños, niñas y adolescentes con y sin discapacidad, padres de familia y público que se integra a la causa sobre inclusión educativa.

QUÉ

1. Reducir los niveles de exclusión de los niños, niñas y adolescentes con algún grado de discapacidad
2. Lograr auspicios y firmar cartas de compromiso para las empresas del sector de la construcción y producción de insumos escolares
3. Identificar a los sectores y niños que aún no han sido incluidos en el sistema educativo.

¿POR QUÉ?

Como respuestas a los resultados de la investigación de mercados, se plantea reducir los inconvenientes que enfrenta un niño con discapacidad en una escuela normal y una escuela que realiza inclusión.

ACTIVIDADES:

- Debido a que el público objetivo de la campaña es posicionar la idea de la inclusión educativa, se plantea realizar un video y transmitirlo vía televisión pública con el apoyo del Ministerio de Educación y el CONADIS.
- Para cumplir el objetivo No. 3 de la campaña, se enviará material POP con información del evento (invitación) a las personas con discapacidad entre 0 a

18 años por medio del envío de mailing y la impresión junto con la planilla de agua, luz o teléfono,, de acuerdo a la base de datos del CONADIS. Debido a que aún existe una brecha de información alta en Ecuador y no todos aún tienen acceso a correo electrónico, es necesario enviarla por Courier.

- Se entregará material promocional el día del evento y se recaudará donaciones.

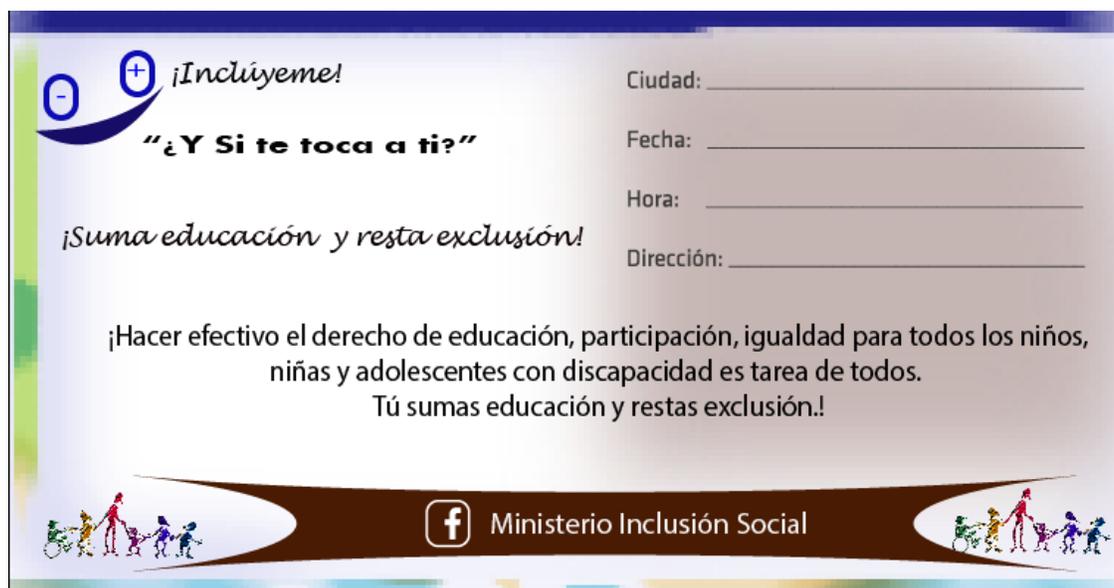
FORMATO/DURACIÓN

Se plantea que la campaña tendrá una duración de 1 año a partir de anuncios en medios, ejecución de los eventos. Posteriormente se recomienda realizar un “refresh” y proponer otras estrategias.

Tabla 50.

Estrategia de promoción

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
PROMOCIÓN	Difusión de la campaña “¿Y Si te toca a ti?”	Mediano Plazo
PROMOCIÓN	Eventos de lanzamiento de la campaña, con presencia de artistas y voluntarios	Mediano Plazo



 ¡Inclúyeme!
"¿Y Si te toca a ti?"

¡Suma educación y resta exclusión!

¡Hacer efectivo el derecho de educación, participación, igualdad para todos los niños, niñas y adolescentes con discapacidad es tarea de todos.
Tú sumas educación y restas exclusión.!

Ciudad: _____
Fecha: _____
Hora: _____
Dirección: _____

 Ministerio Inclusión Social



Gráfico 49. Invitación Evento "Y si te toca a ti?"

Programa: Adobe Illustrator CS6

IMPRESIÓN TIRO Y RETIRO

Diámetro: 11 cm

**Gráfico 50. Diseño de vibrín**

Programa: Adobe Illustrator CS6

Tiro frontal superior PIEZA 1
79 CM X 130 CM

Descubre todo lo que puedes lograr



Igualemos oportunidades

Tiro frontal Inferior Pieza 2
21 cm x 130 cm



¡Inclúyeme!

Gráfico 51. Diseño de tótem

Programa: Adobe Illustrator CS6



Gráfico 52. Diseño de tótem 2

Programa: Adobe Illustrator CS6

3.2.4.2.PLAN DE MEDIOS

CANALES INTERNOS

- Afiche medidas 67 x 97 cm, que serán colocadas en las escuelas con fotografías de niños que han alcanzado avances significativos. Esto será cambiado cada mes para generar motivación.
- Vibrines en las pizarras y ventanas de las instituciones llamando a la acción de rechaza la exclusión
- Tótemspromocionales al interior de la escuela
- Cuadernos “historias de vida”, es una iniciativa de colocar al interior de los cuadernos historias de niños que han logrado superar las barreras de la exclusión educativa, conjuntamente con la colaboración de las empresas que se unen a la causa.

CANALES EXTERNOS

- Posts en la fan page de la comunidad creada
- Publicaciones generando noticia en diarios locales (Publicity)
- Spots sobre la campaña en televisión

Tabla 51.

Calendario Plan de Medios

CALENDARIO PLAN DE MEDIOS						
TIEMPO	PRIMER BIMESTRE	SEGUNDO BIMESTRE	TERCER BIMESTRE	CUARTO BIMESTRE	QUINTO BIMESTRE	SEXTO BIMESTRE
CANALES INTERNOS	Colocación de afiches					
	Cuadernos "historias de vida"					
	Vibrines en pizarras y ventanas					
	Tótems al interior de la escuela					
CANALES EXTERNOS	Posts en la fan page de la comunidad creada					
	Publicity		Publicity		Publicity	
	Spots televisión		Spots televisión		Spots televisión	

No se cubren costos de mantener al aire spots y posts. Cubrir estos costos supone la colaboración de los canales del estado y mantenimiento de redes sociales y generación de contenidos por los voluntarios de la causa.

Los materiales e impresiones se cubren en la estrategia de producto, donde se contemplan todos estos rubros.

3.2.5. Estrategia de proceso

“Se refiere a los diferentes pasos que tiene que llevar a cabo la población objetivo para hacer uso de los productos sociales. Está en manos de las organizaciones sociales que la entrega de las ideas, productos o servicios se lo haga de manera fácil y rápida” (Romero, 2004)

Con el objeto de canalizar contribuciones se realizará el diseño de un “box”, una caja de donación, donde se incluirá una carta de compromiso anual a la escuela, para hacer contribuciones trimestrales de materiales didácticos y de construcción.



Gráfico 53. Dummie Box de donación

Programa: Adobe Illustrator CS6



Gráfico 54. Arte Manilla campaña

Programa: Adobe Illustrator CS6

Tabla 52.**Estrategia de proceso**

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
PROCESO	Diseño de alternativas que permitan agilizar el proceso de donación de las empresas interesadas en la causa	Mediano Plazo

3.2.6. Estrategia de personal

Personal se refiere no solo a las personas que sirven la empresa, sino también a quienes la integran. Por lo cual, es necesario que se encuentren debidamente capacitados, preparados, actualizados para responder las necesidades de la organización.

La estrategia se enfoca en el diseño de un programa de capacitación bimensual para los docentes de las instituciones de educación especial en el Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de poder mejorar las exigencias de las personas con discapacidad.

Tabla 53. Estrategia de personal

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
PERSONAL	Diseño un programa de capacitación bimensual para los docentes de las instituciones de educación especial	Mediano Plazo

3.2.7. Estrategia de evidencia física

Con el fin de promover e impulsar la imagen de la institución, la evidencia física se refiere al lugar del producto social, el lugar donde las personas reciben el servicio.

La estrategia se inclina a mantener en buenas condiciones la infraestructura de las instituciones de educación especial, todo esto se logrará gracias a las donaciones de materiales de las empresas del sector de la construcción en Quito.

Tabla 54.

Estrategia de evidencia física

7PS	ESTRATEGIA	PLAZO
EVIDENCIA FÍSICA	Limpieza de la infraestructura de la institución en óptimas condiciones a través de la colaboración de las empresas del sector de la construcción	Mediano Plazo

3.3. Plan operativo Plan de Marketing social

Tabla 55.

Operacionalización estrategia de producto o servicio

PRODUCTO								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO ANUAL
Terminar con la discriminación y exclusión educativa hacia los niños con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito.	% de incremento niños con discapacidad Inscritos en escuelas en Quito	>50%	Apoyo padres de familia de niños con discapacidad	Diseño de una campaña de mercadeo social encaminada a terminar con la discriminación y exclusión educativa hacia los niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual	1. Establecer las metas y objetivos de la campaña	Trimestral	Coordinador proyecto	\$ -
					2. Realizar el briefing de la campaña		Coordinador del proyecto	\$ -
					3. Trabajar sobre la propuesta base de la campaña		Agencia publicidad	\$ 1.500,00
					4. Elaborar el plan de medios		Equipo proyecto	\$ -
					5. Coordinar y ejecutar la campaña		Equipo proyecto	\$ 20.140,00
					6.- Evaluar el desarrollo de la campaña		Equipo proyecto	\$ -
					Total		\$ 21.640,00	

DESCRIPCIÓN DE LA CAMPAÑA

La campaña está encaminada a disminuir las barreras de ingreso a las escuelas e institutos de educación especial para los niños con discapacidad intelectual.

La campaña se denomina, ¿y si te toca a ti?, con un contexto de llamado a la acción, conciencia y sensibilización.

A continuación se contemplan gastos y rubros materiales que serán distribuidos en la ejecución de la campaña:

Tabla 56.

Costo de ejecución campaña. ¿y si te toca a ti?

MATERIAL	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Roll ups	5	\$ 200,00	\$ 1.000,00
Inflables	6	\$ 280,00	\$ 1.680,00
Manillas	5000	\$ 0,10	\$ 500,00
Impresión material	10000	\$ 1,00	\$ 10.000,00
POP			
Impresión invitaciones	6000	\$ 0,56	\$ 3.360,00
Logística y eventos	3	\$ 1.200,00	\$ 3.600,00
		TOTAL \$	20.140,00

La estrategia de precio describe que al menos 20 empresas del sector de la construcción y 20 empresas de producción de insumos escolares colaboren con la donación de material trimestral para las escuelas más necesitadas donde asistan niños con discapacidad intelectual, con el fin de poder ayudar a incrementar los niveles de inclusión.

Tabla 57.

Operacionalización estrategia de precio

PRECIO								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO ANUAL
Lograr que al menos 40 empresas en Quito se integren a la causa a través de la colaboración de insumos y material didáctico	Número de empresas que se suman a la causa	>40	Marketing boca a boca de las empresas participantes	Recaudación de donaciones para las empresas del sector de la construcción y producción de útiles escolares para las escuelas de educación especial	1. Abrir un fondo de caja para la recaudación y administración de los recursos del proyecto	Trimestral	Coordinador financiero del proyecto	\$ -
					2. Aperturar una cuenta en un banco estatal			\$ 330,00
					3. Elaborar un sistema de control de ingresos y egresos			\$ -
Total								\$ 330,00

Tabla 58.

Operacionalización estrategia de plaza

PLAZA								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Lograr que al menos 20 fundaciones difundan la campaña de sensibilización hacia los niños con discapacidad intelectual	Número de fundaciones que se integran a la causa	> 20	Sentido de colaboración de las fundaciones	Alianzas con las distintas fundaciones dedicadas al rescate de niños con discapacidad en situación de abandono	1. Enviar cartas de invitación para las fundaciones y empresas en Quito	Anual	Coordinador del proyecto	50,00
					2. Distribuir material POP para las fundaciones			50,00
Distribuir a al menos 100 escuelas de educación normal el material promocional de la campaña	Número de escuelas normales que se integran a la causa	> 100	Sentido de colaboración de las escuelas	Distribución de material promocional de la campaña en escuelas de educación normal	1. Gestionar permisos en el Ministerio de Educación para la distribución de material promocional en las 100 escuelas más grandes de Quito			20,00
					2. Distribuir material promocional en las escuelas normales de Quito			500,00
							Total	620,00

Tabla 59.

Operacionalización estrategia de promoción 1

PROMOCIÓN								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Crear conciencia sobre la inclusión educativa para niños con discapacidad intelectual en Quito	Número de impactos	>10000	Redes sociales	Difusión de la campaña. ¿Y si te toca a ti?	Crear una comunidad en Facebook y Twitter	Trimestral	Coordinador del proyecto	600,00
	Número de reportajes en diarios locales	>3	Diarios Locales		Publicity, estrategia generar noticia en una publicación periódico local	Trimestral	Coordinador del proyecto	\$ -
	Número de anuncios pautados	>20	Canal del estado		Estrategia ATL	Trimestral	Coordinador del proyecto	700,00

Tabla 60.

Operacionalización estrategia de promoción 2

PROMOCIÓN								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Crear conciencia sobre la inclusión educativa para niños con discapacidad intelectual en Quito	Número de impactos y asistentes a los eventos	>15000 personas	Apoyo del Municipio de Quito, Ministerio de Educación y Ministerio de Inclusión	Eventos de lanzamiento de la campaña, con presencia de artistas y voluntarios	Transmitir el video de invitación al evento vía televisión pública	Anual	Equipo voluntario para el evento	-
					Enviar vía email la invitación al evento		60,00	
					Enviar vía Courier por medio del pago de servicios básicos a las familias de los niños con discapacidad		-	
					Coordinar la logística del evento		500,00	
					Ejecutar los 3 eventos en Quito (Sur, Centro y Norte)		-	
Total								1.860,00

Tabla 61.

Operacionalización estrategia de procesos

PROCESOS								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Diseñar un modelo logístico para la recaudación de donaciones	Tiempo de recaudación efectivas	<5 días	Transporte público sin costo	Diseño de alternativas que permitan agilizar el proceso de donación de las empresas interesadas en la causa	1. Evaluar el proceso para la donación de materiales a las escuelas	Anual	Coordinador del proyecto	\$ -
					2. Elaborar un manual de proceso para las donaciones			100,00
					3. Difundir el manual de procesos con los involucrados		Equipo ejecutor del proyecto	50,00
							Total	150,00

Tabla 62.

Operacionalización estrategia de personas

PERSONAS								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Actualizar los conocimientos de los docentes y otorgar herramientas que permitan aumentar la calidad de la educación inclusiva	Calificación en evaluaciones de conocimientos	9/10	Capacitaciones del Servicio Ecuatoriano de Capacitación SECAP	Diseño un programa de capacitación bimensual para los docentes de las instituciones de educación especial	1. Identificar las necesidades de capacitación	Semestral	SECAP	-
					2. Coordinar las fechas de capacitación con el SECAP			\$ -
					3. Capacitar a los profesores de las instituciones educativas			10.000,00
					4. Evaluar al personal capacitado			\$ -
					Total			10.000,00

Tabla 63.

Operacionalización estrategia de evidencia física

EVIDENCIA FÍSICA								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO PRIMER AÑO
Otorgar espacios dignos para el desarrollo de las actividades didácticas de los niños, niñas y adolescentes	Calificaciones de auditorías de control y limpieza	9,5/10	Colaboración de padres de familia y donaciones de material didáctico	Difusión de cultura de limpieza diaria y servicio de las instalaciones de las escuelas	1. Realizar mingas de limpieza con los padres de familia	Mensual	Padres de Familia / Administrativos Escuela	\$ 600,00
					2. Evaluar al personal de limpieza con el fin de garantizar la salud del personal			\$ 120,00
					3. Otorgar material didáctico en perfecto estado a los alumnos de las escuelas			\$ -
							Total	\$ 600,00

3.4. Presupuesto Plan de Marketing social

Para cada estrategia finalmente se establece un presupuesto anual del plan de Mercadeo social de \$35200 en la ciudad de Quito.

Tabla 64.

Presupuesto consolidado

PRESUPUESTO CONSOLIDADO	
Plan Operativo 1	\$ 21.640,00
Plan Operativo 2	\$ 330,00
Plan Operativo 3	\$ 620,00
Plan Operativo 4	\$ 1.860,00
Plan Operativo 5	\$ 150,00
Plan Operativo 6	\$ 10.000,00
Plan Operativo 7	\$ 600,00
TOTAL	\$ 35.200,00

3.5. Cuadro de mando integral

Finalmente, como propuesta final del estudio, se ha creído conveniente realizar un cuadro de mando integral (Balanced Scorecard), con procedimientos que respectan a la educación niños, niñas y adolescentes con discapacidad, el cual se presenta en las cuatro perspectivas a continuación:

Tabla 65.

Propuesta Cuadro de Mando Integral para la escuela INSFIDIM

DEFINICIÓN DEL PERFIL ESTRATÉGICO: Motivar la inclusión de los niños, niñas y adolescentes que asisten a INSFIDIM, está dedicada a brindar una formación que conlleve al desarrollo integral de sus alumnos en condición de Parálisis Cerebral y/o Discapacidad Intelectiva, desde 0 a 18 años de edad, mediante la aplicación de un Currículo que respete las diferencias y posibilite el desarrollo de destrezas y competencias para la vida.

CUADRO DE COMANDO										
N.	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	MEDIDA	META		FRECUENCIA	Fecha Inicio / Fecha Fin	INICIATIVA/ DECISIÓN		
				CUANTITATIVO	DESCRIPCIÓN					
1	FINANCIERA	Administrar de manera adecuada los recursos económicos que otorga el gobierno para distribuir en todas las actividades que realiza la escuela	Índice de liquidez social	≥10%	Efectivo disponible mensual por donaciones	Mensual	01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Aumentar las donaciones de materiales e insumos		
2			Ingresos periodo actual- egresos periodo actual	≥50%	Control adecuado de ingresos y egresos de la escuela				01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Generar reportes de ingresos y egresos
6	CLIENTE	Mejorar el nivel académico de la institución y satisfacción de los padres de familia y alumnos mediante la evaluación periódica de actividades inherentes con el aprendizaje del alumno para garantizar su satisfacción y aprendizaje	Resultado encuestas de satisfacción	≥90%	Elevar el nivel de satisfacción de los padres	Trimestral	01 Oct 2015 / 31 Dic 2015	Otorgar herramientas a docentes		
			Resultados de exámenes médicos periódicos	≥90%	Reducir el nivel de desnutrición y enfermedades				01 Oct 2015 / 31 Dic 2015	Contratación de al menos dos médicos ocupacionales
7			Número de casos de violencia reportados	<55%	Reducir problemas de violencia interna				01 Oct 2015 / 31 Dic 2015	Psicólogos preparados y comunicación constante
8			Calificaciones obtenidas	≥90%	Elevar las calificaciones de los estudiantes		01 Oct 2015 / 31 Dic 2015	Diferenciación en la atención de las necesidades de los niños		
9			Calificaciones obtenidas en los exámenes psicológicos	>90%	Evaluar los niveles de salud psicológica		01 Oct 2015 / 31 Dic 2015			

CONTINUA



12	PROCESOS	<i>Optimizar la gestión interna los procesos establecidos en las escuela mediante la estandarización de procesos para alinear al personal docente, administrativo y alumnos de la escuela</i>	Días de clase perdidos/ Días de clases efectivos	≤10%	Llevar un control de las clases por curso	Mensual	01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Incrementar el número de actividades extracurriculares
13	Número de actividades extracurriculares realizadas / Total actividades realizadas		>80%	Productividad		01 Oct 2015 / 31 Oct 2015		
15	Identificación de procesos totales - procesos estandarizados		>90 %	Estandarizar los procesos		01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Crear un manual de procesos internos	
16	CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Implementar una cultura de servicio al personal y a los alumnos de la escuela mediante la comunicación constante y efectiva para garantizar un ambiente laboral óptimo de los empleados	Quejas de empleados	<10	Tomar en cuenta la opinión de los empleados	Mensual	01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Implementar un buzón de quejas
17	Nivel de satisfacción del talento humano		>60%	Eficiencia personal		01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Investigar la satisfacción del personal (encuestas)	
18	Personal capacitado		>70%	Capacitación del personal		01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Implementar un plan de capacitación	
19	Normas y procedimientos cumplidos		>100%	Buen clima laboral		01 Oct 2015 / 31 Oct 2015	Crear un manual corporativo	

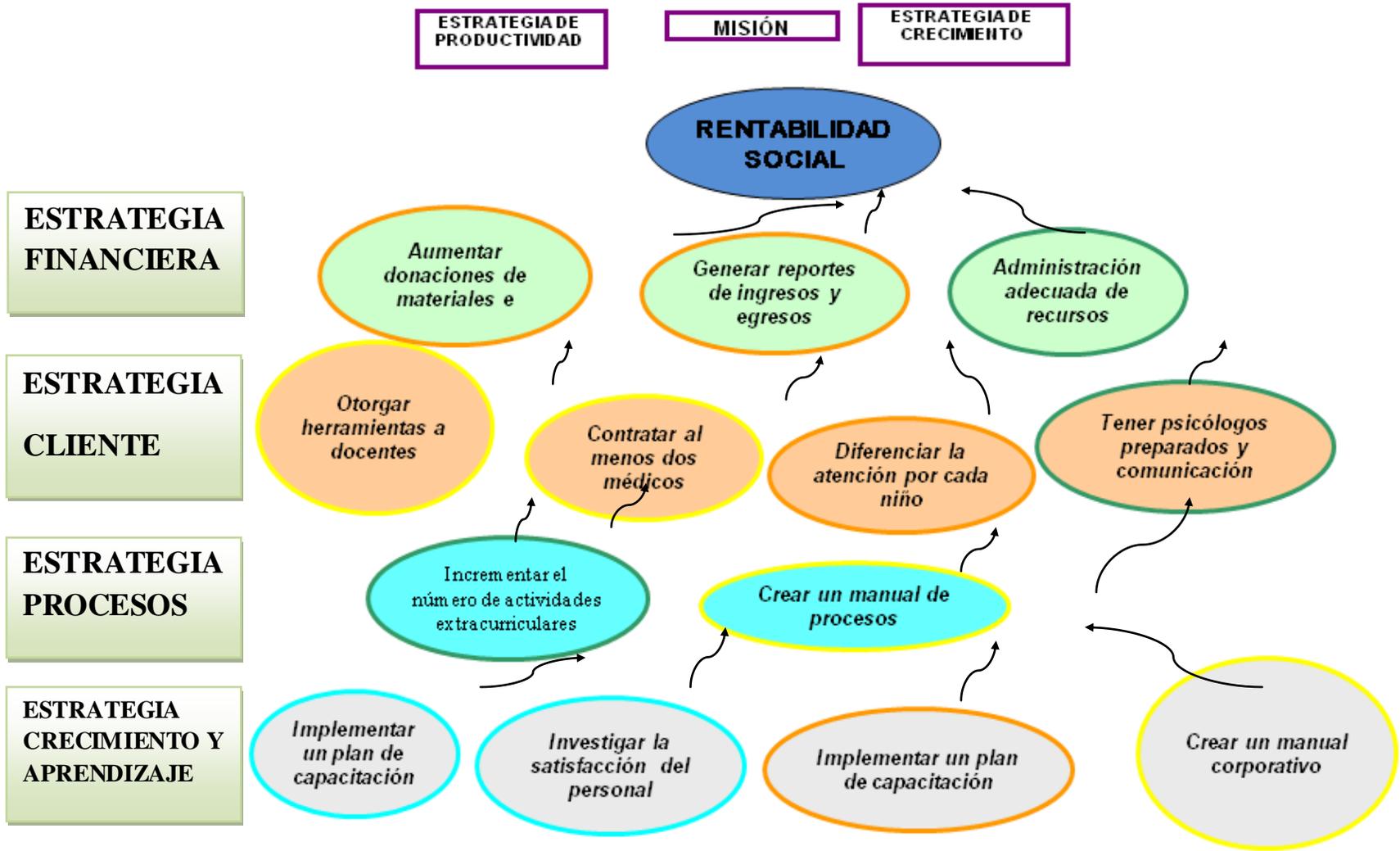


Gráfico 55. Mapa de procesos INSFIDIM

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. CONCLUSIONES

- Uno de los problemas que afecta a las instituciones educativas públicas que realizan inclusión educativa a niños, niñas y adolescentes con algún tipo de discapacidad es la falta de material didáctico y el deterioro de la infraestructura, que como en el caso de INSFIDIM, la inversión se realizó por autogestión y ahora los recursos dependen del apoyo que reciban por parte del gobierno
- En Quito y a nivel nacional, el porcentaje de inclusión está entre el 34% y 37% respectivamente, por lo que aún existe una amplia brecha educativa, niños que aún no reciben educación formal.
- A través del estudio de mercado se determinó que el nivel de pobreza tiene relación con la problemática de las discapacidades, lo que determinó la viabilidad y significancia del estudio
- Las madres y padres de familia de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, concluyen que hay mucho por hacer para evitar la discriminación y promover la inclusión educativa, aún perciben exclusión y aislamiento.
- Se concluyó que la campaña de marketing social debe dirigirse a los padres de familia, alumnos de niños con y sin discapacidad, puesto que el cambio debe ser progresivo y dado desde el interior (las escuelas); posteriormente externalizarla a la sociedad en general.
- La propuesta Balanced Scorecard, con procedimientos que respectan a la educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, es necesario llevarla a cabo de inmediato; de esa forma se estaría tendría un registro de indicadores real que permita al gobierno determinar las fortalezas y debilidades de cada institución educativa.

4.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que las instituciones educativas lleven el manejo de sus indicadores de inclusión, para que en cifras se pueda evidenciar el avance de las alternativas de solución
- Se recomienda que las instituciones lleven el control sobre la situación de cada familia de los niños, niñas y adolescentes que asisten a las escuelas, con el fin de poder determinar posibles cambios y necesidades de los niños
- Es competencia del Ministerio de Salud Pública elaborar campañas para los niños con discapacidad en las escuelas que realizan inclusión, ya que como se evidenció en el análisis de datos, las escuelas no cuentan con un programa de salud interno.
- Es recomendable que se cree una asociación de escuelas que realizan inclusión para poder unir esfuerzos y proponer proyectos a fin de que el gobierno pueda invertir e intervenir económicamente.
- Para la campaña propuesta “Y si te toca a tí”, suma educación, resta exclusión es necesario el apoyo de organismos del estado, Ministerio de Educación, CONADIS, Ministerio de Inclusión Económica y Social para obtener la colaboración de las empresas y difundir la campaña.
- Se recomienda realizar un piloto de los eventos en la ciudad de Quito (centro, norte y sur) y luego replicarlo en cada ciudad, considerando que para esto se necesita una investigación de mercados previa, con el fin de conocer las necesidades puntuales de las personas con discapacidad y proponer estrategias.
- Es necesario trabajar en un plan de comunicación dirigido a las madres de familia de las personas con discapacidad, por lo que se pudo evidenciar lastimosamente muchas de ellas no conocen de los beneficios que tienen sus hijos y por ende no exigen ni reclaman ni exigen sus derechos.
- El costo de la campaña de marketing social para inclusión educativa de niños con discapacidad debería asumir el gobierno con el apoyo del Ministerio de Educación y de Inclusión; sin embargo se espera que este costo se justifique con la inversión que realicen las empresas en la causa. Ya que la mano de obra para la elaboración de materiales y demás se cubriría por los voluntarios que se unan a la causa.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, G. (27 de Abril de 2007). *Imeil*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de Imeil:
http://www.imeil.com.mx/newsletter/estrategiamarketing/marketing_social.asp

Banco Mundial. (2004). *Discapacidad en América Latina y El Caribe*.

CONADIS. (2015). *Agenda Nacional para la igualdad en discapacidades*.

Diario El ciudadano. (Octubre 2014). Ecuador es un referente en inclusión a personas con discapacidad.

Diario La Hora. (18 de 12 de 2010). *La Hora*. Obtenido de <http://www.lahora.com.ec>

Ecuador inmediato. (03 de 04 de 2008). *Ecuador Inmediato*. Obtenido de <http://www.ecuadorinmediato.com/>

El Mercurio. (21 de 03 de 2014). *Síndrome de down, terapias que ayudan*. Recuperado el 29 de 05 de 2015, de www.elmercurio.com.ec

El Mercurio. (2014). www.elmercurio.com.ec. Obtenido de El Mercurio Diario Independiente: www.elmercurio.com.ec

Ferrel. (2007). *Estrategia de marketing*. México: Thomson.

GranaDown. (2014). *GranaDown*. Obtenido de www.downgranada.org/el-sindrome-de-down/estadistica

Hernández, A. (2013). *Cuadro sobre el muestreo*. Obtenido de AlphaLum.

Javier Mujica, L. E. (s.f.). *Los derechos de las personas con discapacidad en la legislación comparada*. Obtenido de <http://bvs.per.paho.org/>

Kotler, P. (2010). *Marketing 3.0*. Madrid: LID.

Kottler, P. (2012). *Social Marketing*. Obtenido de <http://faculty.buffalostate.edu/>

Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad Chile. (s.f.). *Crece contigo*. Obtenido de www.crececontigo.gob.cl

Ley orgánica de discapacidades. (2012 de Septiembre de 2012). Ley Orgánica de discapacidades Registro Oficial No. 726. Ecuador.

- Lopez, P. (2013). *Discapacidad Ecuador Misión Joaquín Gallegos Lara*. Obtenido de <http://www.discapacidadonline.com/>
- Mandela. (2002).
- Mantilla, F. (2006). *Técnicas de muestreo, un enfoque a la investigación de mercados*. Quito.
- MIDIS. (2013). *¿Qué es la inclusión social?* Obtenido de <http://www.midis.gob.pe/>
- Ministerio Inclusión Económica y Social. (2014). *Guía sobre discapacidades*. Quito: Virtual .
- O.N.U. (2006). *Convención de los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Discapacidad en el mundo*. (2001). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD Y ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD*. Madrid.
- Rev Cubana Genet Comunit. (2011). Caracterización clínica y etiológica de las discapacidades mayores en la República. *Rev Cubana Genet Comunit*.
- Romero, P. (2004).
- Romero, P. (2004).
- SETEDIS. (2012). Obtenido de www.setedis.gob.ec
- SETEDIS. (Mayo de 2015). *Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades*. Recuperado el Mayo de 2015, de www.setedis.gob.ec
- Spanish People. (2009). Obtenido de <http://spanish.peopledaily.com.cn/>
- UNICEF. (2013). *Estado Mundial de la infancia*.
- Zeithml, B. G. (2009). *Marketing de Servicios*. México: Mcgraw Hill.

