



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE TERAPIA FÍSICA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

“CALIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BAÑOS
DE AGUA SANTA”

Requisito previo para optar por el Título de Licenciado en Terapia Física.

Autor: Solís Sánchez, Pablo Javier

Tutora: Lcda. Miranda Peñaloza, Verónica Alexandra

Ambato-Ecuador

Diciembre, 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“CALIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, de Pablo Javier Solís Sánchez, Estudiante de la Carrera de Terapia Física, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la Evaluación del Tribunal examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre de 2014

LA TUTORA

.....
Lcda. Miranda Peñaloza Verónica Alexandra

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**CALIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA**” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, octubre del 2014

EL AUTOR

.....
Pablo Javier Solís Sánchez

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales, de mi tesis con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, octubre del 2014

EL AUTOR

.....
Pablo Javier Solís Sánchez

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema **“CALIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”** de Pablo Javier Solís Sánchez, estudiante de la Carrera de Terapia Física.

Ambato, diciembre del 2014

Para constancia firman

.....
PRESIDENTE/A

.....
1er VOCAL

.....
2do VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia, mi esposa Karolina, a mis hijos Taina y Pablo, al señor Secretario Técnico de Discapacidades Alex Camacho Vásquez.

De manera muy especial a todas las personas con discapacidad, que son la razón de la presente investigación.

Pablo Javier Solís Sánchez.

AGRADECIMIENTO

Con gratitud a la Secretaría Técnica de Discapacidades de la Vicepresidencia de la República del Ecuador, por brindarme la oportunidad de retribuir al pueblo mi formación académica, siendo parte de la gran labor que en el país se desarrolla con el objetivo de garantizar el buen vivir de las personas con discapacidad y sus familias.

Al personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, especialmente a la Carrera de Terapia Física, por su empuje y dedicación en formar profesionales con excelencia y humanismo.

A la Licenciada Verónica Miranda, por apoyar y guiar con sus conocimientos la ejecución de la presente investigación.

A la Abogada Laura Peñafiel, por su amistad y empuje.

A todas y todos, mil gracias.

Pablo Javier Solís Sánchez.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Páginas preliminares	ii
Índice	vii
Resumen/ Summary	viii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Contextualización	1
Macro	1
Meso	5
Micro	7
1.4 Análisis Crítico	11
1.5 Prognosis	12
1.6 Formulación del problema	13
1.7 Delimitación	13
1.8 Justificación	14
1.9 Objetivos	15

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos _____	17
2.2 Fundamentación filosófica _____	21
2.3 Fundamentación legal _____	22
2.4 Categorías fundamentales _____	28
2.4.1 Constelación de la Variable Independiente _____	29
2.4.2 Constelación de la Variable Dependiente _____	30
2.5 Desarrollo de las Categorías Fundamentales _____	31
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador _____	31
2.5.2 Plan Nacional del Buen Vivir _____	32
2.5.3 Ley Orgánica de Discapacidades _____	33
2.6 Constelación de la Variable Independiente _____	34
2.6.1 Calidad de acceso de las personas con discapacidad _____	34
2.6.2 Políticas de Calidad _____	34
2.6.3 Servicios Públicos _____	35
2.6.4 Personas con discapacidad _____	36
2.6.5 Proceso de Calificación _____	37
2.6.6 Principios de Atención a personas con discapacidad _____	37
2.6.7 Programas y Políticas para discapacidades _____	38
2.6.8 Garantías para la accesibilidad _____	40
2.7 Secretaría Técnica de discapacidades _____	41
2.7.1 Políticas de apoyo a personas con discapacidad _____	42

2.7.2 Programas de mejoramiento de la Calidad _____	42
2.8 Desarrollo de la Variable Dependiente _____	43
2.8.1 Inclusión Social _____	43
2.8.2 Categorías de la Inclusión Social _____	44
2.8.3 Historia de la Inclusión Social de las personas con discapacidad _____	45
2.8.4 Sistema de Protección Integral para personas con discapacidad _____	47
2.8.5 Aspectos en los que deben ser atendidas las personas con discapacidad _	50
2.8.6 Bases para la Inclusión Social _____	53
2.9 Hipótesis _____	55
2.10 Señalamiento de variables de la Hipótesis _____	56

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque _____	57
3.2 Modalidad Básica de la Investigación _____	58
3.2.1 Investigación de Campo _____	58
3.2.2 Investigación Documental-bibliográfica _____	58
3.3 Nivel o Tipo de Investigación _____	58
3.3.1 Investigación Exploratoria _____	58
3.3.2 Investigación Descriptiva _____	59
3.3.3 Asociación de Variables _____	59
3.4 Población y Muestra _____	59
3.5 Operacionalización de Variables _____	60
3.6 Recolección de la Información _____	64

3.7 Plan de recolección de la Información _____	64
3.8 Procesamiento y Análisis _____	66

CAPÍTULO I V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Estructura de la encuesta y entrevista _____	68
4.2 Tabulación, análisis e interpretación de resultados _____	69
4.3 Comprobación de la Hipótesis Planteada _____	87

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones _____	92
5.2 Recomendaciones _____	93

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos Informativos _____	94
6.2 Antecedentes de la Propuesta _____	95
6.3 Justificación _____	97
6.4 Objetivos _____	97
6.5 Análisis de factibilidad _____	97
6.6 Metodología, Modelo Operativo _____	98
6.7 Administración _____	101

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	106
8. ANEXOS _____	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Árbol del Problema _____	10
Gráfico No. 2: Categorías Fundamentales _____	28
Gráfico No. 3: Constelación de la Variable Independiente _____	29
Gráfico No. 4: Constelación de la Variable Dependiente _____	30
Gráfico No. 5: Persona que responde el cuestionario _____	69
Gráfico No. 6: Genero _____	71
Gráfico No. 7: Tipo de Discapacidad _____	72
Gráfico No. 8: Rango de Edad _____	73
Gráfico No. 9: Nivel de educación _____	75
Gráfico No. 10: Condición Laboral _____	76
Gráfico No. 11: Facilidad de Acceso _____	78
Gráfico No. 12: Existencia de discriminación _____	80
Gráfico No. 13 Discriminación en servicios públicos _____	81
Gráfico No. 14: Aspectos que ayudarían a su desenvolvimiento _____	83
Gráfico No. 15: Instituciones que ofrecen mejores servicios _____	85
Gráfico No. 16: Aspectos que se han mejorado _____	86
Gráfico No. 17: Comprobación de la Hipótesis _____	91
Gráfico No. 18: Administración de la propuesta _____	102

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Operacionalización de la Variable Independiente _____	61
Cuadro No. 2 Operacionalización de la Variable Dependiente _____	63
Cuadro No. 3: Plan de recolección de la información _____	64
Cuadro No. 4: Resumen de preguntas seleccionadas _____	88
Cuadro No. 5: Matriz del Plan de Evaluación _____	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Persona que responde el cuestionario _____	69
Tabla No. 2: Género _____	70
Tabla No. 3: Tipo de Discapacidad _____	72
Tabla No. 4: Rango de Edad _____	73
Tabla No. 5: Nivel de educación _____	74
Tabla No. 6: Condición Laboral _____	76
Tabla No. 7: Facilidad de Acceso _____	78
Tabla No. 8: Existencia de discriminación _____	79
Tabla No. 9 Discriminación en servicios públicos _____	80
Tabla No. 10: Aspectos que ayudarían a su desenvolvimiento _____	82
Tabla No. 11: Instituciones que ofrecen mejores servicios _____	84
Tabla No. 12: Aspectos que se han mejorado _____	85
Tabla No. 13: Frecuencias Observadas y esperadas _____	89
Tabla No. 14: Cálculo Chi Cuadrado _____	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE TERAPIA FÍSICA

“CALIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BAÑOS
DE AGUA SANTA”

Autor: Pablo Javier Solís Sánchez

Tutora: Lcda. Verónica Alexandra Miranda Peñaloza

Fecha: Octubre, 2014

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar si la Calidad de Acceso a los Servicios Públicos de las Personas con Discapacidad cumplen con el principio de Inclusión Social, todo aquello en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Los datos obtenidos durante la investigación pudieron determinar que el 84% de las personas con discapacidad que se encuentran habitando en la ciudad de Baños se han visto afectadas por una discapacidad desde su nacimiento por lo que se ha hecho indispensable elaborar un formulismo que incluya de forma casi específica la atención que deben recibir las personas con discapacidad en el momento de ser atendidas por un servidor público.

Hemos extraído toda la información necesaria de las personas con discapacidad, sus familias o personas encargadas de su cuidado evidenciando que la discriminación en la calidad de acceso en los servicios públicos sobre todo en el tema salud aún persiste en la ciudad de Baños ya que no existe una atención adecuada y completa con especialistas preparados que brinden un mejor servicio, por lo que se

hace necesario elaborar mecanismos más sofisticados que permitan a las personas con discapacidad disminuir y prevenir notablemente los índices de dependencia.

Se encuestó a 92 personas con discapacidad que en su mayoría han apoyado el presente proyecto puesto que es necesario realizar el principio de Inclusión Social para todas y todos los ecuatorianos. Los espacios arquitectónicos y el costo de los servicios públicos son aspectos positivos del Estado que hay que exaltar dentro de la presente investigación.

PALABRAS CLAVES: DISCAPACIDAD, INCLUSIÓN, ESPACIOS_ ARQUITECTÓNICOS, DISCRIMINACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
PHYSICAL THERAPY CAREER

**"QUALITY PUBLIC ACCESS TO SERVICES FOR PEOPLE WITH
DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION IN THE CITY OF BAÑOS DE
AGUA SANTA"**

Author: Pablo Javier Solís Sánchez

Tutor: Lcda. Verónica Miranda Peñaloza

Date: October, 2014

SUMMARY

The present investigation was designed to determine whether the quality of Access to Public Services for Persons with Disabilities complies with the principle of Social Inclusion, everything in the city of Baños de Agua Santa.

The data obtained during the investigation were able to determine that 84% of people with disabilities who are dwelling in the city of Bath have been affected by a disability from birth so it has become essential to develop a formalism to include such almost specific attention should be given to persons with disabilities at the time that must be served by a public servant.

We have extracted all the necessary information for people with disabilities, their families or caregivers showing that discrimination in the quality of care in public services especially in the health issue still persists in the city of Bath as there is adequate and complete attention with trained specialists who provide a better service,

so it is necessary we can develop more sophisticated mechanisms that enable people with disabilities significantly reduce and prevent dependency ratios.

Was surveyed 92 people with disabilities who have mostly supported this project since it is necessary to make the principle Social Inclusion for All Ecuadorians. The architectural spaces and the cost of utilities are positive aspects of the State there exalt in this investigation.

KEYWORDS: DISABILITY, QUALITY OF CARE, INCLUSION, ARCHITECTURAL SPACES, DISCRIMINATION.

INTRODUCCIÓN

La necesidad que históricamente ha tenido el ser humano de vivir en sociedad ha conllevado consigo la transformación constante de la estructura estatal incluidos los servicios que éste brinda a los ciudadanos y ciudadanas, entendiendo que en medio de esta forma de vida nos encontramos con una diversidad de seres humanos, iguales pero a la vez cada uno con características específicas. Sin embargo unos más que otros requieren de atención permanente y especializada para que puedan formar parte en igualdad de oportunidad.

Por ello la presente investigación se ha basado en el principio de que las personas con discapacidad se encuentran en mayor situación de riesgo social considerando que existe una mayor probabilidad de que un hogar en donde se brinde protección y acogimiento a una persona con discapacidad esté en condiciones de pobreza.

En este sentido, es fundamental cumplir el mandato constitucional de brindarles atención preferencial y especializada en los ámbitos público y privado a las personas de los grupos de atención prioritaria, y en especial a las personas en condición de múltiple vulnerabilidad. De acuerdo al Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS, del total de la población del Ecuador, el 13,2 % son personas con algún tipo de discapacidad, lo cual significa que más de 1,6 millones de habitantes requieren de protección especial (CONADIS 2010).

Por esta razón, es necesaria la implementación de mecanismos y protocolos de atención de calidad que permitan a las personas con discapacidad disminuir su dependencia y aportar como seres humanos más activos dentro de la sociedad, programas y mecanismos de protección que deben ayudar a superar progresivamente las limitaciones arquitectónicas, técnicas, tecnológicas en las Instituciones públicas que brinden igualdad de oportunidades y faciliten la inclusión social.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación

“Calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad y la inclusión social en el cantón de Baños de Agua Santa”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Macro

Desde tiempos inmemorables la discapacidad ha acompañado a la humanidad en su diario vivir y como parte también de su desarrollo. Discapacidades que por desconocimiento o debido a la escasa o casi nula atención que las autoridades prestaban a la protección integral de personas que eran parte de este grupo se discriminaba y se excluía desde el seno familiar hasta la organización en sociedad al "enfermo, al impedido o al diferente".

Producto de aquellas ideas erradas, atavismos absurdos y supersticiones, la sociedad despojaba a las personas con discapacidad de su condición de humanidad, considerando su anomalía física como un motivo para excluirlos de las políticas y programas de desarrollo socio económico en igualdad de condiciones. La realidad para quienes afrontaban esta problemática, era insostenible.

En medio de este aislamiento, los familiares, amigos e incluso quienes se encuentran con una discapacidad, en el transcurso de la historia han venido exigiendo se haga constar en las legislaciones, en los programas y proyectos del Estado tratamientos médicos adecuados para prevenir, frenar o disminuir la discapacidad y cuyas exigencias se han plasmado en varias normativas.

Durante la segunda guerra mundial los países del mundo se vieron sensibilizados ante las atroces prácticas que el Aparataje Nazi había implementado para la desaparición y aniquilación de las personas que consideraban inferiores en el aspecto intelectual, racial, físico y mental, a parte de los campos de concentración, Hitler había ordenado la muerte inmediata de los niños y niñas que nacieran con “algún defecto físico” y una vez que crecían ordenaba sean fusilados los niños o adultos si mostraban algún rasgo de enfermedad psicológica”.

Estos hechos dieron paso a que los países desarrollados y en vías de desarrollo, el 10 de diciembre del año de 1948 suscribieran Declaración Universal de los Derechos Humanos, marcando el inicio de una nueva etapa que más tarde ayudaría a establecer derechos y obligaciones de los grupos de atención prioritaria, entre ellos de las personas con discapacidad. Es importante así mismo considerar que “toda sociedad en la que la garantía de derechos no está asegurada ni la separación de poderes establecida, no tiene constitución”. (Art. 16, Declaración de derechos del Hombre y del Ciudadano-Francesa- 1789).

Por ello nuestro país en medio de esta agitada transición a una sociedad más dignificante para la humanidad, el Ecuador que en la actualidad tiene una población que asciende a 14'306.876 habitantes, de los cuales un 12,8% se registra a personas con discapacidad, con el transcurso de las décadas, establece una atención inicial a la Persona con Discapacidad en base a los criterios de caridad y beneficencia que operaban bajo el amparo de Fundaciones, para posteriormente ir tecnificando progresivamente la atención a las personas con discapacidad.

Esta tecnificación que asume nuestro país, se lo realiza más concretamente a partir del año de 1982 en donde por primera vez se norma la atención a personas con discapacidad con la Ley de Protección del Minusválido y la creación de la Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido DINARIM, política gubernamental que no pudo integrar adecuadamente a la vida en sociedad ni mucho menos disminuir la discriminación existente en el país.

Posteriormente con la Creación del CONADIS Consejo Nacional de Discapacidades en el año de 1992, a través de la Ley 180, se le atribuye la facultad de dictar políticas, coordinar acciones e impulsar investigaciones. Pero solamente hasta el año 2008, en el cual se da un giro social, político y económico al Ecuador con la creación de la Constitución garantista de derechos y no política de derecho, se da por sentada la necesidad de atender de manera prioritaria a las personas con discapacidad para que de forma progresiva se integren a la sociedad como seres humanos productivos.

Con este cambio estructural en la sociedad ecuatoriana se han venido incorporando y modificando las concepciones acerca de lo que es la discapacidad y su forma de atención, pasando de la caridad y beneficencia al paradigma de la rehabilitación y de éste al de autonomía personal, inclusión y de derechos humanos.

El Plan Nacional del Buen Vivir vigente hasta el año 2017, impulsa de manera eficaz el programa Manuela Espejo a través de la Secretaria Técnica de Discapacidades, implementando y concretando acciones orientadas por los principios de normalización y equiparación de oportunidades, que señalan que la atención de las Personas con Discapacidad debe realizarse en los mismos sitios y sistemas de toda la población, procurando una verdadera inclusión donde puedan ejercer sus derechos ciudadanos.

Según el primer Estudio Biopsicosocial, Clínico y Genético de las Personas con Discapacidad en Ecuador realizada por la Misión Solidaria Manuela Espejo estableció que en el país existen 293.743 casos de discapacidad y que para el año 2017 se espera haber atendido en un 90% a las personas con discapacidad, por ello el presente proyecto de investigación quiere enfocar toda su fuerza en la Inclusión social de las actuales generaciones.

Meso

La provincia de Tungurahua al igual que en el resto del país, la mayoría de personas con discapacidad se encontraban desprotegidas, en situación de pobreza y excluidas de la sociedad por cuanto el Ecuador, no contaba con una política pública integral que garantice sus derechos y cumpla con el verdadero objetivo en torno a las personas con discapacidad, es decir la Inclusión Social.

Las jornadas de localización e identificación de las personas con discapacidad, que fueron atendidas por equipos con especialistas cubanos altamente capacitados, permitieron identificar en Tungurahua al igual que en otras provincias del país 14.000 casos de personas con discapacidad, en mayo del 2010, que en su gran mayoría se veían cubiertas de una cruda realidad. (Misión Solidaria Manuela Espejo, 2010).

Siendo que Tungurahua es una de las provincias con un gran número de población indígena y campesina se ha podido apreciar que existe un porcentaje considerable de personas con discapacidad que debido a las condiciones de insalubridad, pobreza, escaso control en el embarazo, desnutrición, se han visto afectadas por estas circunstancias.

Hasta la fecha a través de la Secretaría Técnica de discapacidades se han identificado en Tungurahua alrededor de 14.000 Personas con Discapacidad, de los

cuales 192 se encuentran en el cantón Baños de Agua Santa, según datos actualizados hasta diciembre del año 2013. Datos que confirman la necesidad de dotar a las familias y a las personas con discapacidad de instrumentos valiosos para su Inclusión socio-económico en la provincia.

El avance en la provincia ha sido importante, por cuanto se han venido sumando fuerzas entre varias instituciones públicas y privadas para iniciar un proceso de transformación hacia la inclusión de las personas con discapacidad, por ejemplo se ha mejorado la infraestructura de las ciudades, edificios y lugares públicos como los parques y las rampas de acceso destinados específicamente para la utilización de las personas con discapacidad, políticas de atención que se han replicado en casi todos los cantones de la provincia. La preocupación por los grupos de atención prioritaria es una de las importantes funciones de los gobiernos locales, especialmente en las zonas de alta incidencia de la pobreza.

Sin embargo no se han tomado en cuenta que las personas con discapacidad no solamente necesitan contar con la movilidad adecuada a sus necesidades sino que también es necesario mejorar otros aspectos del servicio público ya que nuestra Constitución establece varios derechos para los grupos de atención prioritaria y no solamente los que ayudan a su movilización.

SANTAMARÍA, Ramiro, en su obra *Los Derechos y sus Garantías*, ensayos críticos, señala: *“La atención especial y la adecuada asistencia consiste en atención gratuita y especializada en salud, trabajo remunerado, jubilación universal, rebajas en servicios públicos, exenciones en el régimen tributario, exoneración del pago de costos notariales y registrales, el acceso a la vivienda, y además dedica todo un artículo sobre políticas públicas con nueve medidas específicas”*.

Entonces, es necesario mejorar y acatar las políticas públicas y las medidas que se señalan en la constitución para implementar servicios sociales, técnicos o

tecnológicos que les permitan a las personas con discapacidad encontrar una adecuada atención y sobre todo conocer sobre los servicios ya establecidos en la provincia de Tungurahua y de este modo cumplir atizar la Inclusión Social.

Micro

Conforme el artículo publicado por la dirección web http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9:tunguragua&catid=3:andes-central&Itemid=7/ visitado el 16-06-2014/, el cantón Baños de Agua Santa, es una de las ciudades que ha determinado su énfasis y preocupación por prevenir, disminuir y atender de manera objetiva el ámbito de las personas con discapacidad, es así que en el año 2009 esta ciudad se hizo merecedora al Premio *Reina Sofía 2009 de Accesibilidad Universal de Municipios (Ayuntamientos Latinoamericanos de hasta 100.000 habitantes)*, por haber introducido la accesibilidad universal en el modelo productivo de la ciudad, basado en el turismo de naturaleza.

El Gobierno autónomo descentralizado ha logrado vincular en una parte la actividad económica principal de la comunidad con la accesibilidad y los servicios de apoyo a las personas con discapacidad, sin embargo es necesario contar con sistema adecuado de información sobre las alternativas de servicios públicos con los que cuenta la ciudad, no solamente en el ámbito turístico sino también los de educación, salud y otros, demostrando de este modo que las políticas de inclusión pueden fortalecer modelos económicos sostenibles.

Desde el año 2007 se encuentra vigente en el Gobierno de Baños de Agua Santa, una ordenanza cuyo propósito principal consiste en eliminar las barreras físicas y arquitectónicas que dificulten la accesibilidad de personas con limitaciones físicas a

los servicios públicos y privados como son: coliseo, parques, municipio, bancos, balnearios, tarabitas, y otros atractivos turísticos de la ciudad.

Esta norma permitió poner en manifiesto que por cuanto Baños es una ciudad turística, estas restricciones de acceso a los servicios públicos afectaba a la mayor parte de la urbe. La ordenanza, permitió identificar en un principio 187 casos de ciudadanos con esas limitaciones.

Por ello es necesario ahora vislumbrar que la falta de calidad de acceso a los servicios públicos no solamente existe para las personas con discapacidad que viven en la ciudad sino también por quienes visitaban diariamente el lugar, lo que en la práctica afecta la actividad turística y por ende económica de la ciudad.

Actualmente, la ciudad cuenta con 195 rampas que facilitan el 75% de los accesos mejorables a las instalaciones de varias instituciones, hay 15 hospederías que tienen estas facilidades; así también cuentan con estas facilidades El Santuario, los balnearios y el propio edificio municipal.

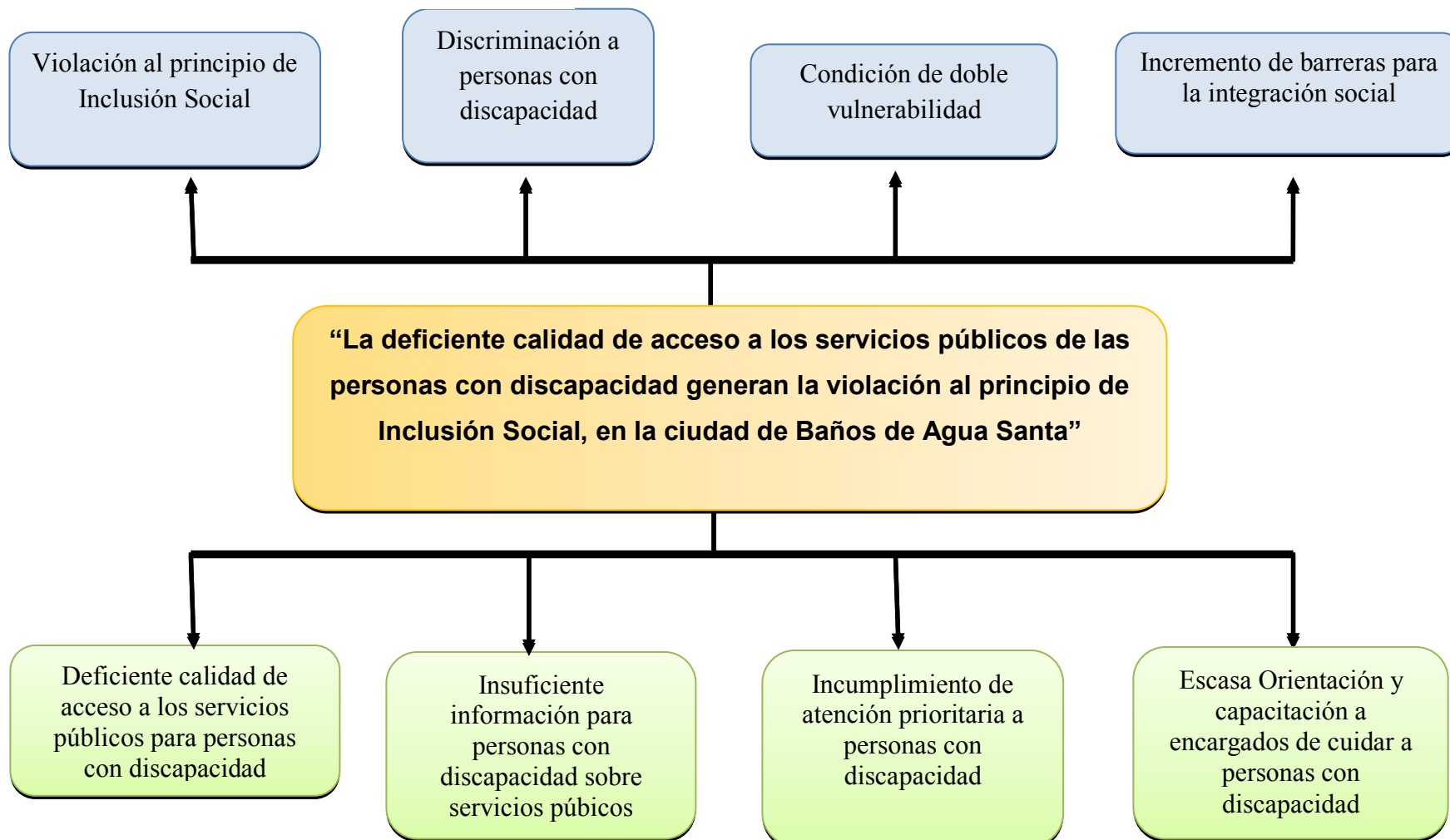
Sin embargo se ha priorizado solamente el aspecto arquitectónico de la ciudad, descuidando-en cierta parte- el derecho a la información adecuada y correcta para las personas con discapacidad para que de este modo puedan conocer los lugares e instituciones de la ciudad, información que debería proporcionarse a través de un sistema informático que brinde todas las pautas de los servicios que presta la ciudad y de este modo generar igualdad de oportunidades.

Para el año 2014, se han identificado 192 personas con discapacidad según el último levantamiento de información realizada por la Secretaría Técnica de Discapacidades de la Vicepresidencia de la República del Ecuador en el pasado mes de marzo.

Pero hay que pensar la posibilidad de que el acceso a los servicios públicos no sean direccionados únicamente a las personas con discapacidad que se encuentran en la ciudad de baños, sino que también, debe diseñarse un sistema acorde a la realidad de la ciudad, es decir en el aspecto turístico, ya que entre los visitantes pueden existir personas con discapacidad y, proporcionar una información adecuada permitiría contribuir al atractivo turístico de la ciudad.

Lo que significa un reto mucho mayor para las Autoridades electas quienes deberán promover su desarrollo seccional, tomando en cuenta de manera primordial a las personas con discapacidad e impulsar un nuevo modelo de atención a este grupo prioritario con un sistema que incluya en todos los aspectos los servicios públicos que brinda la ciudad, para cumplir con los principios del Plan Nacional del Buen Vivir respecto de la Inclusión Social.

EFFECTOS



1.4 Análisis Crítico

En nuestro país, en donde se han venido dando pasos importantes en el aspecto de la atención pública a la ciudadanía, es importante abarcar esta atención a la correcta asistencia que viven para las miles de Personas con Discapacidad, por cuanto al ser consideradas como un grupo de atención prioritaria se busca disminuir las vicisitudes que pasan por conseguir una atención adecuada, integral y con la calidad que se merecen todos y todas las ecuatorianas.

Al descuidarse este aspecto, en el sentido de existir una deficiente calidad en el acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad, se produce un trauma en primer lugar psicológico para persona con esta restricción, y en un segundo plano un trauma social debido a que las familias y los ciudadanos en común se ven imposibilitados para brindar el apoyo adecuado y aportar con la Inclusión Social de las personas con discapacidad.

Así mismo, es importante tomar en cuenta que para quienes tienen una discapacidad se les dificulta conocer sobre todos los servicios que les colaboran en su integración, por tanto cuando no existe un adecuado sistema de información tomando en cuenta las limitaciones de las personas con discapacidad, se produce una discriminación por omisión lo que conlleva un problema adicional para la sociedad.

Nuestra Constitución de la República establece en su Art. 35 que: “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado”.

Sin embargo, esta atención se ve limitada, por cuanto no existe un sistema estructurado que articule a las Instituciones públicas y privadas que establezcan políticas y generen programas para evitar que se produzca una doble vulnerabilidad

que agudice la condición del deficiente acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad.

Es por ende que no existe una adecuada capacitación y orientación a las familias que se encuentran a cargo del cuidado de las personas con discapacidad por parte de los organismo estatales encargados de brindar esta capacitación, por lo que se incrementan las barreras para la integración social, en este caso no solamente de las personas con discapacidad sino también de sus allegados.

Un mundo “Sin Barreras”, es el objetivo de todos quienes nos encontramos al servicio de la comunidad desde el ámbito de la salud y conocemos el poder de la Humanidad, con el compromiso de mejorar la Calidad de vida de las personas con discapacidad que requieren de nuestra mano, para lo cual es necesario mejorar los sistemas de información que faciliten la Inclusión Social y disminuya la deficiente atención a quienes por años se han visto relegados de la sociedad.

1.5 Prognosis

Es necesario desde toda perspectiva incluir a las personas con discapacidad para que se conviertan en entes generadores de su propio porvenir, pero para ello, es necesaria la integración de un equipo no solo interdisciplinario sino también interinstitucional de los servicios públicos que se trace objetivos conjuntos para el mejoramiento de la calidad de vida de los individuos y sus familias.

Por este motivo al no contar con una adecuada calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad, podría continuar la

violación al principio de Inclusión Social que nuestro Estado de derechos ahora garantiza, a través del Plan Nacional del Buen Vivir o del Sumak Kawsay.

Por lo cual, siendo que la Universidad Técnica de Ambato, contando con una de las facultades sociales y científicas más reconocidas a nivel nacional, debe utilizar y poner a disposición toda su capacidad humana, es decir estudiantes y docentes a fin de que propongan soluciones no solamente en el ámbito científico sino también en el ámbito socio económico, debido a que nuestra Facultad nació y existe con el único propósito de servir a la sociedad y aportar a la solución de este problema que afecta a las personas con discapacidad.

1.6 Formulación del problema

¿De qué manera la deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad genera la violación al principio de inclusión social en el cantón Baños de Agua Santa?

1.6.1 Preguntas Directrices

- ✓ ¿Qué política de información existe para que las personas con discapacidad accedan adecuadamente a los servicios públicos?
- ✓ ¿Qué herramientas poseen las instituciones que brindan servicios públicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad?
- ✓ ¿Qué propuesta ayudaría a resolver el problema de investigación planteado?

1.7 Delimitación

CAMPO: Terapia Física.

AREA: Discapacidades

ASPECTO: Inclusión Social

✓ **Delimitación Espacial:**

Esta investigación se realizará en los servicios Públicos de intervención a las Personas con Discapacidad del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

✓ **Delimitación Temporal**

En el período comprendido entre el tercer trimestre del año 2014

1.8 Justificación

El presente trabajo investigativo es de **gran interés** porque está centrado en evaluar la calidad de acceso a los servicios de atención que reciben los individuos vulnerables que tienen algún tipo de discapacidad, y que muchas veces estos servicios no cuentan con los medios ni recursos necesarios para cumplir con las necesidades de rehabilitación y cuidado y atención integral de este grupo prioritario.

Es **importante** mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad y de igual manera la de sus familias, quienes ponen en manos del estado ecuatoriano la esperanza de una vida mejor para sus seres queridos que nacieron o adquirieron algún tipo de Discapacidad.

El presente trabajo de investigación no ha sido realizado en el medio y por lo tanto tiene un fundamento **original** y científico-social, que acompañado de un buen proceso investigativo nos encamina a la solución de un problema social que siempre perjudica a las personas con discapacidad y sus familias.

La **misión** de esta investigación, está orientada a brindar a las personas con discapacidad un adecuado acceso a los servicios públicos a los que pueden utilizar a través de ambientes de atención integral a sus necesidades, con la participación de equipos multidisciplinarios.

La **visión** es cumplir con el principio de Inclusión Social que permita la participación de las personas con discapacidad al igual que sus familias en el mejoramiento de la atención integral, para generar mejores condiciones de vida, equidad, participación e igualdad de condiciones para los niños/as, adolescentes y adultos y puedan así contribuir al desarrollo de nuestro país.

Este trabajo investigativo es **factible** realizarlo pues se cuenta el apoyo de la Secretaria Técnica de Discapacidades creada con Decreto Ejecutivo numero 6 suscrito con fecha 30 de mayo del 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa, la misma que dará las facilidades necesarias para la realización de la presente investigación, así como también con la disposición de la Universidad Técnica de Ambato y el interés del Investigador por generar propuestas que realcen el nombre de la Universidad y sobre todo genere una eficiente calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad.

Cabe indicar que la presente investigación tendrá un **impacto social** importante sobre este colectivo de atención prioritaria que son las personas con discapacidad y que buscará dar soluciones a la deficiente calidad de acceso a los servicios públicos y sobre todo la Inclusión Social como parte del Buen Vivir.

1.9 Objetivos

1.9.1 General

Determinar de qué manera la deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad genera la violación al principio de inclusión social en el cantón Baños de Agua Santa

1.9.2 Específicos

- ✓ Indagar la política de información existente para que las personas con discapacidad accedan adecuadamente a los servicios públicos.
- ✓ Identificar las herramientas que poseen las instituciones que brindan servicios públicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad.
- ✓ Diseñar una propuesta que ayude a resolver el problema de investigación planteado.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Haciendo un recorrido por las gacetas oficiales de las universidades en la red de repositorios digitales en los que se encuentran publicadas todas las investigaciones realizadas tanto de pregrado como de posgrado, se ha encontrado que existen varias investigaciones en las cuales se han tomado en cuenta a las personas con discapacidad, entre ellas podemos citar: ARIAS, Karina, UCE, “Incidencia de la discapacidad en el desarrollo integral de la familia en la Parroquia Santiago de Malchinguí, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha, 2010-2011; LUCERO, Sara, 2012, “Hidrokioterapia en la discapacidad motora de origen cerebral (parálisis cerebral infantil) en niños de 3 a 8 años que asisten a la fundación de rehabilitación de niños especiales de san miguel de salcedo Funesami.

Sin embargo, dichas Tesis se enfocan más en su investigación al punto de vista médico, dejando a un lado la realidad social que genera el no contar con adecuado acceso a estos sistemas de salud y que más bien producen un fenómeno social que violenta la denominada Inclusión Social.

Otras investigaciones, sí relacionan el desarrollo físico, psicológico y social de la persona con discapacidad ligada de una manera muy importante a los servicios públicos, entre ellos al acceso en el ámbito turístico, como por ejemplo LO FRUSCIO, Mario de la Universidad de Cuenca, que en su Tesis “Estudio de Turismo Accesible, 2011, manifiesta las siguientes conclusiones:

- Los operadores turísticos deben conocer perfectamente las dificultades que pueden existir en las excursiones, visitas guiadas, alojamiento y aún en el

tiempo libre de su turista, e informárselas con honradez y veracidad a los mismos.

- La consigna de todo prestador de servicios turísticos debería ser “respetar al cliente y tratar de brindarle los servicios que solicite, de la mejor manera posible. Para ello, se le debe preguntar sus necesidades explícitamente, sin pretender conocerlas de antemano y luego tratar de complementarlas del mejor modo posible.
- Existen dos dificultades que inciden decisivamente en la participación de personas con necesidades especiales en programaciones turísticas: los problemas de movilidad y de comunicación. Frente a estas dos dificultades que pueden encontrarse en la organización de actividades turísticas, habrá que intervenir dando dos respuestas básicas:
 - Por un lado, la combinación adecuada de los factores espacio/tiempo en la organización, y por otro,
 - El tratamiento cuidadoso de la información en todo momento y lugar.

Podemos señalar así mismo, la investigación realizada por MONTALVO, Christian denominada “Edificios Inteligentes para personas con Discapacidad”, quien en sus conclusiones señala:

- Los Edificios Inteligentes automatizados mediante tecnologías informáticas permiten a las personas con discapacidad desenvolverse en un mejor ambiente de trabajo.
- Las Personas con Discapacidad que tenían problemas de accesibilidad y movilidad, dentro de la mayoría de los edificios e incluso dentro de sus propios hogares no poseen la suficiente autonomía para acceder a los

servicios que se brindan dentro de estos, provocando dependencia.

- En esta era de la información de la gestión del conocimiento es muy importante masificar el uso de las tecnologías en todos los niveles de la sociedad. En las PcD a pesar del bajo nivel de acceso a la educación superior, se puede evidenciar la predisposición de manejar las tecnologías de la Información; la existencia de Sistemas Informáticos que facilitan el uso de las computadoras a las PcD ha permitido sobre todo en personas jóvenes acceder a lo más actual de la información.
- La familia y el hogar como estructura fundamental de toda sociedad es en donde se forma el carácter de quienes la conforman, al poder mediante el uso del SICMEI, brindar la posibilidad de acceder a los servicios que brinda su casa o cualquier edificio, se forma personas más seguras y autosuficientes, que tendrán un mejor desempeño en el convivir con la sociedad en general.

Otros investigadores han señalado la ineficiente capacitación con la que cuentan los servidores públicos para poder atender de manera correcta a las personas con discapacidad, de este modo podemos indicar la investigación realizada por PAREDES, Boris sobre “El servicio público y el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, en la fiscalía del cantón Quero”, quien en sus conclusiones indica:

- La presente investigación se inició planteando el objetivo de establecer el impacto del servicio público en el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en la Fiscalía del cantón Quero, para determinar la igualdad de condiciones de este grupo en cuanto al acceso a los servicios públicos.
- Las servidoras y servidores públicos, así como los operadores de justicia de las diferentes entidades públicas, carecen de los conocimientos necesarios a cerca de la atención especializada para las personas con discapacidad, ya que

no cuentan con talleres, seminarios, ni con campañas de capacitación sobre los derechos de accesibilidad de este grupo prioritario.

- Importante es señalar que el 63,4%, destaca que no existe un acceso a los servicios públicos, de manera ágil y oportuna, así mismo el apoyo de las servidoras y servidores públicos al brindar ciertas facilidades en los trámites de las personas con discapacidad ocupan un lugar importante en cuanto a las formas de no discriminación de este grupo vulnerable.
- Se establece mediante un 91,0% que la atención pública que se brinda en la Fiscalía del cantón Quero no es especializada para personas con Discapacidad.

Por ello, consideramos que el tema de la presente investigación en cuanto a la calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad es un problema que preocupa a varios autores, sociólogos, médicos y estudiantes de las diferentes Universidades del mundo y del país, puesto que si bien es cierto es necesaria la implementación de tecnologías médicas de las personas con discapacidad, es igual de primordial que una vez que se han establecidos los procesos médicos, se implemente el acceso de calidad a los servicios públicos que brindan estas alternativas médicas.

Es así que una vez que se ha analizado varios trabajos de Investigación consideramos que no se han enfocado al problema que plantea esta investigación, por lo mismo hemos creído indispensable aportar con nuevas propuestas para mejorar la calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad y cumplir con la tan anhelada Inclusión Social.

En vista de ello, señalaremos durante la investigación libros, códigos, leyes, reglamentos y demás documentos referentes a Personas con Discapacidad, el acceso a los servicios públicos y la inclusión social lo que al respecto podemos manifestar lo que establece la Legislación Ecuatoriana, en la Constitución de la República del Ecuador, Arts. 47, numeral 5, que: “reconoce a las Personas con Discapacidad el

derecho a “el trabajo en condiciones en igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas”.

2.2 Fundamentación filosófica

En el Ecuador, se hace indispensable la aplicación y creación de nuevos sistemas científicos y sociales que ayuden a promover la calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad, para que puedan mejorar su calidad de vida a través de la completa Inclusión Social, sin descuidar ningún aspecto de su persona, para que de este modo aporten a la sociedad como elementos positivos y generados de mejores condiciones.

Es en este proceso en donde se afirma que la búsqueda de explicaciones auténticas a los fenómenos sociales requiere de una filosofía científica, dejando a un lado cualquier teoría agnóstica, pues dichas filosofías solamente marcan la incapacidad de conocer la realidad de una manera más acertada y verás.

El materialismo como filosofía, inquiera a conocer y comprender la realidad como acción, no detenerse en las apariencias afectivas o religiosas sino buscar los métodos más profundos. La investigación y posteriormente la verificación en los procesos sociales son su bases; el estudio del objeto de investigación en sus formas más perfectas y aspectos dominantes; el inicio del problema y su movimiento a través de la historia, concatenado al estudio y análisis, considerando las ideas como expresión de las relaciones sociales y cómo éstas influyen en el deficiente acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad y por ende la violación al principio de Inclusión Social.

Utilizando el método dialéctico, como ciencia de las leyes del movimiento y evolución de la naturaleza, sociedad y pensamiento, podemos manifestar que combinados estos dos elementos nos apoyaremos en la filosofía del MATERIALISMO DIALÉCTICO, camino que fundamenta la presente investigación y que nos permitirá demostrar que mientras no exista una calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad continuaran siendo excluidas, violentando así la Inclusión Social.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación tendrá como Fundamento Legal la siguiente normativa:

Constitución de la República:

- **El Art. 11 numeral 2 que indica:** El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: *“...2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.*
El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”.

- **Artículo 35** que establece acerca de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria que en su parte pertinente indica: *“Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”*.

- Los Artículos, 47, 48, 49, normas donde se encuentran estipulados los derechos de las personas con discapacidad y que nos permitimos señalar en su las partes pertinentes:
 - **Art. 47.-** *“El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: 1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida. 2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas”. ...”*
“5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas”. ...7.
Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para

su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo”. “...10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas. 11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille”.

- **Art. 48.-** *“El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren: 1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica”. “...3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso”. “...5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia” “...7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad”.*
- **Art. 49.-** *“Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por*

la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención”.

Ley Orgánica de Discapacidades

- Esta norma con respecto a sus fines los señala en el Art. 3 y cuyos numerales 2,3,5 serán de apoyo como fundamentación legal en la presente investigación y son:

- **Art. 3.- Fines.-** *“La presente Ley tiene los siguientes fines: ...2. Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad; 3. Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad; 5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos...”.*

- Así mismo el Art.4, numerales 1,5,7,8,10 y que a continuación indicamos:

- **Art. 4.- Principios fundamentales.-** *“La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios: 1. No discriminación: ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad. La acción afirmativa será*

toda aquella medida necesaria, proporcional y de aplicación obligatoria cuando se manifieste la condición de desigualdad de la persona con discapacidad en el espacio en que goce y ejerza sus derechos; tendrá enfoque de género, generacional e intercultural; “...5. Celeridad y eficacia: en los actos del servicio público y privado se atenderá prioritariamente a las personas con discapacidad y el despacho de sus requerimientos se procesarán con celeridad y eficacia...” “...7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad; 8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas...”; “...10. Atención prioritaria: en los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades

- Es necesario que se tome en cuenta lo estipulado por el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades en sus Artículos 12, 13, 14 sobre la Accesibilidad para las personas con discapacidad, y manifiestan:

- **Art. 12. Accesibilidad.-** *“Los gobiernos autónomos descentralizados definirán el porcentaje de parqueaderos destinados a personas con discapacidad, dentro del sistema de estacionamientos tarifados, y de acuerdo a la planificación territorial, tomando como referencia el porcentaje mínimo establecido en la Ley”.*

- **Art. 13.- Unidades accesibles.-** *“La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y los gobiernos autónomos descentralizados que han asumido las competencias en materia de tránsito, establecerán un porcentaje de unidades por cada cooperativa de transporte o compañía de taxis que sean accesibles para personas con movilidad reducida, en función de las necesidades de la respectiva circunscripción territorial, que no podrá ser inferior al 2% o al menos una unidad por cooperativa o compañía de taxis, según la densidad poblacional”.*

- **Art. 14. Atención prioritaria en portales web.-** *“La página web de las institucionales públicas y privadas que presten servicios públicos, deberá contener un enlace de fácil identificación y acceso para obtener información sobre los servicios específicos que prestan dichas instituciones a las personas con discapacidad”.*

- **La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad** y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y suscribieron el 30 de marzo de 2007.

2.4 Categorías fundamentales

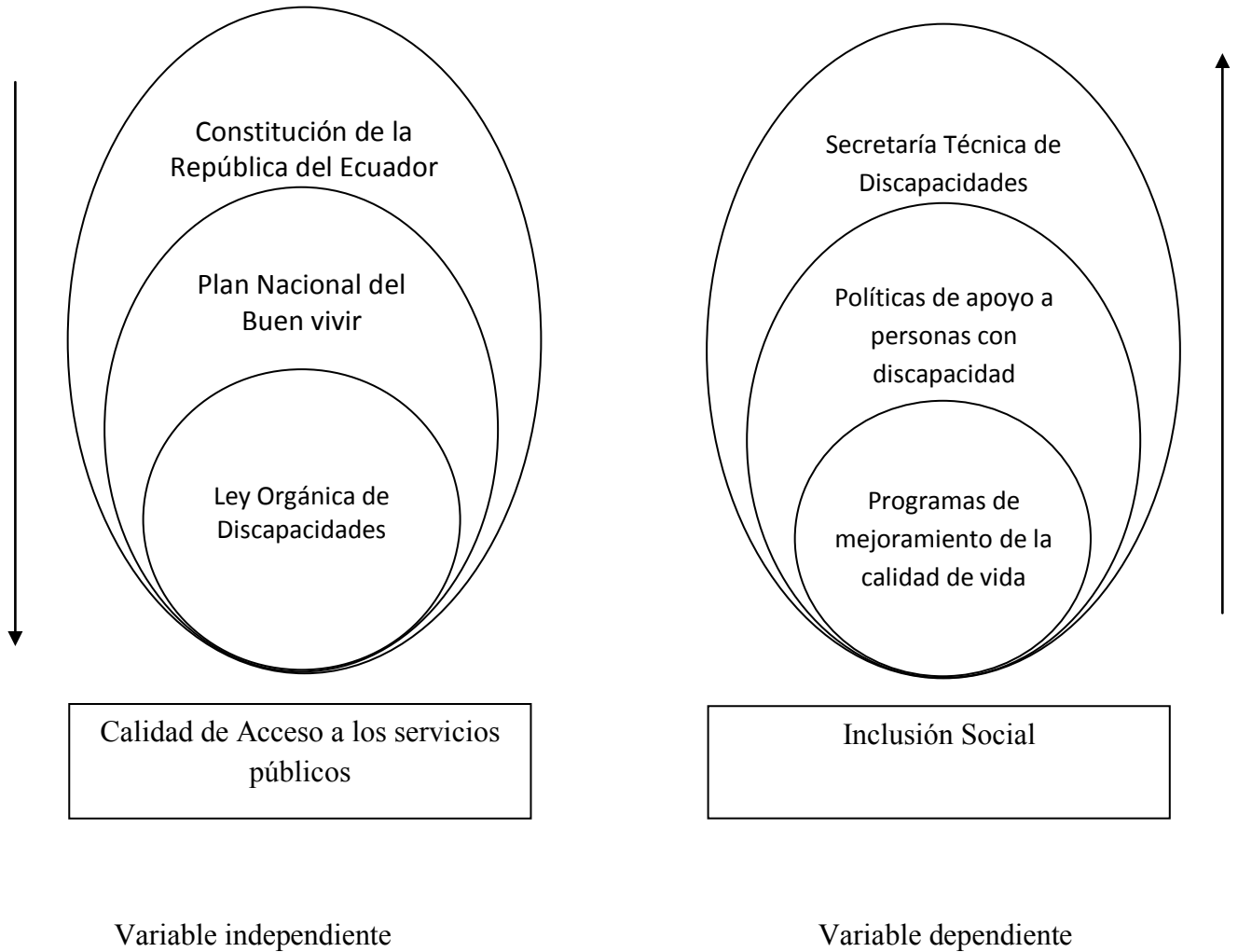


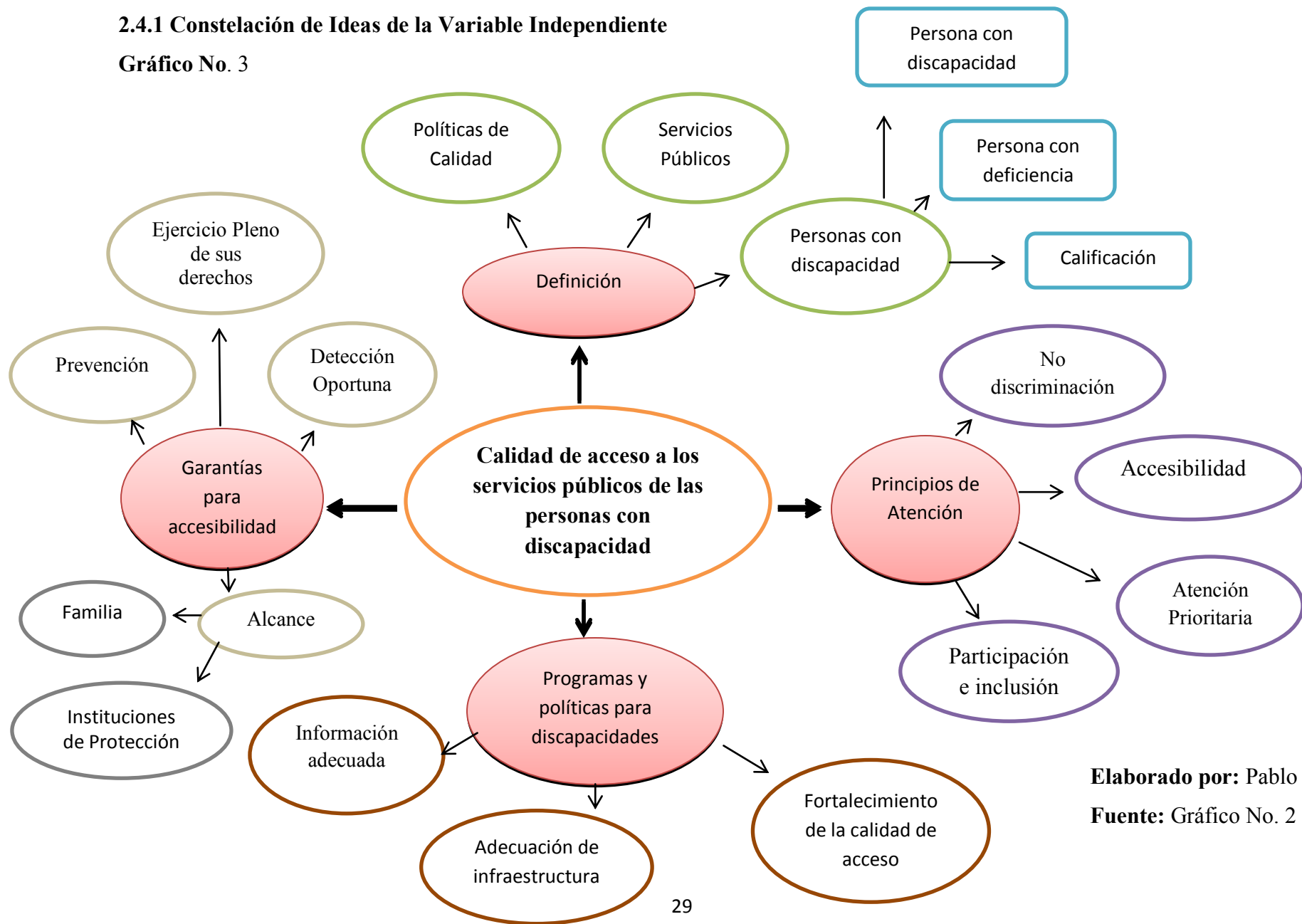
Gráfico No. 2

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Contextualización

2.4.1 Constelación de Ideas de la Variable Independiente

Gráfico No. 3



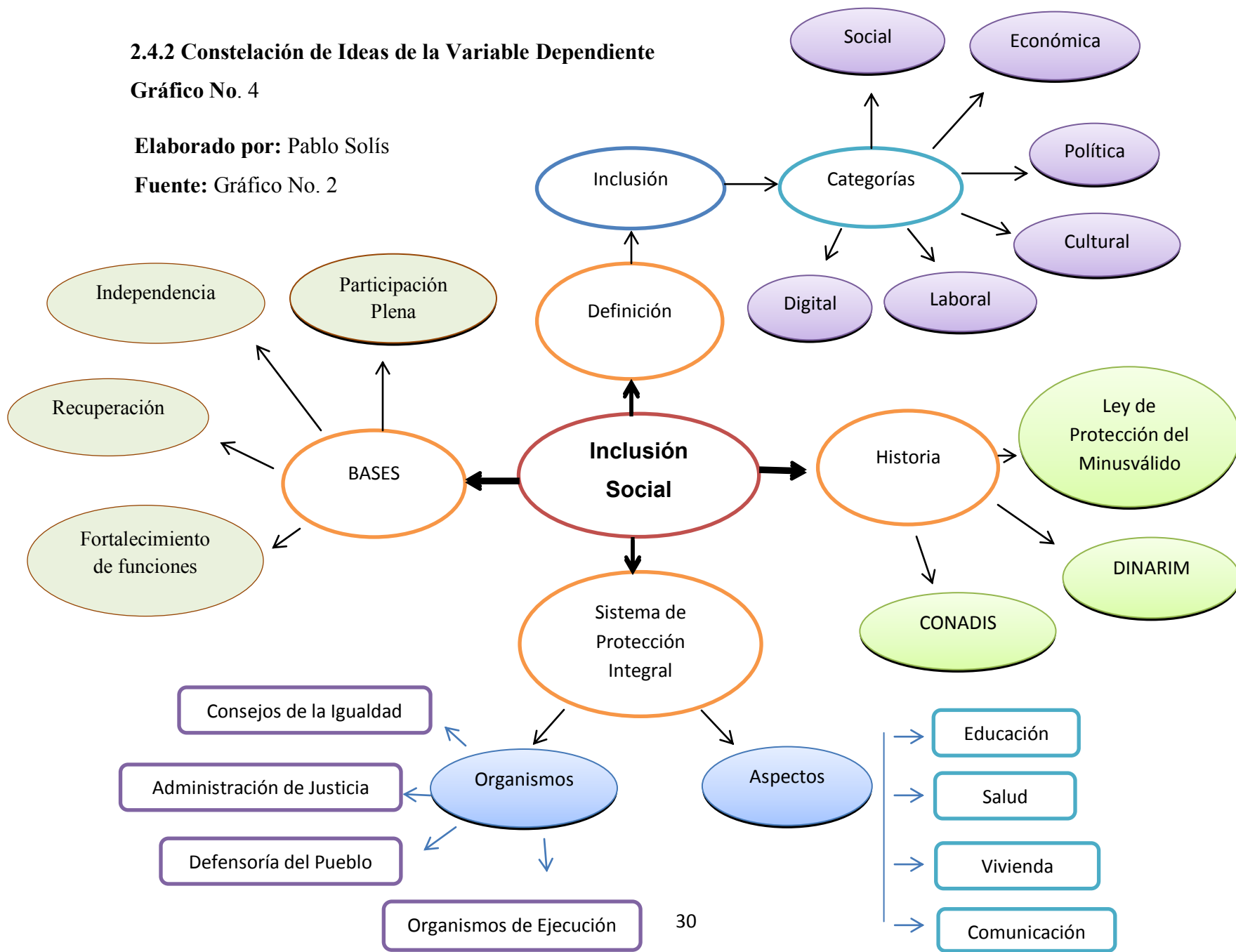
Elaborado por: Pablo Solís
Fuente: Gráfico No. 2

2.4.2 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico No. 4

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Gráfico No. 2



2.5. DESARROLLO DE LAS CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador

A partir del referéndum del año 2008 en nuestro país, han entrado en vigencia los derechos de las personas que deben recibir una atención prioritaria en todos los niveles de la administración pública, dentro de la cual también se encuentran los derechos de las personas con discapacidad quienes se enmarcan en la calidad de acceso a estos servicios públicos.

De ahí que el Artículo 47 de nuestra Carta Magna establece las garantías que deben cumplirse para la prevención y procurar las oportunidades para las personas con discapacidad y sus familias con el fin de lograr su integración social, para lo cual ha establecido las siguientes garantías constitucionales, que para la presente investigación nos interesa las siguientes:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas.
2. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.
3. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Así mismo es indispensable señalar que el Estado adoptará diferentes medidas con el fin de asegurar la inclusión social es decir que mediante planes y programas estatales y privados coordinados, buscarán fomentar su participación política, social, cultural, educativa y económica para de este modo mejorar la independencia de las personas con discapacidad.

2.5.2 Plan Nacional del Buen Vivir

El gobierno nacional ha establecido varios objetivos a cumplirse en todo el país desde el año 2013 hasta el año 2017, con el objeto de mejorar la calidad de las ciudadanas y ciudadanos, de forma prioritaria el desarrollo de las personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad, que en este caso se encuentran las personas con discapacidad.

En este aspecto se han trazado dentro del Plan Nacional del Buen Vivir, se ha manifestado que es necesario desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.

Para el cumplimiento de una adecuada prestación de servicios se ha dispuesto dentro del objetivo 4.3 que es necesario *“garantizar el cumplimiento de estándares de construcción y adecuación de facilidades físicas para el acceso a personas con discapacidad y/o necesidades especiales en los espacios no formales de intercambio de conocimientos y saberes”*.

Por ello, la presente investigación busca profundizar tanto los aspectos de construcción como en las diferentes facilidades físicas que ayuden a proporcionar una verdadera calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad.

Dentro de estos modelos de implementación es necesario tomar en cuenta las diferentes formas de comunicación, ya que un sistema adecuado colaboraría notablemente con un servicio público eficiente y de calidad ya que al encontrarse en

las mismas condiciones las personas con discapacidad lograrían una verdadera Inclusión Social.

2.5.3 Ley Orgánica de Discapacidades

Esta normativa ha permitido desarrollar más ampliamente los principios, garantías y derechos que deben aplicarse a favor de las personas con discapacidad con el fin de lograr su inclusión social. Para ello se cuenta como norma sustantiva y de procesos con el reglamento que guarda concordancia con la Ley y la Constitución.

En este orden y para poder hacer notar la necesidad que tienen las personas con discapacidad de contar con mecanismos que les permitan encontrarse en igualdad de condiciones, el Artículo 4 de la Ley Orgánica de Discapacidades señala como principios fundamentales los siguientes:

1. No discriminación,
2. Celeridad y eficacia en los actos del servicio público y privado,
3. Participación e inclusión,
4. Accesibilidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y,
5. Atención prioritaria en espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.

Todos estos principios deberán ser aplicados principalmente en el acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad, ya que el estado es el primer llamado a cumplir con la Inclusión social de las personas con discapacidad, las

personas que las cuidan y toda su familia, en el ámbito de los derechos que reconoce la Constitución.

2.6 CONSTELACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

2.6.1 Calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad

La calidad de acceso a los servicios públicos por parte de las personas con discapacidad ha necesitado de varios cambios en el país. Para determinar estos cambios que de cierto modo ya ha avanzado en la inclusión social de las personas con discapacidad debemos definir y buscar su origen en los conceptos que nos permitirá obtener un criterio más claro dentro de la presente investigación, y son:

2.6.2 Políticas de Calidad:

Como indica SANCHO, David en su obra Gestión de Servicios Públicos, Estrategias de Marketing y calidad “los servicios públicos se enfrentan al reto de aumentar y mejorar sus prestaciones a través de políticas de gestión que no supongan un aumento descontrolado de los gastos. Ciertas ideas y principios utilizados en estrategias de marketing y de gestión de calidad pueden ser utilizadas en el entorno público con el objetivo de desarrollar y mejorar el potencial de la actuación prestadora de servicios de las organizaciones públicas.

Este criterio nos permite analizar cuál es la función de los servicios públicos en el entorno diario y cómo estos deben asumir un rol mucho más importante que les permita brindar un adecuado servicio, en este caso aún más profundizado para las personas con discapacidad ya que la gestión de calidad podría ayudarlos a contribuir con la Inclusión Social que es el objetivo del Estado ecuatoriano y que necesariamente debe enfocarse a las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

2.6.3 Servicios Públicos:

Desde la aparición del Estado, los servicios públicos han jugado un papel primordial en la satisfacción de necesidades de los ciudadanos y ciudadanas que al hacer uso de ellos buscan encontrar una respuesta que cumpla con sus expectativas y sobre todo determinar si el Estado está cumpliendo con los objetivos planteados por los diferentes gobiernos.

Por lo que tomaremos en cuenta varios criterios que definen de una manera adecuada a los servicios públicos:

VILLEGAS, Balsavilbaso define el servicio público como “toda actividad directa e indirecta de la Administración Pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público”

GARCÍA, Sarmiento propone una definición descriptiva del servicio público, entendiendo por tal la “actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle una mejor satisfacción de las necesidades colectivas”.

Podemos decir entonces, que efectivamente a través de la prestación de un servicio público las personas con discapacidad tendrán una calidad de acceso a estos servicios de forma individual, pero que al recibir esta atención eficaz y eficiente podremos ir cumpliendo poco a poco un objetivo primordial y sobre todo colectivo que se ha planteado el Estado ecuatoriano, es decir la inclusión social.

2.6.4 Personas con discapacidad

La Ley Orgánica de discapacidad ha establecido diferentes circunstancias para considerar a un individuo como persona con discapacidad o no, para ello ha establecido tres conceptos que al momento de atenderlos y sobre todo entregar el carnet que le corresponda debe el funcionario público determinar en base a dos definiciones:

- **Persona con discapacidad:**

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 de la vida diaria. Ley podrá establecer beneficios proporcionales al carácter tributario, según los grados de discapacidad.

- **Persona con deficiencia o condición discapacitante:**

Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos.

En base a estos criterios el estado debe encargarse de proporcionar las mejores condiciones de calidad en los servicios públicos para aquellas personas que se enmarquen ya sea como persona con discapacidad o con condición discapacitante.

2.6.5 Proceso de Calificación

Para que el estado a través de los servicios públicos pueda establecer y reconocer derechos en el acceso de las personas con discapacidad en el momento en que requieran hacer uso determinado servicio, es necesario que se cumpla con el proceso de calificación para determinar el grado de discapacidad que tiene una persona.

El Artículo 9 de la Ley Orgánica de discapacidades establece que *“la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud realizará la calificación de discapacidades y la capacitación continua de los equipos calificadores especializados en los diversos tipos de discapacidades que ejercerán sus funciones en el área de su especialidad”*.

Indica así mismo que la calificación de la discapacidad para determinar su tipo, nivel o porcentaje se efectuará a petición de la o el interesado, de la persona que la represente o de las personas o entidades que estén a su cargo; la que será voluntaria, personalizada y gratuita.

2.6.6 Principios de Atención a personas con discapacidad

El Estado ha establecido diferentes principios que deben ser respetados en el momento de atender a una persona con discapacidad, puesto que al incumplirse se estaría violentando el fin que tiene la Inclusión Social y es de incorporar a las personas con discapacidad a una vida normal, sin distinción alguna de las personas que no tienen esta condición, por ello es importante señalar que la inclusión está

basada en los siguientes principios que se desarrollan y aplican a través de la atención en los servicios públicos estatales:

- **No discriminación:** ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad.
- **Accesibilidad:** se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.
- **Atención Prioritaria:** En los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.
- **Participación e inclusión:** se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad.

2.6.7 Programas y Políticas para discapacidades

Dentro de las responsabilidades del Estado se encuentran elaborar, planificar y ejecutar a través de los organismos respectivos programas y políticas para atender de

forma prioritaria las discapacidades dentro las cuales se han priorizado tres aspectos de vital importancia que ayudará a las personas con discapacidad integrarse y disminuir su independencia en la sociedad. Estos programas y políticas son:

Fortalecimiento de la calidad de acceso:

En este sentido, el fortalecimiento se enfoca a mejorar el acceso, la utilización y la calidad de los servicios de salud para las personas con discapacidad, adecuar la infraestructura de las instituciones que brindan servicios a la colectividad y cumplir con la Inclusión social. Ampliar la cobertura y mejora de la calidad de los servicios.

Adecuación de infraestructura:

Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal.

Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad físico-motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en los porcentajes que establezcan las ordenanzas y el reglamento.

Información adecuada:

El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común.

La mayoría de las personas con discapacidad no conoce los beneficios derivados del uso de tecnologías. Hoy en día es posible implantar sistemas muy sencillos, que realizan funciones básicas adecuadas a las necesidades y posibilidades de una determinada persona, cuyos costes de instalación son escasos o nulos, que se manejan fácilmente y que pueden ampliarse en el futuro. (MONTALVO, Christian, “Edificios Inteligentes para Personas con Discapacidad”, 2011, Pág. 38).

2.6.8 Garantías para la accesibilidad

Es indispensable para el sector público, contar con mecanismos de control para observar que se cumpla lo establecido por el Estado, en este aspecto ha determinado tres etapas que deben darse dentro de toda institución que brinde servicios públicos, especialmente ahora que se ha logrado un avance en el tema discapacidades, por lo que deben contar con medidas de:

- Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades.
- Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad.

- Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad.
- Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones.
- Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y,
- Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

2.7 Secretaría Técnica de Discapacidades

La Secretaría Técnica es un órgano técnico de coordinación y apoyo. Tendrá como funciones preparar la propuesta de la Agenda para la Igualdad de Discapacidades; realizar los análisis y estudios que contribuyan a la viabilidad de las políticas públicas sectoriales, a fin de que sean incluyentes con enfoque de discapacidades; diseñar metodologías, indicadores y herramientas para la observancia de las políticas públicas, planes, programas y proyectos en el ámbito de su competencia.

Se encuentra representada por El secretario Técnico que en la actualidad se encuentra en funciones el Dr. Alex Camacho, quien como expresa la Ley cuenta con experiencia general en gestión administrativa y específica en la temática de

discapacidades, y ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de dicha Institución.

2.7.1 Políticas de apoyo a personas con discapacidad

Conforme lo ha señalado el Estudio Biopsicosocial Clínico Genético impulsado por la Misión Solidaria Manuela Espejo en el año 2010, las principales políticas de apoyo a las personas con discapacidad se encuentran dentro de tres objetivos principales que son:

- a. Estudiar el universo de las personas con discapacidad y sus particularidades psicosociales, clínico genéticas y culturales.
- b. Caracterizar a la población de personas con discapacidad y explorar posibles causas de sus discapacidades.
- c. Identificar las principales necesidades de este grupo poblacional para brindar una respuesta inmediata a los casos críticos identificados.

Estas políticas desarrollan los programas que sean necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto por nuestra constitución a cerca de la inclusión social de las personas con discapacidad.

2.7.2 Programas de mejoramiento de la calidad de vida

Los programas impulsados en la última década han permitido identificar a las personas con discapacidad que por años estuvieron en el aislamiento social. Con éstos programas se ha impulsado más de un beneficio para las personas que han sufrido discriminación, en este aspecto el Ecuador viene desarrollando:

- Misión Solidaria Manuela Espejo
- Bono de desarrollo Joaquín Gallegos Lara

- Socio Empleo Inclusivo

Estos tres programas se han principalizado en el país puesto que a través del Programa Misión Solidaria Manuela Espejo el estado brinda a las personas con discapacidad una atención médica especializada y proporciona los materiales médicos necesarios para disminuir, atender o mejorar la movilidad y la salud física de la persona con discapacidad.

En el caso del Bono Joaquín Gallegos Lara tiene por objeto apoyar económicamente a las personas con discapacidad o sus familias que se encuentran imposibilitadas para el trabajo y de este modo mermar en cierto grado la pésima condición económica en la que vivían las personas con discapacidad y sus familias.

En de socio empleo se ha logrado a través de este programa ubicar a un importante número de personas con discapacidad en lugares de trabajo que les permitan tener un sustento digno y a la vez una labor estable a fin de apoyar económicamente a sí mismos y sus familias.

2.8 CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.8.1 Inclusión Social

La inclusión social se entiende como el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos mediante la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. La igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.

“El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que

aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos establecidos en la Constitución y está articulado al Plan Nacional de Desarrollo y al Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa.

Los principios que guían a la Inclusión son los de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación y funcionan bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. (Art. 340 Constitución).

Inclusión es la participación equitativa de las personas, familias y grupos en vulnerabilidad a la sociedad en todos sus estamentos y actividades. Responde a la creación de capacidades en las personas y condiciones en el Estado y la sociedad para que se pueda lograr esta inclusión social y económica (<http://www.inclusion.gob.ec/politica-social/>visitada el 11 de septiembre de 2014).

2.8.2 Categorías dentro de la Inclusión Social

Podemos ubicar varias categorías que son necesarias identificar con el fin de manifestar que dependiendo la circunstancia la protección o integración de una persona con discapacidad a éstas se hace más importante en mayor o menor grado y categoría, por lo tanto señalamos las siguientes:

- **Inclusión Social:** Proceso dinámico, multifactorial, que posibilita, a las personas inmersas en un sistema de marginación, participar plenamente del nivel de bienestar socio vital alcanzado en el país.
- **Inclusión Económica:** La inclusión económica se refiere a aquellos esfuerzos realizados para fomentar la participación activa de los

sectores excluidos de nuestro país en las economías locales, nacionales e internacionales, creando medios de vida sostenibles.

- **Inclusión Política:** La participación ciudadana para elegir y ser elegido tomando en cuenta la necesidad de que las personas con discapacidad deben tomar parte de todas las decisiones de los gobiernos seccionales y central.
- **Inclusión Cultural:** Brindar a las personas con discapacidad actividades artísticas y recreativas favoreciendo la integración desde la diversidad cultural.
- **Inclusión Laboral:** Proceso mediante el cual las personas con discapacidad tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades y habilidades sea en el ámbito público o privado, con el fin de proporcionarles una remuneración digna que les permita alcanzar mejores condiciones de vida.
- **Inclusión Digital:** Como un nuevo modelo para el Estado es necesario avanzar en la democratización del acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación para propiciar inserción de todas las personas con discapacidad en la sociedad de la información. La inclusión digital genuina se dará a través de una modalidad de incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación.

2.8.3 Historia de la Inclusión Social para las personas con discapacidad

En años anteriores han existido en el país un proceso básico de atención a las personas con discapacidad que no lograba articular completamente un sistema que

permita atender desde todos los aspectos de inclusión a las personas que sufrían una deficiencia, por lo que permanecían en el abandono casi total.

Desde el 2009 a través de la Vicepresidencia de la República se ha venido impulsando de manera progresiva la atención hasta los lugares de menor accesibilidad en el país y en donde se encontraban un gran número de personas con discapacidad.

Es necesario entonces puntualizar las diferentes etapas que fueron parte de este proceso de mejoramiento de la calidad de atención a las personas con discapacidad con el objeto de mejorar su condición de inclusión en todos los aspectos de la sociedad ecuatoriana y que son:

- Ley de Protección del Minusválido: Luego de varios procesos de exigencia por parte de las organizaciones de protección de personas con discapacidad se crea la Ley de Protección del Minusválido que “ampara a todos los discapacitados de cualquier tipo y establece cómo el Estado garantizará el desarrollo laboral del discapacitado. El Decreto 2472 reglamenta la utilización de líneas de crédito para las organizaciones de discapacitados”. (*Murray y Heron, año 2003, pág. 16*).
- DINARIM: La Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido", institución a la que se le asigna la rectoría y coordinación nacional del trabajo sobre discapacidades. Simultáneamente, en el sector privado, también se llevaron a cabo nuevos esfuerzos en la materia. Sin embargo, una vez más, los variados esfuerzos realizados se caracterizaron por ser desordenados, con duplicidad de acciones, dispersión de recursos y desarticulación de acciones. (*CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACITADOS (CONADIS), "II Plan Nacional de Discapacidades", Gobierno Nacional del Ecuador, Quito, Noviembre 2005, p. 13.*)

- CONADIS: La instauración de instrumentos, políticas y programas que han hecho paulatinamente posible un servicio mucho más eficiente y efectivo hacia éste grupo de la población se han pasmado en la conformación del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), como órgano de coordinación y ejecución a nivel nacional de políticas específicas para personas con discapacidad en Ecuador, respaldado por el "Plan Nacional del Buen Vivir y en Coordinación con la Secretaría Técnica de Discapacidades. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017).

Hay que puntualizar que actualmente la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría Técnica de Discapacidades ha asumido la atención integral de las personas con discapacidad, sin embargo ahora deberán unir esfuerzos a los Consejos de Igualdad que buscarán articular un sistema integral para atender a las personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad incluidas las personas con discapacidad.

2.8.4 Sistema de Protección Integral para personas con discapacidad

Conforme lo ha estipulado la Ley Orgánica de Discapacidades es necesaria la concreción de un Sistema de Protección Integral para atender de forma inmediata las necesidades de las personas con discapacidad. Para ello en la actualidad se han establecido varios Organismos que formaran parte, planificarán, y ejecutarán las políticas públicas a favor de las personas con discapacidad y que serán dentro de todos los aspectos del desarrollo personal.

En este sentido podemos señalar los organismos que se han establecido para que cumplan con una atención de calidad sobre todo en el servicio público que le corresponde de forma directa atender al Estado a través de sus instituciones correspondientes:

Consejos de la Igualdad

El 6 de Mayo de 2014, se aprobó en la Asamblea Nacional la Ley de Consejos de Igualdad. Hasta la presente fecha se encuentran en conformación dichos consejos y que pasarán a atender las necesidades de los grupos que son considerados por nuestra constitución como en estado de vulnerabilidad, doble vulnerabilidad y de atención prioritaria. Podemos señalar entonces lo manifestado en la página web <http://www.elcomercio.com.ec/actualidad/politica/asamblea-aprobo-ley-de-consejos.html> /visitada el 11 de Septiembre de 2014:

“Con 90 votos a favor de 110 asambleístas presentes, el Pleno de la Asamblea aprobó hoy, 6 de mayo del 2014, la Ley de Consejos de Igualdad, tras más de cuatro horas de debate, que tuvo como base el informe preparado por la Comisión de Derechos Colectivos. Esta propuesta crea los Consejos Nacionales de Género, Intergeneracional, Pueblos y Nacionalidades, Discapacidades y de Movilidad Humana, que estarán conformados por consejeras y consejeros, representantes de las funciones del Estado y de la sociedad civil. Esta norma deroga la Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas de Ecuador; la Ley de los Derechos Colectivos de los Pueblos Negros o Afro ecuatorianos; y, varios decretos. El objetivo de esta ley es implementar "políticas públicas destinadas a garantizar la igualdad de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos". Además de erradicar actos, costumbres, estereotipos y funciones consideradas discriminatorias.

Con los Consejos de la Igualdad se busca entonces realizar un monitoreo casi total de los grupos vulnerados en donde se han tomado en cuenta las personas con discapacidad y que más adelante se encargarán de continuar con atención de políticas de atención para este colectivo.

Administración de Justicia

La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por los órganos de la Función Judicial. Los operadores de justicia son responsables de cumplir con la obligación estatal de garantizar el acceso de las personas y colectividades a la justicia. En consecuencia, El Consejo de la Judicatura en

coordinación con los organismos de la Función Judicial, establecerá las medidas para superar las barreras estructurales de índole jurídica, económica, social, generacional, de género, cultural, geográfica o de cualquier naturaleza que sea discriminatoria e impida la igualdad de acceso y de oportunidades de defensa del proceso. (Código Orgánico de la Función Judicial, Ecuador).

Es necesario manifestar que cuando los derechos de las personas con discapacidad han sido violentados por una Institución sea pública o privada, en cualquier ámbito, pero especialmente en el aspecto de atención médica ya que esta debe ser inmediata y no debe existir negativa para atender, las personas con discapacidad, sus familias o la persona que se encuentre a su cargo puede acudir a través de las acciones correspondientes a los organismos de administración de Justicia a fin de que se establezcan las sanciones a quienes han incumplido con atender eficientemente y resarcir el derecho vulnerado.

Defensoría del Pueblo

Actualmente, se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala: "la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior".

De igual manera, se puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que

estén fuera del país especialmente el patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

La defensoría del pueblo se encargará de la defensa gratuita de las personas que se encuentren en un estado de vulnerabilidad, incluidas las cuales se encuentran las personas con discapacidad. A través de esta entidad podemos decir que se encuentran con auspicio permanente por parte del estado las personas con discapacidad o su familia.

Organismos de Ejecución

Dentro de esta categoría podemos entender como organismo de ejecución a todas aquellas Instituciones que deben cumplir con la aplicación de los derechos de las personas con discapacidad así como de sus familias y las personas que se encargan de su cuidado. En este sentido podemos decir que la ejecución debe darse en los ámbitos de salud, educación, Vivienda y aún por desarrollar y concretar el tema de la Comunicación en base a los tipos de discapacidades que existen en el país.

2.8.5 Aspectos en los que deben ser atendidos con calidad las personas con discapacidad.

Si bien es cierto, las personas con discapacidad al igual que todos los ecuatorianos debemos contar con una atención de calidad en todos los aspectos, sin embargo, se hace necesario establecer para las personas con discapacidad un orden prioritario para la atención con calidad y calidez en el ámbito público y privado, cuyo orden es:

Salud

El Estado garantizará a las personas con discapacidad el derecho a la salud y asegurará el acceso a los servicios de promoción, prevención, atención especializada permanente y prioritaria, habilitación y rehabilitación funcional e integral de salud, en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud, con enfoque de género, generacional e intercultural.

La atención integral a la salud de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante será de responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, que la prestará a través la red pública integral de salud.

Educación

El Estado procurará que las personas con discapacidad puedan acceder, permanecer y culminar, dentro del Sistema Nacional de Educación y del Sistema de Educación Superior, sus estudios, para obtener educación, formación y/o capacitación, asistiendo a clases en un establecimiento educativo especializado o en un establecimiento de educación escolarizada, según el caso.

La autoridad educativa nacional implementará las medidas pertinentes, para promover la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales que requieran apoyos técnico-tecnológicos y humanos, tales como personal especializado, temporales o permanentes y/o adaptaciones curriculares y de accesibilidad física, comunicacional y espacios de aprendizaje, en un establecimiento de educación escolarizada.

Para el efecto, la autoridad educativa nacional formulará, emitirá y supervisará el cumplimiento de la normativa nacional que se actualizará todos los años e incluirá

lineamientos para la atención de personas con necesidades educativas especiales, con énfasis en sugerencias pedagógicas para la atención educativa a cada tipo de discapacidad. Esta normativa será de cumplimiento obligatorio para todas las instituciones educativas en el Sistema Educativo Nacional.

Vivienda

Las personas con discapacidad tendrán derecho a una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, con las facilidades de acceso y condiciones, que les permita procurar su mayor grado de autonomía.

La autoridad nacional encargada de vivienda y los gobiernos autónomos descentralizados implementará, diseñarán y ejecutarán programas de vivienda, que permitan a las personas con discapacidad un acceso prioritario y oportuno a una vivienda. Los programas incluirán políticas dirigidas al establecimiento de incentivos, financiamiento y apoyo, tanto para la construcción o adquisición de inmuebles o viviendas nuevas, como para el mejoramiento, acondicionamiento y accesibilidad de las viviendas ya adquiridas.

Comunicación

El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común.

La autoridad nacional encargada de las telecomunicaciones dictará las normas y regulará la implementación de herramientas humanas, técnicas y tecnológicas necesarias en los medios de comunicación audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva ejerzan su derecho de acceso a la información.

Se reconoce la lengua de señas ecuatoriana como lengua propia y medio de comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Se incorporará progresivamente el servicio de intérpretes de la lengua de señas ecuatoriana en las instituciones públicas, así como la capacitación de las y los servidores públicos en la misma.

Movilidad

Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

2.8.6 Bases para la Inclusión Social

Para cumplir con la inclusión de los grupos de atención prioritaria entre los cuales se encuentran las personas con discapacidad, el Estado se ha planteado cumplir con los siguientes objetivos que permitirán evaluar si las políticas de atención a las personas con discapacidad y sus familias han sido efectivas en la última década. La habilitación y rehabilitación son procesos que consisten en la prestación oportuna, efectiva, apropiada y con calidad de servicios de atención. Su propósito es:

Fortalecimiento de Funciones

Las personas con discapacidad deberán recibir atención especializada por parte del estado que les permita fortalecer las funciones corporales que ayudan a su

movilidad, puesto que la pérdida progresiva de dichas funciones puede desembocar en una discapacidad que imposibilite definitivamente a quien la tiene.

Recuperación

En el caso de las personas con deficiencia o condición discapacitante deberán recibir una atención oportuna y con calidad para atender de forma inmediata su condición discapacitante. En el aspecto salud la atención oportuna ayudará tanto a la detección como al tratamiento de rehabilitación que mejor beneficie a la persona que deberá ser atendida.

Independencia

Lograr que las personas con discapacidad logren su independencia es uno de los objetivos más importantes para el estado, puesto que luego de un proceso de atención de calidad podrán desarrollarse libremente sin la necesidad del constante asistencialismo del gobierno. Con esto, podrán mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas para lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, así como la inclusión plena en todos los aspectos de la vida.

Participación Plena

En este aspecto es necesario eliminar todo rasgo de discriminación que exista desde la sociedad hacia las personas con discapacidad, es decir se busca que los ecuatorianos desechos a la exclusión entendiendo que “esta es un proceso social de no reconocimiento del otro, de rechazo o de intolerancia, de no reconocer los derechos que le son propios al otro”. (NOEL, María, 2009, pág. 75).

De este modo las personas con discapacidad podrán realizar al igual que cualquier otra persona el cumplimiento de sus aspiraciones, una vida digna, tomando en cuenta que tienen la misma capacidad para elegir y ser elegidos, participar en la toma de decisiones, estudiar la carrera que ellos anhelan, pero sobre todo recibir dentro cualquier ámbito el mismo respeto de todas y todos los ciudadanos.

“Desde los orígenes de la sociedad hasta las formas más desarrolladas de nuestro tiempo, el hombre ha recorrido un largo camino en la lucha por la afirmación de su propia dignidad. Es, precisamente de esa idea de la dignidad de la persona humanada, así como de las exigencias y necesidades ligadas a la consecución de la libertad y la igualdad, de donde se derivan los derechos humanos”. (PÉREZ, Luño, 1979)

2.9 Hipótesis

Hi

La deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad si genera violación al principio de Inclusión Social.

Ho

La deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad no genera violación al principio de Inclusión Social.

2.10 Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable independiente: Calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad

Variable dependiente: Inclusión Social

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

Tomando en cuenta que la presente investigación es de tipo técnico social, utilizamos el enfoque metodológico mixto; puesto que su particularización fue mediante el modelo mixto, ya que los dos enfoques fueron combinados durante el desarrollo de la investigación lo que nos permitió contar con una guía para definir el diseño de una propuesta tomando como base todos los datos que recogimos por la encuesta con su respectiva interpretación y su adecuado análisis.

En la parte cuantitativa se recolectaron datos sobre la calidad de acceso de los servicios públicos para las personas con discapacidad existente en la ciudad de Baños de Agua Santa, resultados que analizamos y utilizamos como base para poder respaldar una propuesta en torno a la inclusión social a través de estos servicios, desarrollando un análisis hipotético deductivo.

En la parte cualitativa se analizaron y describieron los datos recolectados, esto es si la calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad que se aplica en la ciudad de Baños genera la violación al principio de inclusión social; por lo que, una vez que los hemos señalados, estableceremos criterios para generar perspectivas sobre este fenómeno técnico y social, para lo cual partiremos de lo particular a lo general.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1 Investigación de campo

Se determinó por medio de la observación en la ciudad de Baños de Agua Santa de los servicios públicos para las personas con discapacidad, lo que nos permitió realizar un estudio directo de la calidad de acceso a dichos servicios y la consulta directa a las Personas con Discapacidad del cantón, recolectando de este modo datos e información real, directa para emitir criterios más confiables para la ejecución de los objetivos de la presente investigación.

3.2.2 Investigación documental–bibliográfica

Por sus mismos objetivos la presente investigación tenía por objeto recoger, comparar, profundizar, ampliar diferentes teorías y técnicas. Se fundamentó en fuentes primarias como libros, ensayos, documentos de debate y folletos que abarquen el tema de las personas con discapacidad, su inclusión social y el derecho a un acceso de calidad a los servicios públicos. Se utilizaron así mismo enlaces de la web que generen información más acertada, permitiéndonos percibir el conocimiento necesario para realizar nuestra investigación.

3.3 Nivel o tipo de investigación

El trabajo de investigación se realizó mediante las siguientes características, estas son: de investigación exploratoria, descriptiva y la asociación de variables.

3.3.1 Investigación exploratoria.- En este nivel exploramos a través de una encuesta elaborada con anticipación a las personas con discapacidad de la ciudad de Baños, una vez que se determinó la muestra es decir 96 personas; y, así mismo realizamos

una entrevista cuyas preguntas fueron planteadas por el investigador a los profesionales y personal encargado de que las personas con discapacidad tengan un adecuado acceso a los servicios públicos y que se cumpla con el principio de inclusión social.

3.3.2 Investigación descriptiva

Con este modelo de investigación nos permitimos detallar información acerca de la calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad, y los tipos de instrumentos con los que cuentan para aportar con la Inclusión Social, así como conocer su impacto sobre sus condiciones de vida y las de sus familias.

3.3.3 Asociación de variables

La presente investigación durante su desarrollo se ha basado en el tipo asociativo, por cuanto se tomó en cuenta el grado de relación existente entre las categorías y las variables, para poder comprender cuales son las consecuencias de la deficiente calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad en la ciudad de Baños de Agua Santa y explicar sus consecuencias en torno a la Inclusión.

3.4 Población y muestra

La población para la presente investigación estuvo conformada por las 192 personas con discapacidad que ya sea por su propia movilidad o con la colaboración de sus familias acceden de una u otra manera a los servicios públicos, población y muestra que equivalen al 1,37% del total de personas con discapacidad de la provincia de Tungurahua, datos señalados por las últimas jornadas de localización e

identificación de las personas con discapacidad (Misión Solidaria Manuela Espejo, 2010).

Para determinar la muestra aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * P * Q * Z (2)}{N * e^2 + P * Q * Z (2)}$$

Es decir:

N: Población	N: 192
P: Probabilidad de Éxito (50%) = 0,5	P: 0,5
q: Probabilidad de Fracaso (50%) = 0,5	Q: 0,5
e: Máximo error admisible 5% = 0,05	e: 0,05
Z (2): Coeficiente de Variación 95% = 1,96	Z(2): 1,96

Por lo que al plantear esta fórmula aplicamos del siguiente modo y reemplazamos valores:

$$n = \frac{192 * 0,5 * 0,5 * 1,96}{192 * 0,0025 + 0,5 * 0,5 * 1,96}$$

$$n = \frac{94,08}{0,48 + 0,49}$$

$$n = \frac{94,08}{0,97}$$

$$n = 96$$

Entonces, la muestra obtenida para la presente investigación es de 96 personas con discapacidad de la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
La calidad de acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad garantiza el acceso al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas, en base a los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización,	<p>Acceso al entorno físico (movilidad)</p> <p>Acceso a los servicios públicos de la comunidad (salud, educación, turismo, etc).</p>	<p>Espacios físicos adecuados y adaptados</p> <p>Dotación de medios de movilización</p> <p>Centros de orientación y capacitación a familiares</p>	<p>¿Qué tipo de adecuaciones estructurales administrativas para personas con discapacidad impulsa el Estado?</p> <p>¿Qué políticas impulsa el Gobierno para cumplir con el equipamiento que exige la Ley para personas con discapacidad?</p> <p>¿Qué servicios públicos se han priorizado para el equipamiento físico en relación a la atención de personas con discapacidad?</p> <p>¿Es necesario el mejoramiento de los servicios públicos para las personas con discapacidad del sector y visitantes?</p> <p>¿Existe capacitación y orientación para las familias de las personas con discapacidad sobre los</p>	<p>Encuesta dirigida a la muestra determinada</p>

coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.		Sistemas integrales de información para personas con discapacidad	servicios públicos a los que tienen prioridad? ¿Existe un sistema de información técnico integral adaptado a las discapacidades existentes? ¿El acceso a los servicios público para las personas con discapacidad es de buena calidad?	
---	--	--	---	--

Cuadro No. 1

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Marco Teórico

3.5.2. Variable Dependiente: Inclusión Social.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>La inclusión social se entiende como el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos mediante la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. La igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial. “El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos establecidos en la Constitución (art. 340) y está articulado al Plan Nacional de Desarrollo y al Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Los principios que guían al sistema son los de universalidad, igualdad,</p>	<p>Atención Integral</p> <p>Eliminación progresiva de barreras</p>	<p>Integración plena al sistema político, económico y social del país (salud, educación, empleo, vivienda, participación política)</p> <p>Creación de sistemas, políticas y programas para el desarrollo pleno de las personas con discapacidad.</p>	<p>¿Reciben las personas con discapacidad un trato igualitario en todos los procesos estatales?</p> <p>¿Existe un sistema integral de atención para las personas con discapacidad?</p> <p>¿Se cumple con todos los derechos garantizados para las personas con discapacidad?</p> <p>¿Persiste la discriminación en el acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad?</p> <p>¿Es necesario el mejoramiento de las políticas de atención integral para las personas</p>	<p>Encuesta dirigida a la muestra determinada</p>

<p>equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación y funcionan bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.</p>			<p>con discapacidad? ¿Es posible cumplir casi en su totalidad con la inclusión social para las personas con discapacidad?</p>	
--	--	--	---	--

Cuadro No. 2

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Marco Teórico

3.6 Recolección de información

3.6.1 Técnicas

Para la recolección de datos, que constituye nuestra investigación se utilizó la siguiente técnica:

3.6.1.1 Encuesta.- Es una técnica que nos permitió tomar datos directamente de los familiares, cuidadores y personas con discapacidad sobre la calidad de acceso de atención de los servicios públicos a través de un cuestionario, con lo que obtuvimos datos estadísticos verídicos. Se aplicó a la muestra antes especificada.

3.7 Plan de Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué aplicar?	Para mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad y sus familias.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personas con Discapacidad y sus familias de la ciudad de Baños.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El acceso a los servicios públicos y el cumplimiento de la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y sus familias.
4.- ¿Quién?	El investigador apoyado del Tutor
5.- ¿A quiénes?	A personas con discapacidad, sus familias, ciudadanos y autoridades encargadas de generar políticas y desarrollar programas.
6.- ¿Cuándo?	Periodo Junio –Octubre 2014
7.- ¿Dónde?	Baños de Agua Santa- Provincia de Tungurahua
8.- ¿Cuántas veces?	Lo determinado por la muestra tomada del presente capítulo
9.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y entrevista
10.- ¿Con qué?	Preguntas estructuradas para la entrevista, formulario para la encuesta

Cuadro No. 3

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Operacionalización de las Variables

3.8 Procesamiento y Análisis

3.8.1 Revisión crítica

Se codificó la información adquirida en torno a la calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad, es decir las respuestas depuradas y obtenidas, tomando en cuenta fallas de escritura, omisiones, respuestas contradictorias o no creíbles.

3.8.2 Clasificación de la información

La clasificación de la información se la realizó de acuerdo a las variables, primero la independiente que es la calidad de acceso a los servicios públicos; y, la variable dependiente es decir la Inclusión Social, todo ello aplicado en el ámbito de las personas con discapacidad.

3.8.3 Tabulación de la información

Los datos recogidos durante la investigación se plasmarán en cuadros estadísticos tabulados, lo que para procesar y analizar se procederá en el siguiente orden:

1. Buscaremos recoger la mayor cantidad de información que sea posible, con el fin de determinar la calidad de atención de los servicios públicos para las personas con discapacidad así como para indagar como esta calidad influye en la forma en que se desarrolla el cumplimiento de la inclusión Social.
2. Depuración de los datos obtenidos en la investigación por medio de la entrevista que se realizará a las Autoridades encargadas de las políticas de las personas con discapacidad;

3. Codificación de la información recogida
4. Tabulación de estos datos;
5. Analizamos e interpretamos los datos recogidos y tabulados.

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

En el presente capítulo se presentan y justifican los datos y la información recogidas durante la investigación de la calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad así como sobre si con ellos se cumple la inclusión Social para este grupo de atención prioritaria, información que nos permitirá contrastar la hipótesis planteada para validar de este modo el modelo teórico propuesto en el capítulo anterior.

4.1. Estructura de la Encuesta Realizada

La presente investigación se ha enfocado a determinar la calidad de acceso en los servicios públicos que existen para las personas con discapacidad y si se cumple o no con la inclusión Social de este grupo históricamente excluido. Por tanto, tomando en cuenta el objeto de este estudio, el desarrollo de la encuesta se propuso dirigirse hacia individuos con estudios básicos o sin ellos y escasamente con estudios superiores, por lo que se elaboró un modelo de encuesta de un solo cuerpo, de tal manera que permita extraer la información más precisa para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Podemos señalar así mismo que las encuestas realizadas fueron supervisadas por la Secretaria Técnica de Discapacidades, quien es la Institución encargada de brindar asesoría técnica para la participación plena de las personas con discapacidad, con esta supervisión se pudo explicar de manera detallada cada una de las preguntas a los familiares, cuidadores y personas con discapacidad.

4.2 Tabulación, Análisis e Interpretación de Resultados

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación el tamaño de la muestra extraída de la población fue de $n= 96$ personas con discapacidad del cantón Baños de Agua Santa.

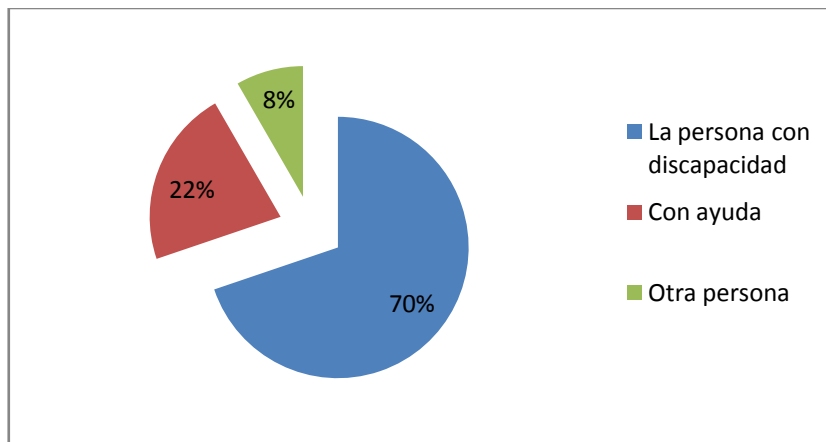
Los resultados obtenidos son los que detallamos a continuación:

Pregunta No. 1: ¿Quién responderá este cuestionario?

Tabla No. 1

POBLACIÓN	96	100%
a) La persona con discapacidad	67	69.79%
b) Con ayuda	21	21.87%
c) Otra persona	8	8.33%

Gráfico No. 5



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de la población encuestada es decir 96 personas con discapacidad, se pudo determinar que 67 personas equivalentes a un porcentaje del 69.79%, pudieron responder por sí solas las preguntas realizadas; así mismo se pudo evidenciar que 21 personas es decir el 21.87% necesitaron la ayuda de la persona que los cuida para contestar; y finalmente 8 personas correspondiente al 8.33% la persona a cargo de su cuidado respondió completamente el cuestionario.

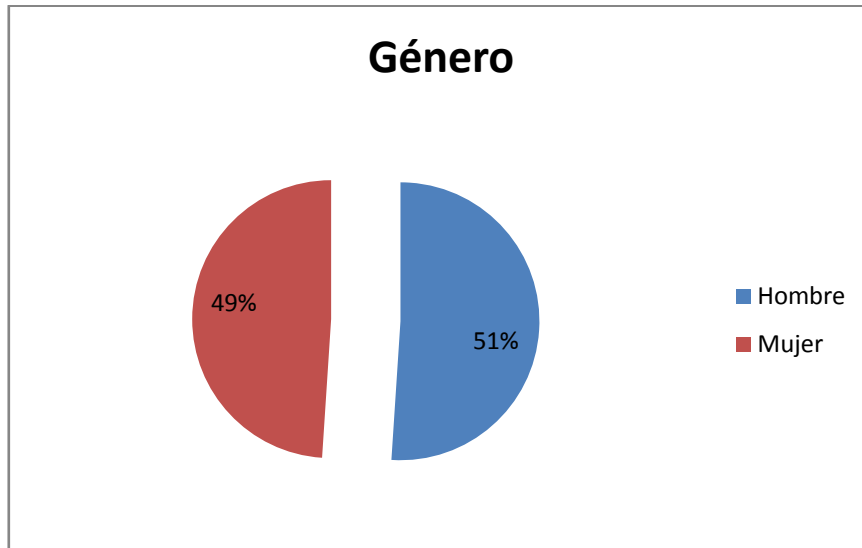
Interpretación: Mediante la pregunta número 1 de la encuesta pudimos analizar que la mayoría de personas con discapacidad pueden valerse por sí mismas, por lo tanto al acceder a un servicio público, pueden evidenciar por si solas si existe o no una adecuada atención y esta cumple con los parámetros de calidad que establece el estado.

Pregunta No. 2: ¿Indique su género?

Tabla No. 2

POBLACIÓN	96	100%
Hombre	49	51.04%
Mujer	47	48.96%

Gráfico No. 6



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de la población encuestada pudimos evidencia que el 51% es decir 49 personas con discapacidad son de género masculino y el 49% pertenece al género femenino.

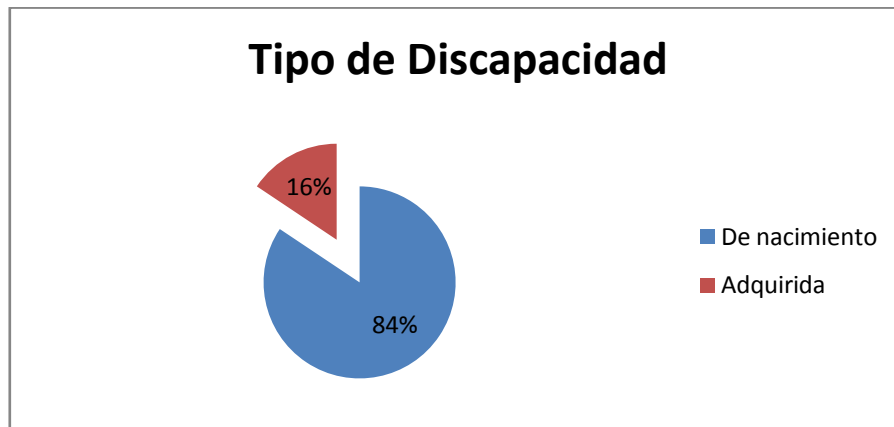
Interpretación: Pudimos observar que la discapacidad afecta independientemente tanto a hombres como mujeres, por lo que es necesario establecer un sistema de atención de calidad tanto para hombres como para mujeres con discapacidad, e incluso que se establezca una prelación de preferencia a quienes se encuentren en estado de doble vulnerabilidad.

Pregunta No. 3: ¿Su discapacidad es de nacimiento o adquirida?

Tabla No. 3

POBLACIÓN	96	100%
De nacimiento	81	84.38%
Adquirida	15	15.62%

Gráfico No. 7



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de respuestas recogidas se ha podido observar que el 84% de la población encuestada es decir 81 personas con discapacidad tienen su discapacidad desde el nacimiento. De igual forma el 16% manifestó que su capacidad ha sido adquirida.

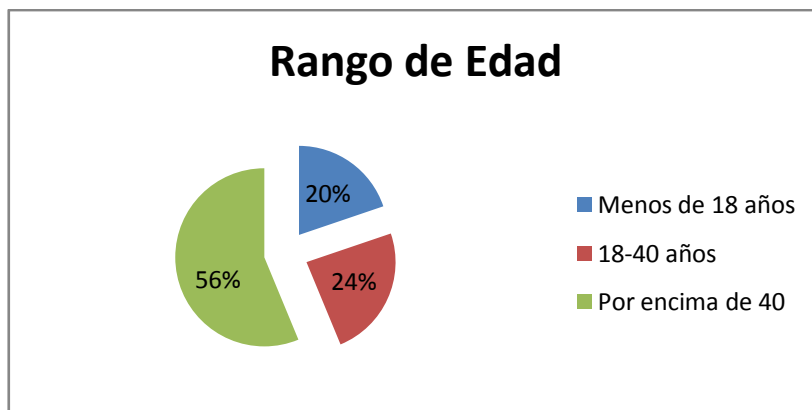
Interpretación: En el cantón Baños de Agua Santa podemos observar que la mayoría de personas con discapacidad se han visto afectadas desde el nacimiento por una discapacidad, lo que ha hecho complicado de cierto modo que las políticas gubernamentales de salud se elaboren en torno a una de atención específica, teniendo que desarrollar programas de atención acorde a la realidad médica inmediata.

Pregunta No. 4: ¿Cuál es su rango de edad?

Tabla No. 4

POBLACIÓN	96	100%
Menos de 18 años	19	19.79%
18-40 años	23	23.96%
Por encima de 40	54	56.25%

Gráfico No. 8



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Conforme los resultados descritos podemos observar que las personas con discapacidad comprendidas en una edad de menos de 18 años corresponden al 20% de la población encuestada, es decir 19. De igual forma comprendidas en una edad de 18 a 40 años se encuentran las personas con discapacidad correspondiente al 24% es decir 23 encuestados. Finalmente 54 personas con discapacidad encuestadas esto es el 56% se encuentran en un rango de edad de más de cuarenta años.

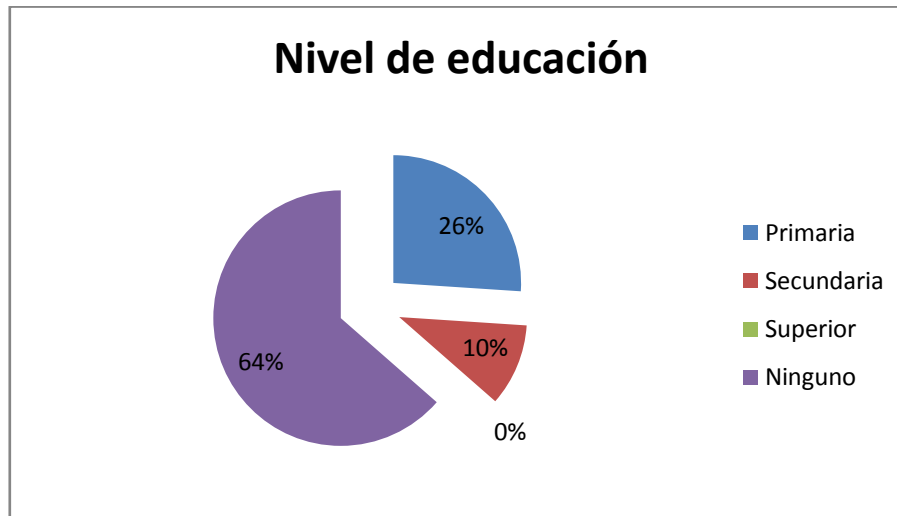
Interpretación: Es evidente que conforme los resultados arrojados por la tabulación, la mayoría de personas con discapacidad se encuentran comprendidos en una edad de más de 40 años, situación que ocasiona un grado mayor de preocupación en torno a la calidad de atención en los servicios públicos puesto que muchos de los encuestados se encontrarían en una situación de doble vulnerabilidad, es decir en la tercera edad y con una discapacidad, por lo que los servicios públicos deben implementar de manera sistemática procesos que ayuden a mejorar la atención en los servicios públicos y ayudarlos en la inclusión social.

Pregunta No. 5: ¿Indique el nivel de educación al que ha podido acceder?

Tabla No. 5

Población	96	100%
Primaria	25	26.04%
Secundaria	10	10.41%
Superior	0	0.00%
Ninguno	61	64%

Gráfico No. 9



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: De las encuestas realizadas a las personas con discapacidad se ha podido determinar que el 26% de la población encuestada es decir 25, han podido culminar sus estudios primarios. Así mismo 10 personas equivalentes al 10.41% han cursado estudios secundarios. El 0% de la población no ha podido acceder a la educación superior. Finalmente el 64% es decir 61 personas con discapacidad no han accedido a ningún tipo de educación.

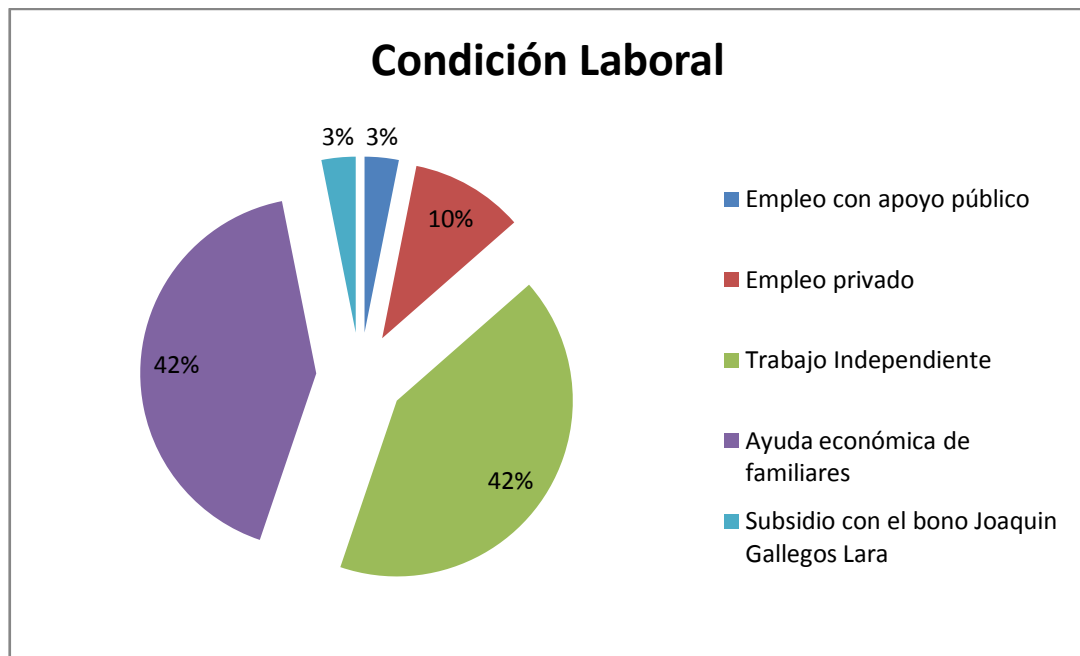
Interpretación: Podemos observar de los resultados obtenidos que una gran mayoría de personas con discapacidad no han podido acceder a ningún tipo de educación, lo que es necesario tomar en cuenta por lo que al plantear una atención de calidad en los servicios públicos deben sumarse este aspecto muy importante, puesto que además de atender a las personas con discapacidad deben afrontar la escasa educación a la que han accedido por cuenta propia.

Pregunta No. 6: ¿Indique su condición laboral actual?

Tabla No. 6

Población	96	100%
Empleo con apoyo público	3	3.13%
Empleo privado	10	10.41%
Trabajo Independiente	40	41.66%
Ayuda económica de familiares	40	41.66%
Subsidio con el Bono Joaquín Gallegos Lara	3	3.13%

Gráfico No. 10



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Se desprende de las encuestas realizadas a la población correspondiente que el 3.13% esto es 3 personas con discapacidad tienen un empleo con apoyo público. Así también 10 personas con discapacidad correspondiente al 10.41% se encuentran en condición laboral privada.

Mientras que el 41.66% es decir 40 personas del total de encuestados tienen una condición laboral que se ubica en el Trabajo Independiente. Por otra parte en similar porcentaje 41.66% reciben ayuda económica de sus familiares para sostenerse. Finalmente el 3.13% es decir 3 personas con discapacidad reciben el subsidio del Bono Joaquín Gallegos Lara.

Interpretación: Si bien cierto que por parte del Estado se ha impulsado una política determinada a concretar la Inclusión Laboral de las personas con discapacidad, se ha logrado de cierto modo con ella que varias de ellas ingresen al servicio público para completar el 4% que se exige en las mismas, sin embargo se ha podido evidenciar que en la investigación realizada en la ciudad de Baños, apenas el 3.12% han sido beneficiadas de la inclusión laboral.

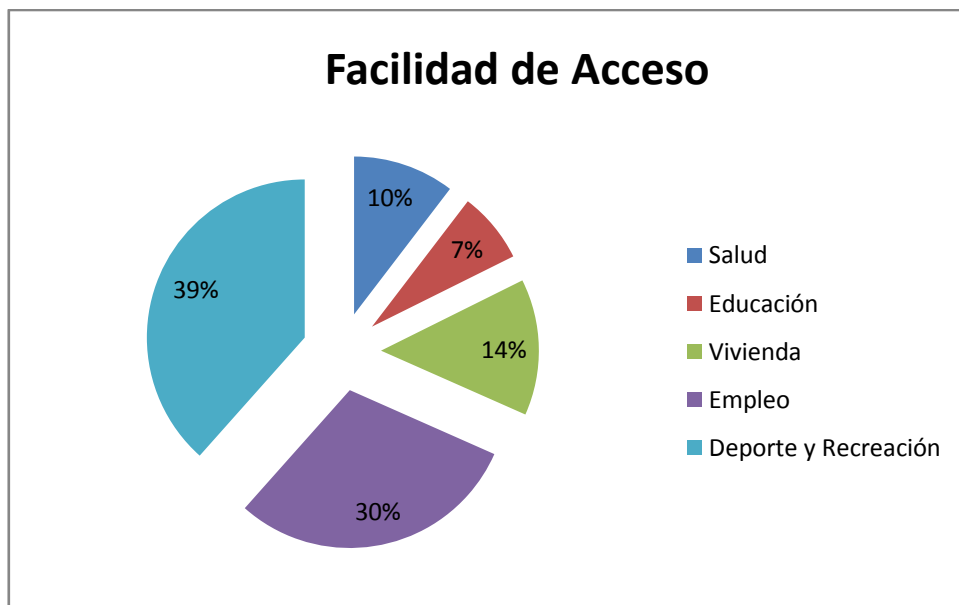
Así mismo podemos evidenciar que la mayoría de personas con discapacidad se han visto en la necesidad de buscar por medios propios de generar empleo, es así que el ingreso mayoritario se debe a la venta de melcochas, comercio informal y ayuda económica de familiares, por lo que se hace necesario mejorar los servicios públicos para las personas con discapacidad, ya que al tener que asumir sus propios gastos necesitan contar con una atención de calidad para que no se vea violentada su inclusión sobre todo en el tema económico.

Pregunta No. 7: ¿En cuál de los siguientes servicios tiene facilidad para su acceso?

Tabla No. 7

Población	96	100%
Salud	10	10.41%
Educación	7	7.28%
Vivienda	13	14,00%
Empleo	29	30,00%
Deporte y Recreación	37	38.50%

Gráfico No. 11



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de encuestas realizadas se desprende que el 10.41% esto son 10 personas con discapacidad encuentran facilidad de acceso en el aspecto salud. En el ámbito Educación 7 de las personas encuestadas es decir el 7.28% encuentran facilidad de acceso en educación. En el tema de Vivienda podemos observar que 13 personas correspondientes al 14% tienen facilidad de acceso. Mientras que el 30%, es decir 29 encuestados manifestaron tener facilidad de empleo. Finalmente el 38.50% esto es 37 personas con discapacidad respondieron tener facilidad de acceso en los aspectos de deporte y recreación.

Interpretación: De los resultados obtenidos por medio de la encuesta hemos evidenciado que en el aspecto de salud, en lo referente a la facilidad de acceso, es una de las áreas de servicio público que necesita reforzarse en torno a la atención y servicios que se ofrece. Esta respuesta podemos complementar manifestando que la mayoría de personas con discapacidad encuestadas tenían una discapacidad física, por lo que se hace necesario la implementación de un centro de rehabilitación física en el Hospital de Baños, por cuanto no existe. De esto se desprende así mismo que las personas con discapacidad exigen una mejor atención en el tema salud.

Pregunta No. 8: ¿Persiste la discriminación en el acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad?

Tabla No. 8

Población	96	100%
Si	72	75,00%
No	24	25,00%

Gráfico No. 12

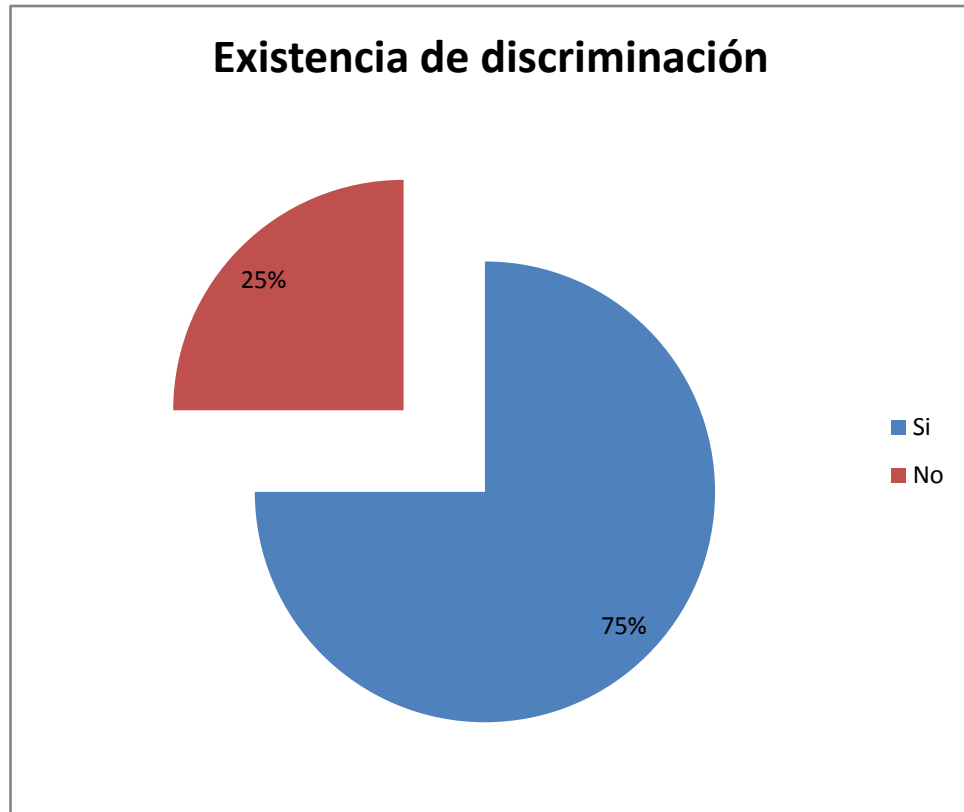
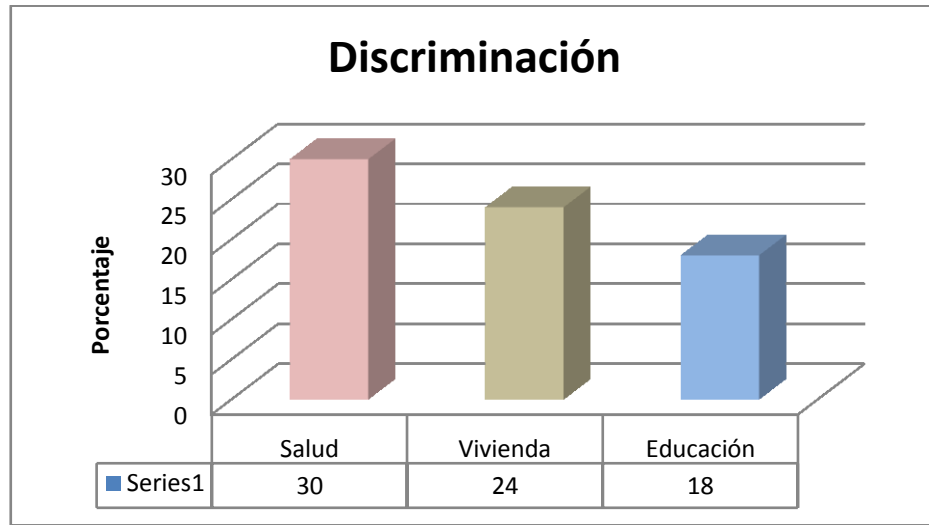


Tabla No. 9

Aspectos	72
Salud	30
Vivienda	24
Educación	18

Gráfico No. 13



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de encuestas realizadas 72 personas es decir el 75% respondieron que aún persiste la discriminación, mientras que 24 personas equivalente al 25% manifestaron que no existe discriminación en el acceso a los servicios públicos en la ciudad de Baños. De igual de forma de las 72 personas cuyas respuestas fueron afirmativas se desprende que 30 personas manifestaron que existe discriminación en el tema salud, mientras que 24 indicaron que en vivienda y 18 en educación.

Interpretación: De los datos recogidos por medio de la encuesta podemos observar que una gran mayoría manifiesta que aún persiste la discriminación para las personas con discapacidad en el acceso a los servicios públicos sobre todo en el tema salud, ya que no cuentan con una atención adecuada y completa con especialistas preparados que les brinden un mejor servicio. Este resultado nos permite analizar que es necesaria la implementación de mecanismos más sofisticados que permitan a las personas con discapacidad sentirse con una atención médica adecuada ya que uno de

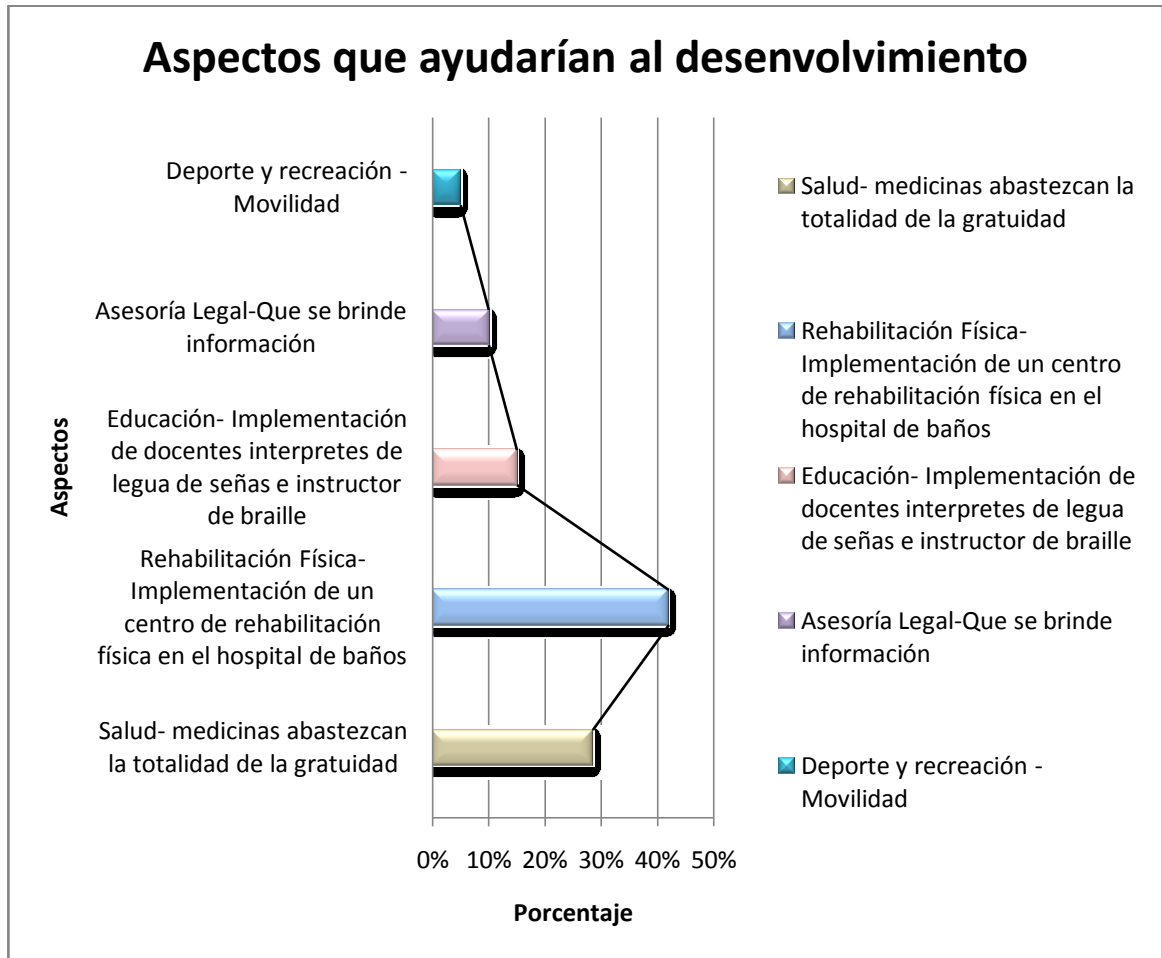
los objetivos del estado en el tema salud es hasta el año 2017 disminuir y prevenir notablemente los índices de discapacidades en el país.

Pregunta No. 9: ¿Qué aspecto le ayudaría más en su desenvolvimiento personal?

Tabla No. 10

Población	96	100%
Salud- medicinas abastezcan la totalidad de la gratuidad	27	28%
Rehabilitación Física-Implementación de un centro de rehabilitación física en el hospital de baños	40	42%
Educación- Implementación de docentes intérpretes de lengua de señas e instructor de braille	14	15%
Asesoría Legal-Brindar información gratuita sobre trámites en general	10	10%
Deporte y recreación – Movilidad	5	5%

Gráfico No. 14



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: De las encuestas realizadas a las personas con discapacidad en la ciudad de Baños se desprende que en torno a los aspectos que les ayudarían a su desenvolvimiento 27 personas, es decir el 28% manifestó en el tema Salud lo que respecta a medicinas que abastezcan la totalidad de la gratuidad. El 42% correspondiente a 40 personas con discapacidad manifestó que le ayudaría un centro de Rehabilitación física en el Hospital de Baños. El 15% de la población encuestada

es decir 14 personas, indicaron que la Implementación de docentes intérpretes de lengua de señas e instructores de braille sería de mucha utilidad. El 10% indico que debería existir asesoría legal gratuita en la ciudad. Finalmente el 5%, es decir 5 personas manifestó que le ayudaría el aspecto movilidad.

Interpretación: Como pudimos observar en la tabla correspondiente las personas con discapacidad se han enfocado a los servicios de calidad en el ámbito salud. Cabe indicar que la mayoría de personas con discapacidad encuestadas tienen una discapacidad de tipo físico, por lo que proporcionar un centro de Terapia Física en la ciudad de Baños de Agua Santa ayudarían a mejorar la calidad de atención en los servicio públicos para dichos usuarios. Proporcionar a su vez un protocolo de atención en el servicio público en general para las personas con discapacidad colaboraría con el desenvolvimiento individual y sin dependencia de este tipo de usuarios ya que al unificarse los objetivos en el servicio público el servicio mejoraría.

Pregunta No. 10: ¿Qué instituciones han mejorado más ampliamente el acceso a los servicios que ofrecen?

Tabla No. 11

Población	96	100%
Públicas	67	70%
Privadas	29	30%

Gráfico No. 15

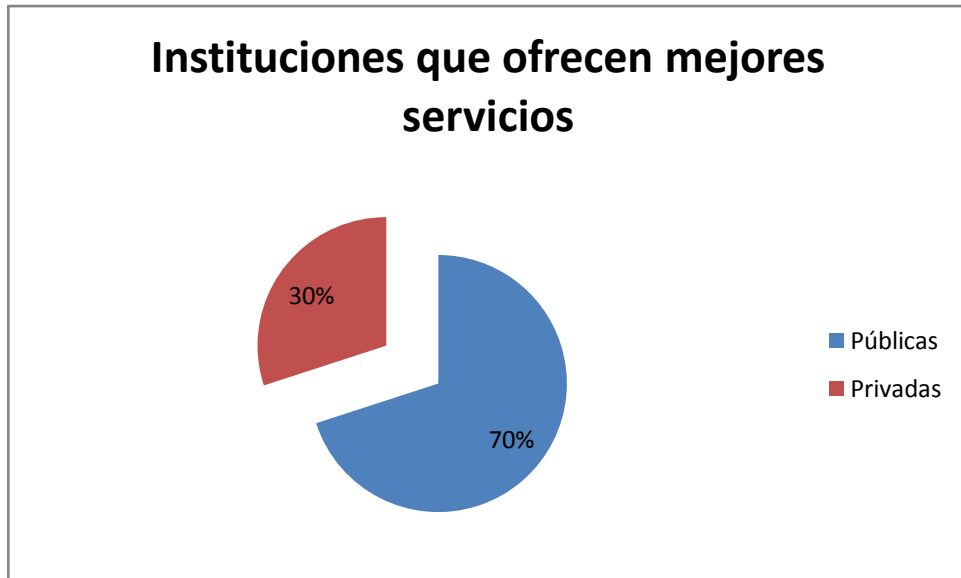
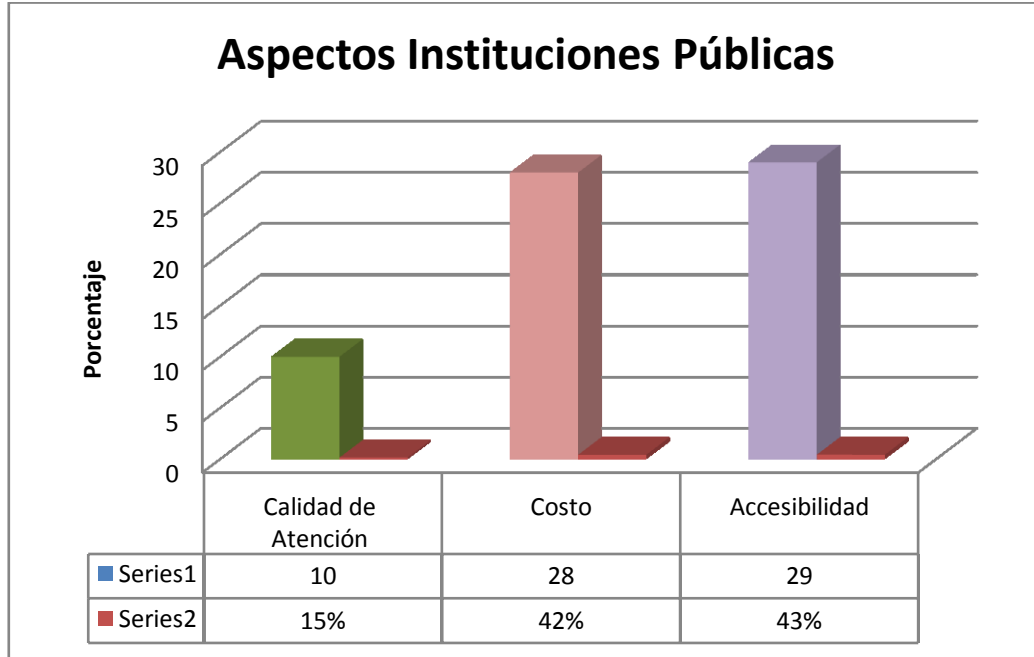


Tabla No. 12

Aspectos-Instituciones Públicas	67	100%
Calidad de Atención	10	15%
Costo	28	42%
Accesibilidad	29	43%

Gráfico No. 16



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Javier Solís

Análisis: Del total de personas encuestadas pudimos observar que el 70% de la población manifestó que el servicio público ha mejorado el acceso a los servicios públicos. Mientras que el 30% indicó que ha mejorado el sector privado. De igual manera del 70% que contesto servicio público, el 15% manifestaron que se ha mejorado respecto de la calidad de atención, el 42% en torno al costo, y el 43% en lo referente a accesibilidad.

Interpretación: A pesar de que existe una perspectiva en cuanto al mejoramiento de los servicios públicos para las personas con discapacidad, podemos observar que se

ha mejorado en cuanto al costo y accesibilidad que podemos entender como los espacios arquitectónicos, mientras que la calidad de atención no ha mejorado en cuanto a la prioridad de las instituciones públicas, lo que conlleva a que persista una discriminación en los procesos de atención de calidad en el servicio público para las personas con discapacidad.

4.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS PLANTEADA

Para la respectiva comprobación de la hipótesis se ha utilizado la regla de comprobación de Chi Cuadrado o Ji Cuadrado (χ^2), por lo que para cumplir con los objetivos señalados dentro de la presente investigación hemos planteado dos hipótesis y son:

Hi: Hipótesis Alterna: La deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad si genera violación al principio de Inclusión Social.

Ho: Hipótesis Nula: La deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad no genera violación al principio de Inclusión Social.

Hipótesis y fórmula de comprobación con lo que verificaremos la relación existente entre las dos variables, y que en este caso nos interesa verificar la H_1 (Hipótesis Afirmativa).

Nivel de significancia y regla de decisión

Para la realización de la presente investigación se utilizó un margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se buscan los datos en el Cuadro correspondiente a la aplicación de Chi Cuadrado.

El nivel de significación es de $5\%=0.05$

Datos obtenidos para la Aplicación de Chi Cuadrado

Para la verificación de la hipótesis y conforme las reglas de Chi Cuadrado hemos escogido dos preguntas de la encuesta que tienen relación directa con las dos variables de investigación, ya que el método de Chi cuadrado se aplica para relacionar las dos variables planteadas, siendo éstas:

Encuesta:

Pregunta No. 8. ¿Persiste la discriminación en el acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad?

Pregunta No. 10. ¿Qué Instituciones han mejorado más ampliamente el acceso a los servicios que ofrecen?

Preguntas que se han resumido mediante el siguiente cuadro:

Cuadro No. 4

Pregunta No.	SI	NO	TOTAL
8Enc.	72	24	96
10Enc. Calidad de Atención	10	57	67
TOTAL	82	81	163

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pablo Solís

Tabla de Frecuencias Observadas y Esperadas

Tabla No. 13

Pregunta	SI		NO	
	OBSERVADA	ESPERADA	OBSERVADA	ESPERADA
8Enc.	72	109	24	324
10Enc.	10	549	57	95
TOTAL	82		81	

Fuente: Encuestas

Elaborado Por: Pablo Solís

Cálculo De Chi Cuadrado

Estimador Estadístico

Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

De donde:

X^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

Tabla No. 14

PREGUNTAS	Observadas	Esperadas	(O-E)	(O-E)^2	(O-E)^2/E
P8 – SI	72	109	-37	1369	12.559633
P8 – NO	24	324	-300	90000	277.77778
P10 – SI	10	549	-539	290521	529.18215
P10 – NO	57	95	-38	1444	15.2
X²					834.71956

Fuente: Tabla No. 13

Elaborado Por: Pablo Solís

Cálculo de los Grados de Libertad

Para obtener los grados de libertad aplicados al Chi Cuadrado lo realizamos mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (c-1)(f-1)$$

De donde:

gl = Grados de Libertad

c = número de columnas

f = número de filas

$$gl = (4-1)(4-1)$$

$$gl = (3)(3)$$

$$gl = 9$$

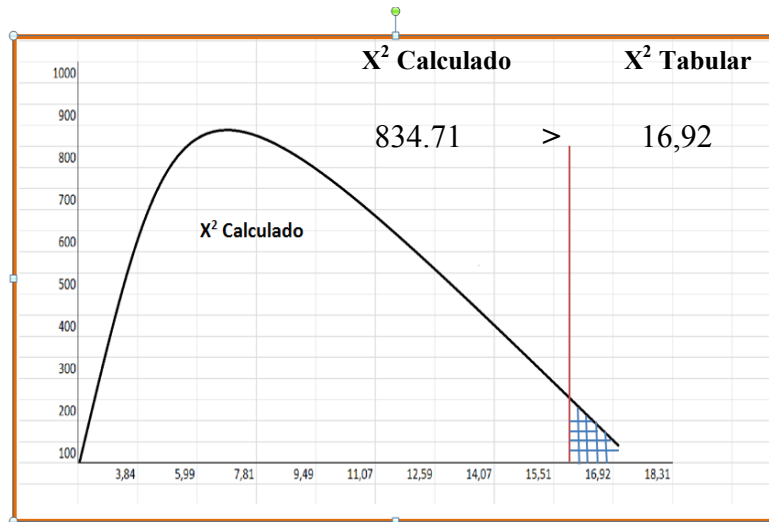
Con un $gl=9$ y un 95% de confianza el X^2 Tabular es = 16,92.

Decisión: Luego del proceso anterior y con un Grado de Libertad (gl) de valor 9, conociendo que este valor, bajo un 95% de confianza, corresponde a un Chi Cuadrado tabular (X^2 Tabular) de 16,92 el cual siendo comparado con el Chi cuadrado calculado (X^2 Calculado) que equivale a **834.71** es decir:

$$\begin{array}{ccc} X^2 \text{ Calculado} & & X^2 \text{ Tabular} \\ 834.71 & > & 16,92 \end{array}$$

Se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1), con lo que se comprueba la hipótesis alterna de la investigación que dice: **“La deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad si genera violación al principio de Inclusión Social”**, que se indica en el gráfico siguiente:

Gráfico No.17



Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Verificación de la Hipótesis

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que se han realizado el análisis y la interpretación correspondientes dentro de la investigación la Calidad de Acceso a los Servicios Públicos de las Personas con discapacidad y la Inclusión Social en la ciudad de Baños de Agua Santa, hemos obtenido las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 CONCLUSIONES:

- En el cantón Baños de Agua Santa se ha podido determinar que el 84% de las personas con discapacidad se han visto afectadas desde su nacimiento por una discapacidad, lo que ha complicado de cierto modo que las políticas gubernamentales de salud se elaboren en torno a una de atención específica, teniendo que desarrollar programas de atención acorde a la realidad médica inmediata.
- En cuanto al aspecto de salud, en lo referente a la facilidad de acceso, esta es una de las áreas de servicio público que necesita reforzarse en torno a la atención y servicios que se ofrece en la ciudad de Baños. Las personas con discapacidad física necesitan la implementación de un centro de rehabilitación física en el Hospital de Baños. De esto se desprende así mismo que las personas con discapacidad exigen una mejor atención en el tema salud.
- La discriminación en la calidad de atención en los servicios públicos sobre todo en el tema salud aún persiste para las personas con discapacidad ya que no cuentan con una atención adecuada y completa con especialistas preparados que les brinden un mejor servicio. Por lo que podemos concluir que es necesario elaborar mecanismos más sofisticados que permitan a las personas con discapacidad disminuir y prevenir notablemente los índices de dependencia.

- Proporcionar un protocolo de atención en el servicio público en general para las personas con discapacidad colaboraría con el desenvolvimiento individual y sin dependencia de este tipo de usuarios ya que al unificarse los objetivos en el servicio público el servicio mejoraría.
- A pesar de que existe una perspectiva positiva en cuanto al mejoramiento de los servicios públicos para las personas con discapacidad, podemos observar que se ha prestado atención solamente el aspecto en cuanto al costo y accesibilidad lo que podemos entender como los espacios arquitectónicos, mientras que la calidad de atención no ha mejorado pues no se los considera como prioridad en el momento de administrar tanto sus recursos económicos como humanos, lo que conlleva a que persista una discriminación en los procesos de atención de calidad en el servicio público para las personas con discapacidad.

5.2 RECOMENDACIONES:

- Es necesario elaborar una guía que permita recoger los más acertados criterios en cuanto a la calidad de atención en los servicios públicos para las personas con discapacidad, un formulismo que incluya de forma casi específica la atención que deben recibir las personas con discapacidad en el momento en que desean acceder a un servicios público, un protocolo que recoja el tipo, porcentaje y preparación de la persona con discapacidad y la atención específica que se debe brindar.
- En lo que se refiere al tema salud y al concluir que la mayoría de personas con discapacidad tenían una discapacidad física, se hace necesaria de manera urgente la implementación de un centro de rehabilitación física en el Hospital de Baños par de este modo atender con calidad a una parte importante de personas con discapacidad que habitan en la ciudad.

- Proporcionar a las instituciones públicas que brindan servicios de mecanismos más sofisticados que incluyan la tecnología digital para la atención de personas con discapacidad es indispensable por cuanto ayudaría a disminuir la dependencia y podrían las personas con discapacidad obtener información sin la necesidad de un asistente físico.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.2 Título: “PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”.

6.1.3 Equipo Técnico Responsable: Investigador

6.1.4 Institución Ejecutora: Universidad Técnica de Ambato, Secretaría Técnica de Discapacidades.

6.1.5 Tiempo de Ejecución: Un año; Inicia en Enero 2015.

6.1.6 Beneficiarios: Personas con discapacidad de la ciudad de Baños de Agua Santa

6.1.7 Ubicación: Baños de Agua Santa

6.1.8 Financiamiento: El financiamiento de esta investigación corresponderá en su totalidad al investigador con un costo de 5000 USD (Cinco Mil Dólares).

6.2 Antecedentes de la propuesta

En la investigación realizada para determinar si la deficiente calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad genera violación al principio de Inclusión Social en el cantón Baños de Agua Santa en la mayoría de personas con discapacidad se ha evidenciado que se encuentran afectadas desde el nacimiento por

una discapacidad, lo que ha hecho complicado de cierto modo que las políticas gubernamentales de salud se elaboren en torno a una de atención específica, teniendo que desarrollar programas de atención acorde a la realidad médica inmediata.

Así mismo en el aspecto de salud en la ciudad de Baños en lo referente a la facilidad de acceso esta es una de las áreas de servicio público que necesita reforzarse por cuanto la atención y servicios que se ofrece son insuficientes. En este sentido la mayoría de personas con discapacidad que fueron preguntadas presentaban una discapacidad física, por lo que es necesaria la implementación de un centro de rehabilitación física en el Hospital de Baños. De esto se desprende que las personas con discapacidad exigen una mejor atención en el tema salud.

De esta investigación así mismo se concluyó que aún persiste la discriminación para las personas con discapacidad en lo referente a la calidad de atención en los servicios públicos sobre todo en el aspecto salud, ya que no cuentan con una atención adecuada y completa con especialistas preparados que les brinden un mejor servicio. Por lo que se hace necesaria la implementación de mecanismos más sofisticados que permitan a las personas con discapacidad disminuir y prevenir notablemente los índices de discapacidad.

En la ciudad de Baños la mayoría de personas con discapacidad presentan una discapacidad de tipo físico, por lo que proporcionar un centro de Terapia Física en la ciudad de Baños de Agua Santa ayudaría a mejorar la calidad de atención en los servicios públicos para dichos usuarios.

Proporcionar a su vez un protocolo de atención en el servicio público en general para las personas con discapacidad colaboraría con el desenvolvimiento individual y sin dependencia de este tipo de usuarios ya que al unificarse los objetivos en el servicio público el servicio mejoraría.

De la investigación realizada se concluyó que existe una perspectiva un tanto positiva en cuanto al mejoramiento de los servicios públicos para las personas con discapacidad, sin embargo solo en lo referente al costo y accesibilidad que se entiende como espacio arquitectónico, mientras que la calidad de atención no ha mejorado ya que no se considera a las personas con discapacidad como personas de atención prioritaria en las instituciones públicas, lo que conlleva a que persista una discriminación en los procesos de atención de calidad en el servicio público.

6.3 Justificación

La presente investigación está enfocada a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, cumpliendo en el principio de Inclusión Social. De este modo la presente propuesta busca sistematizar modernos procesos de atención a personas con discapacidad en los servicios públicos, es decir hacer que la calidad de atención que se brinda se fortalezca con un protocolo de servicios que se ejecute de forma inmediata.

La presente propuesta cuenta con el respaldo de la secretaría Técnica de Discapacidades por lo que para aplicársela se contará con un apoyo estatal que permitirá hacer un proyecto experimental en la ciudad de Baños y posteriormente aplicarse en las diferentes instituciones públicas del país para de este modo proporcionar una atención de calidad a las personas con cualquier tipo de discapacidad. El tema tecnológico formará parte de esta innovadora propuesta.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Proporcionar al Ministerio de Salud Pública de Tungurahua-Área Baños de Agua Santa a través de la Secretaría Técnica de Discapacidades de un

Protocolo de Atención de calidad al Usuario con Discapacidad en las Instituciones del Sector Público.

6.4.2 Objetivos Específicos:

- Implementar un sistema informático que permita el acceso a los servicios públicos de las personas con todo tipo de discapacidad.
- Mejorar la deficiente calidad de atención existente en los servicios públicos para las personas con discapacidad.
- Capacitar a las personas con discapacidad acerca de la atención y servicios que brindan las instituciones públicas.

6.5 Análisis de Factibilidad

La presente propuesta es factible por cuanto existe el deseo del investigador de llevarla a cabo hasta su cumplimiento, gestionando conjuntamente con la universidad Técnica de Ambato y la Secretaría Técnica de Discapacidad el cumplimiento de la misma para que sea el Ministerio de Salud Pública del Sector de Baños de Agua Santa quien la experimente en primer lugar y posteriormente se convierta en un proyecto a nivel nacional.

6.6 Metodología - Modelo operativo

Sin duda, no se puede establecer un protocolo de atención a los usuarios con discapacidad que sea general para todos, ya que se debe considerar las necesidades particulares de cada persona con discapacidad, por ejemplo no será igual la atención a una persona con deficiencia visual que a una con deficiencia auditiva.

La propuesta de establecer un protocolo de atención a usuarios con discapacidad consiste en diferenciar las necesidades particulares de cada tipo de discapacidad de la siguiente manera:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA

Introducción:

El Ecuador ha avanzado a pasos agigantados en lo referente a mejorar la calidad y calidez en la atención a los ciudadanos y ciudadanas, sin embargo es necesario fortalecer la calidad de atención al usuario con discapacidad para prevenir y disminuir la dependencia y que puedan aportar productivamente con el país.

El presente protocolo busca establecer parámetros para la correcta atención por parte de un servidor público a la persona con discapacidad, sus familias o cuidadores para de este modo cumplir con el principio de Inclusión Social. A continuación el desarrollo del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA.**

Personas con discapacidad Física:

- Accesibilidad universal en las instalaciones donde se presta servicios.
- Sitios de espera adaptados a personas en silla de ruedas
- Dispositivos para toma de turnos a una altura accesible para personas en silla de ruedas (1 metro de altura).
- Área de información y atención al usuario accesible para una atención adecuada.
- Los servicios en cuyas instalaciones no cuenten con un área adecuada de espera, deben brindar una atención prioritaria y directa al ingreso de la persona con discapacidad.

Personas con discapacidad visual:

- Adaptar los accesos a los espacios de las instalaciones eliminando todos los obstáculos que impidan la libre circulación de las personas.
- En el ingreso a las instalaciones se debe incorporar un mapa temático de las áreas y oficinas y de los diferentes servicios en escritura braille.
- El material informativo tales como trípticos, flyers, etc., deberán también impresos en braille.
- Los dispositivos para toma de turnos deberán incorporar la escritura braille y establecer indicaciones sonoras del número y modulo donde es el servicio.

Persona con discapacidad auditiva.

- Principalmente se deberá incorporar un intérprete de lengua de señas para una comunicación efectiva entre el usuario y la persona que la atiende.
- En las áreas y servicios que exista información audio visual, se debe procurar que esta información cuente con los medios de accesibilidad adecuada, como videos con subtítulos e intérprete de lengua de señas ecuatoriana.
- La persona que presta un servicio o brinda información debe articular sus palabras correctamente ya que muchas veces la persona con discapacidad auditiva pueden leer los labios.

Personas con discapacidad intelectual:

- Las personas con discapacidad intelectual rara vez se encuentran o acuden solas a los servicios de atención al usuario, por lo que tendrán el apoyo de la persona cuidadora o responsable.

- Se debe tener paciencia y transmitir confianza al usuario,
- Dirigirnos a la persona con discapacidad por su nombre, no excluirlo de la conversación o en entrega de información.
- Se debe considerar el uso de imágenes que muestren los servicios que se presta en el lugar para dar a conocer de los mismos a las personas con discapacidad, ya que será más fácil para reconocer y entender.

La atención a personas con discapacidad en los servicios de salud, no es un tema infrecuente, ya que en la ciudad de Baños de Agua Santa existen 192 personas con discapacidad, debemos considerar el establecer como política pública la incorporación de este y otros protocolos de atención a personas con discapacidad.

6.7 Administración

La presente propuesta será administrada por el investigador en conjunto del equipo técnico responsable y la Secretaría Técnica de Discapacidades, misma que se seguirá según el modelo operativo señalado.

Para concretar el objetivo principal de la propuesta planteada, se deberá presentar a la Secretaría Técnica de Discapacidades y convencer que la propuesta realizada por el investigador es factible para llevarla a su total ejecución.

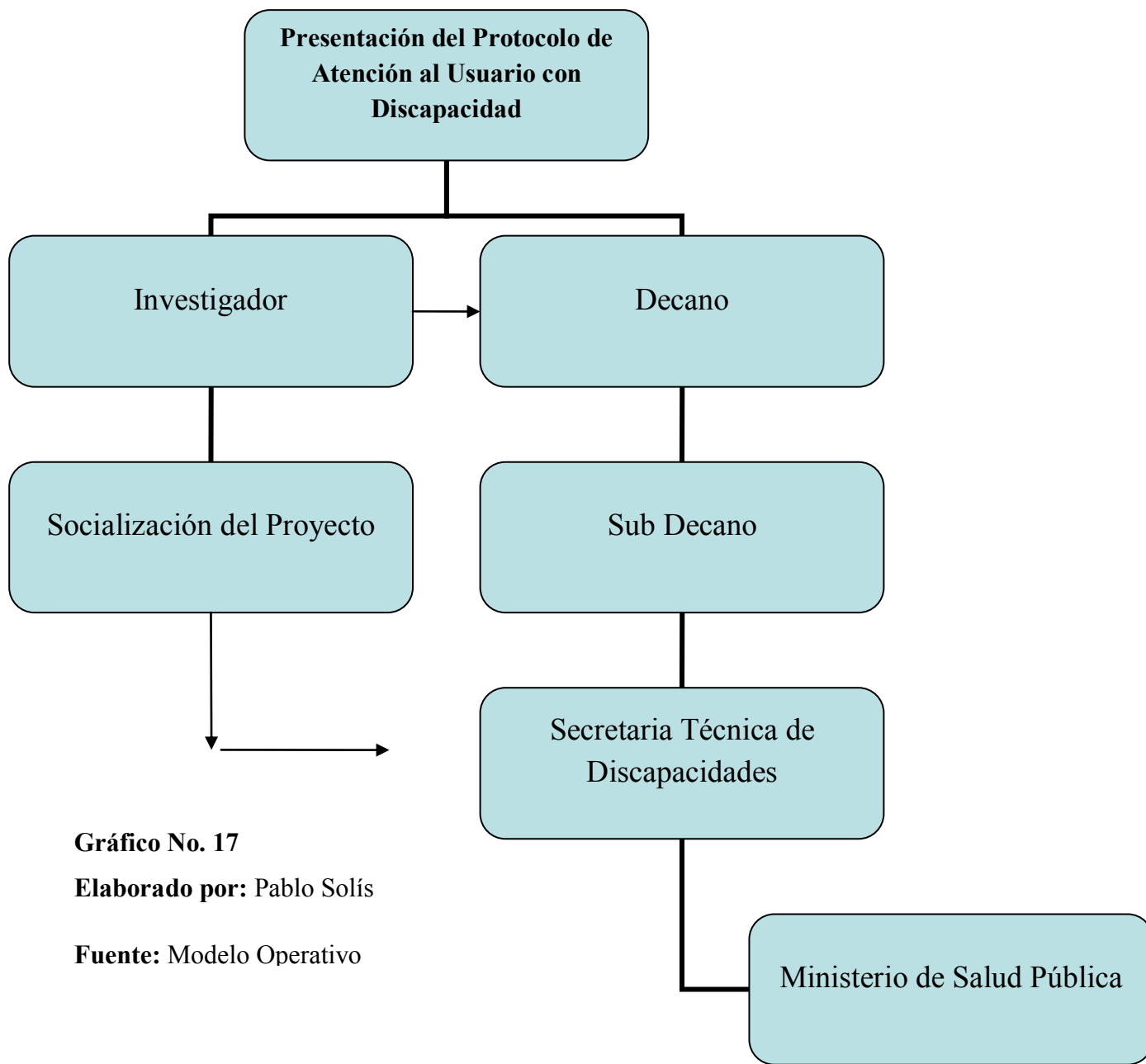


Gráfico No. 17

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Modelo Operativo

6.8 Plan de Evaluación

Con la finalidad de verificar el impacto y eficacia de la propuesta, se plantea realizar la correspondiente Evaluación, la misma que permitirá obtener juicios acerca del avance y progreso de la aplicación del protocolo de atención al usuario con discapacidad en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Por medio de la evaluación se juzgará el proceso de aplicación de la propuesta así como el cumplimiento de la Inclusión Social. Para ello, se evaluará tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Para quién evaluar?
- ¿Por qué evaluar?
- ¿Para qué Evaluar?
- ¿Qué Evaluar?
- ¿Quién Evalúa?
- ¿Cuándo Evalúa?
- ¿Cómo Evalúa?
- ¿Con qué Evalúa?

Preguntas que se desarrollarán con la aplicación de la siguiente Matriz:

MATRIZ PLAN DE EVALUACIÓN

Cuadro No. 5

¿PARA QUIÉN EVALUAR?	¿POR QUÉ EVALUAR?	¿PARA QUÉ EVALUAR?	¿QUÉ EVALUAR?	¿QUIÉN EVALÚA?	¿CUÁNDO EVALÚA?	¿CÓMO EVALÚA?	¿CON QUÉ EVALÚA?
Para las personas con discapacidad de la ciudad de Baños de Agua Santa	Porque son los beneficiarios directos de la propuesta	Para cubrir las deficiencias en torno a la calidad de atención en los servicios públicos.	El nivel de aceptación por parte de las personas con discapacidad	Investigador	Seis meses posteriores a la ejecución de la propuesta	Encuestas	Cuestionario
Para la Institución Ejecutora es decir la Secretaria Técnica de Discapacidades	Porque acogió la propuesta	Para posicionar a la Institución como el ente encargado de la elaboración de políticas públicas	El nivel técnico - social de la Institución	Investigador	Seis meses posteriores a la ejecución de la propuesta	Entrevistas	Guía de entrevistas

Elaborado por: Pablo Solís

Fuente: Gráfico No. 17

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

1. Arias, Karina, 2010, “Incidencia de la discapacidad en el desarrollo integral de la familia, Universidad Central del Ecuador, Quito.
2. Asamblea Nacional, 2012, Ley Orgánica de Discapacidades, Registro Oficial N° 796, Quito.
3. Asamblea Nacional, 2014, Ley de Consejos de Igualdad, Ecuador.
4. Correa, Rafael, 2013, Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, Decreto Ejecutivo 171, Registro Oficial Suplemento 145.
5. Conadis, "II Plan Nacional de Discapacidades", Gobierno Nacional del Ecuador, Quito, Noviembre 2005, p. 13.)
6. Declaración de derechos del Hombre y del Ciudadano-Francesa, Francia, 1789.
7. García, Sarmiento, 2009 “Administración del Servicio Público”, Argentina.
8. Inen, 2013, “Normas de accesibilidad para personas con discapacidad”.
9. Lo Fruscio, Mario, 2011, “Estudio de Turismo Accesible, Universidad de Cuenca, Cuenca-Ecuador.
10. Lucero, Sara, 2012, “Hidrokinesioterapia en la discapacidad motora de origen cerebral (parálisis cerebral infantil) en niños de 3 a 8 años”, Universidad Técnica de Ambato, Salcedo.

11. Misión Solidaria Manuela Espejo (MSME), 2010, Estudio Biopsicosocial, Clínico y Genético de las Personas con Discapacidad.
12. Montalvo, Christian, 2011, “Edificios Inteligentes para personas con Discapacidad”, Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
13. MSME, 2010, Jornadas de localización e identificación de las personas con discapacidad.
14. Murray y Heron, año 2003, “Accesibilidad”, pág. 16.
15. Noel, María, 2009, “Participación de las personas con discapacidad”, pág. 75.
16. Organización de las Naciones Unidas, 2006, “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo”, Nueva York.
17. Paredes, Boris, 2013, “El servicio público y el acceso a la justicia de las personas con discapacidad”, Universidad Técnica de Ambato, Quero.
18. Pérez, Luño, 1979, “Derechos Humanos”, España.
19. Referéndum Popular, 2008, Constitución de la República del Ecuador.
20. Santamaría, Ramiro, 2010, Los Derechos y sus Garantías, Ecuador-Quito.
21. Sancho, David, “Gestión de Servicios Públicos, Estrategias de Marketing y calidad”.
22. SENPLADES, 2013, Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017, Ecuador

23. SETEDIS, 2013, Decreto Ejecutivo número 6, Presidencia de la República del Ecuador.

24. Villegas, Balsavilbaso, 2011, “Atención en el Servicio Público”, México.

LINKOGRAFÍA

25. SETEDIS (2013). Concepto de Inclusión Social, recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/politica-social>

26. Calidad de vida en las familias con hijos con discapacidad extraída el 21 de septiembre de 2014, disponible en la pagina web http://www.feaps.org/biblioteca/familias_ydi/capitulo5.pdf/

27. Servicios públicos, fortalecimiento de la atención (2012). Recuperado de http://revistaliberabit.com/es/wpcontent/uploads/2013/revistas/liberabit09/angel_manya_aspilcueta.pdf

28. Misión Solidaria Manuela Espejo, objetivos. (2013). Recuperado de <http://www.discapacidadonline.com/discapacidad-ecuador-mision-solidaria-manuela-espejo.html>.

29. Guía para personas con discapacidad (2011). Recuperada de <http://guiadis.discapnet.es/Home.aspx>.

30. Escala de calidad de vida familiar, Manual de aplicación. Salamanca: INICO, (2012). Recuperada de <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/26164/8-1/escala-de-calidad-devidafamiliar.aspx>

31. Baños de Agua Santa elegida como la primera ciudad de Turismo accesible. (2012). Recuperada de http://ecuadorturismoaccesibleparapersonascondiscapacidad.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9:tunguragua&catid=3:andes-central&Itemid=7/ visitado el 16-06-2014/

32. Consejos de Igualdad (2014). Recuperada de <http://www.elcomercio.com.ec/actualidad/politica/asamblea-aprobo-ley-de-consejos.html>

CITAS BIBLIOGRÁFICAS – BASE DE DATOS UTA

33. EBRARY. Inclusión Social y Desarrollo Económico en América Latina (2014). Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/uta/reader.action?docID=10089234>

34. IEEE. Disability and Technology, Engineering a More Equitable Ireland (2014). Recuperado de <http://lifesciences.ieee.org/articles/feature-articles/51-disability-and-technology>

35. SPRINGER, Journal of Developmental and Physical Disabilities. Recuperado de <http://link.springer.com/journal/10882#page-2>

36. SPRINGER, Sexuality and Disability (2014). Recuperado de <http://link.springer.com/journal/11195>

37. SCIENCEDIREC. Disability and Health Journal (2014). Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1936657414001216>

ANEXOS



Encuesta No.....

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA

OBJETIVO: Determinar la calidad de acceso a los servicios públicos de las personas con discapacidad social en el cantón Baños de Agua Santa.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X en la respuesta que crea conveniente. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines investigativos. Gracias por su colaboración.

1. Quién responderá este cuestionario?

a)	La persona con discapacidad	
b)	Con ayuda	
c)	Otra persona Parentesco.....	

2. Indique su género

Hombre (...)

Mujer (...)

3. Su discapacidad es:

De Nacimiento (...)

Adquirida (...) indique la causa.....

4. ¿Cuál es su rango de edad?

a)	Menos de 18	
b)	18-40	
c)	Por encima de los 40	

5. Indique el nivel de educación al que ha podido acceder

a)	Primario	
b)	Secundario	
c)	Superior	
d)	Ninguno	

6. Indique su condición laboral actual

a)	Empleo con apoyo público	
b)	Empleo privado	
c)	Trabajo Independiente Describalo MELCOCHAS, COMERCIANTES INFORMALES	
	AYUDA ECONÓMICA DE FAMILIARES	
	SUBSIDIO CON EL BONO JOAQUIN GALLEGOS LARA	

7. ¿En cuál de los siguientes servicios tiene facilidad para su acceso?

a)	Salud	
b)	Educación	
c)	Vivienda	
d)	Empleo	
e)	Deporte y Recreación	
f)	Movilidad	

Otros

8. ¿Persiste la discriminación en el acceso a los servicios públicos para las personas con discapacidad? Si (...) No (...)

En qué aspectos? Vivienda, salud, empleo.....

9. ¿Qué aspecto le ayudarían más en su desenvolvimiento personal?

Instituciones Públicas de	Facilidad de accesibilidad	Información sobre los servicios que brindan	Económicos
Salud	Las medicinas abastezcan la totalidad de la gratuidad (económico)		
Rehabilitación Física	Que se implemente un centro de rehabilitación física en el hospital de baños (acceso a un centro de rehabilitación)		
Educación	Que se implemente docentes interpretes de lengua de señas e instructor de braille		
Asesoría Legal	Que se brinde información		
Deporte y recreación	Movilidad		

Otras:

10. Qué instituciones han mejorado más ampliamente el acceso a los servicios que ofrecen?

Instituciones Públicas (...)

Instituciones Privadas (...)

Calidad de Atención	Costo	Accesibilidad

Gracias por su colaboración