

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Diseño y Aplicación de una propuesta formativa para atención
inclusiva a personas con discapacidad en el municipio de Otavalo**

Andrea Carolina Delgado Núñez
Psicología

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciada en Psicología

Quito, 11 de mayo de 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**Diseño y Aplicación de una propuesta formativa para atención inclusiva a
personas con discapacidad en el municipio de Otavalo**

Andrea Carolina Delgado Núñez

Cristina Crespo, Dra.

Quito, 11 de mayo de 2022

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: Andrea Carolina Delgado Núñez

Código: 00206531

Cédula de identidad: 1750544023

Lugar y fecha: Quito, 11 de mayo de 2022

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

La realidad de las personas con discapacidad no solo depende de su condición biológica, sino también del contexto social y ambiental en el que viven. En Ecuador se ha hecho esfuerzos para favorecer la inclusión de personas con discapacidad a través de asesorías, capacitaciones y sobre todo a través de normativas que favorezcan la inclusión en los ámbitos laborales, personales y sociales. A pesar de dichas implementaciones, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la mujer (CEPAM) junto al GAD Municipal de Otavalo han visto la necesidad de mejorar las prácticas inclusivas de funcionarios públicos y transportistas, a través de la sensibilización de estos grupos, con el objetivo de mejorar la atención a esta población por parte de los funcionarios públicos y de los transportistas. Por tal motivo se ha realizado el proyecto “Otavalo cobija de todos” en el cual se ha contado con la colaboración de la Universidad San Francisco de Quito. En este trabajo se diseñaron dos módulos y dos talleres dirigidos a los funcionarios públicos y a los transportistas del cantón Otavalo, con la finalidad de fomentar espacios seguros y de inclusión para las personas que han sido limitadas por su discapacidad. Este trabajo se realizó en colaboración con: Emily Gaibor, Martín Oña, Andrea Mayorga, Judy Baquero, Michelle Reisancho.

Palabras clave: Inclusión, discapacidad, GAD Municipal, sensibilización, accesibilidad, violencia, transporte.

ABSTRACT

The reality of people with disabilities not only depends on their biological condition, but also on the social and environmental context in which they live. In Ecuador, efforts have been made to promote the inclusion of people with disabilities through counseling, training and, above all, through regulations that favor inclusion in the labor, personal and social spheres. Despite these implementations, the Ecuadorian Center for the Promotion and Action of Women (CEPAM) together with the Municipal Government of Otavalo have seen the need to improve the inclusive practices of public officials and carriers, through awareness of these groups, in order to improve the attention to this population by public officials and carriers. For this reason, the project "Otavalo cobija de todos" (Otavalo shelters everyone) was carried out with the collaboration of the Universidad San Francisco de Quito. In this work, two modules and two workshops were designed for public officials and transportation workers of Otavalo, in order to promote safe and inclusive spaces for people who have been limited by their disabilities. This work was carried out in collaboration with: Emily Gaibor, Martín Oña, Andrea Mayorga, Judy Baquero, Michelle Reisancho.

Key words: Inclusion, disability, Municipal Government, awareness raising, accessibility, violence, transport.

TABLA DE CONTENIDO

DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS.....	10
Solicitud de la organización	10
Descripción de la organización	11
Misión.....	11
Visión.....	11
Proyectos.....	12
Municipio de Otavalo	13
Misión.....	13
Visión.....	13
Valores.....	13
Estructura.....	14
Inclusión y ordenanza.....	14
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD	16
La Naturaleza del Problema.....	16
Concepto y tipos de discapacidad.....	16
Discapacidad física.....	16
Discapacidad Psicosocial.....	17
Discapacidad visual.....	17
Discapacidad auditiva.....	17
Interseccionalidad y múltiples vulnerabilidades.....	18
Accesibilidad e Inclusión.....	19
Accesibilidad.....	19
Inclusión.....	20
Violencia contra las personas con discapacidad.....	22
Violencia Psicológica.....	22
Violencia Sexual.....	23
Violencia Física.....	23
Violencia de Género.....	23
Afectados por el problema.....	25
“Otavalo inclusivo, cobija de todos”.....	26
Factores que contrubuyen al problema	26
Escasez de capacitación.....	27
Poca visibilidad de las personas con discapacidad.....	28
Poco conocimiento de las personas con discapacidad sobre sus derechos.....	29
Poca aceptación sobre la discapacidad.....	30
Estrategias empleadas.....	31
Estrategias de sensibilización.....	31
Estándares de atención de calidad hacia personas con discapacidad.....	34
PROPUESTA.....	37
Objetivos	37

Objetivo General.....	37
Objetivos Específicos.....	37
Productos o actividades.....	37
Módulo #1.....	38
Taller #1.....	38
Módulo #2.....	42
Taller #2.....	42
Plan de implementación.....	44
Papel de cada Actor.....	44
Estudiantes.....	44
Organización.....	45
Participación de la Comunidad/Beneficiarios.....	45
Evaluación de resultados.....	45
CONCLUSIONES.....	47
REFLEXIÓN FINAL.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
Anexo A: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA SERVIDORES PÚBLICOS.....	64
Anexo B: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA UN TRANSPORTE INCLUSIVO.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Desarrollo del Taller #1	39
Tabla 2. Desarrollo del Taller #2	42

DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS

Solicitud de la organización

Como parte de las políticas sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado, GAD Municipal del cantón Otavalo, se ha impulsado una política inclusiva hacia las personas con discapacidades y adultos mayores, misma que está recogida en la “Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón de Otavalo” del 12 marzo de 2019. La Ordenanza incluye tres ejes principales 1) oportunidad laboral: establece que al menos el 4% de los puestos de trabajo en la Municipalidad y en las empresas públicas sean ocupados por este grupo de personas o representantes de los mismos, 2) accesibilidad a los servicios municipales, con trato diferenciado y preferencial y 3) exoneraciones tributarias en el GAD Municipal (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Pese a los esfuerzos que realiza la municipalidad en este campo, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM) ha encontrado la necesidad que tiene la institución de mejorar la ejecución de estas políticas. El proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos” realizado de manera conjunta entre CEPAM y el Municipio de Otavalo, se dirige a fortalecer el trabajo que actualmente realiza el GAD Municipal de Otavalo para implementar la Ordenanza. El objetivo es facilitar el acceso a los servicios municipales por parte de las personas con discapacidad para lograr que el cantón de Otavalo y sus ciudadanos cuenten con un municipio realmente inclusivo.

Por su parte, CEPAM solicita la ayuda de la Universidad San Francisco de Quito para ejecutar este plan, específicamente para sensibilizar al personal municipal y al sector de

transporte público, en cuanto a la atención de las personas con discapacidad para brindar servicios inclusivos y de calidad.

Como resultado, se elaborarán dos módulos de sensibilización sobre la atención a personas con discapacidad, uno de ellos dirigido al personal del GAD de Otavalo y el segundo para el personal de dos cooperativas de transporte. Además, se implementarán un taller piloto dirigido a los funcionarios municipales y otro para el sector transportista, con el fin de formar una cultura organizacional de inclusión y buen trato hacia los usuarios.

Descripción de la organización

CEPAM es una organización no gubernamental, sin fines lucro que fue creada por un colectivo de mujeres feministas el 11 de noviembre de 1983 y su inicio institucional fue la creación de la *Casa de la Mujer*. La institución está comprometida con la igualdad de género, los derechos de las mujeres, la justicia social, la equidad y la inclusión; haciendo énfasis en el derecho de una vida sin violencia, los derechos sexuales y reproductivos, el empoderamiento, liderazgo y fortalecimiento de los derechos económicos particularmente en mujeres, adolescentes y jóvenes de bajos recursos (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer [CEPAM], s.f).

Misión. Liderar la promoción de la igualdad, no discriminación, el buen vivir y una vida sin violencia de mujeres y jóvenes. Además, promover el ejercicio pleno de los derechos sociales, económicos, políticos, culturales, sexuales y reproductivos, la autonomía, la participación política y la convivencia democrática de mujeres y otros colectivos de atención prioritaria (CEPAM, s.f).

Visión. Institución que se especializa en la defensa de los derechos humanos de las mujeres y otros grupos minoritarios, siendo un referente en la formulación de propuestas y

metodologías innovadoras donde prevalezca la equidad de género, la inclusión social, interculturalidad y el reconocimiento de la diversidad (CEPAM, s.f).

Proyectos. Desde el año 1990 CEPAM ha sido una organización fundamental en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, a través de un rol activo en debates para la promulgación de leyes que respeten los derechos de las mujeres, en reformas constitucionales por los derechos de salud sexual y reproductiva, y en políticas de anticoncepción dentro de las normas de salud reproductiva. Se destaca la participación crucial que tuvo CEPAM en las discusiones para la inclusión del feminicidio en el Código Orgánico Integral Penal del Ecuador (CEPAM, s.f).

Por otra parte, CEPAM se ha enfocado en la capacitación, liderazgo de mujeres, servicios directos a mujeres para que puedan ejercer sus derechos, soporte legal en demandas alimenticias, educación para la igualdad y atención a víctimas de violencia; estas actividades se realizan con la finalidad de visibilizar el problema de violencia e intensificar la lucha por los derechos de las mujeres, jóvenes y adolescentes. Dentro de las acciones para desarrollar estas estrategias se encuentra el proyecto *Casa de Refugio* para mujeres maltratadas, siendo una respuesta de ayuda a las mujeres que sufren violencia y necesitan un espacio seguro (CEPAM, s.f).

Por otro lado, CEPAM ha trabajado con municipios de Santa Elena, Salcedo, Tena, Quito, Cotacachi, Sangolquí y Otavalo haciendo énfasis en la formulación de políticas públicas en temas de salud sexual y reproductiva, y violencia intrafamiliar, con el propósito de fortalecer estas instituciones, especialmente en las comunidades rurales, y facilitar la promoción de derechos y atención especializada en violencia de género. Todas estas acciones y proyectos se han dado a través de una alianza de cooperación entre CEPAM y algunas

organizaciones para el desarrollo de estrategias que ayuden en la misión y visión de la institución (CEPAM, s.f).

Municipio de Otavalo

El cantón Otavalo situado en la zona norte del Ecuador y perteneciente a la provincia de Imbabura cuenta con 110.461 habitantes. Está integrado por la ciudad del mismo nombre y por once parroquias, dos urbanas y nueve rurales. A través del GAD Municipal del cantón Otavalo con su alcalde Mario Conejo, la ciudad trata de fomentar y desarrollar actividades en varios sectores para impulsar la cohesión económica y social de sus habitantes, con la finalidad de construir una sociedad más justa, equitativa e inclusiva (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

Misión. Mejorar las condiciones de vida de la población otavaleña a través de proyectos y actividades que promuevan el desarrollo productivo y turístico, el fortalecimiento social-intercultural, la gestión ambiental, el fortalecimiento y desarrollo institucional cantonal (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

Visión. Liderar los procesos de desarrollo local a nivel nacional, de manera sustentable, respetando el ambiente, promoviendo la interculturalidad, la inclusión social, el turismo y la equidad de género, a través de productos y servicios públicos de calidad, con talento humano idóneo y capacitado (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

Valores. Compromiso y transparencia en beneficio de los habitantes urbanos y rurales del Cantón Otavalo a través del fortalecimiento de las políticas públicas, permitiendo materializar los objetivos trazados a favor de la colectividad y cumplir a cabalidad con lo que

determina el marco legal vigente (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

Estructura. Cuenta con áreas de gestión administrativa donde se encuentra talento humano, gestión de avalúos y catastros, gestión financiera, gestión de seguridad ciudadana, gestión de planeación, estrategia, participación ciudadana y comunicación, y el Consejo Cantonal de Protección de Derechos (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

Inclusión y ordenanza. El GAD Municipal de Otavalo el 12 de marzo de 2019 promulgó la Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón y adoptó otra política para trabajar con personas con discapacidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019). Esta ordenanza consta de políticas que promueven la igualdad de oportunidades entre todas las personas de Otavalo. Además, propone acciones a favor de las personas con cualquier tipo de discapacidad con la finalidad de que todos los individuos accedan a los servicios que se ofrecen dentro de la municipalidad del Cantón. Las políticas de la Ordenanza tratan de garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos para mejorar la calidad de vida y sobre todo evitar cualquier tipo de discriminación hacia este grupo minoritario (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Es así como, el GAD Municipal de Otavalo ha desarrollado el proyecto KAWSARINA que atiende a personas con discapacidad para que superen cualquier sentimiento de exclusión, frustración, aislamiento, inutilidad y otras emociones negativas asociadas a la discapacidad. Además, de este proyecto el GAD Municipal de Otavalo trabaja en la inclusión laboral, ya que a través de las dependencias y empresas públicas municipales

se destinará el 4% de puestos de trabajo para las personas con discapacidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Como se mencionó anteriormente, entre CEPAM y el GAD Municipal de Otavalo se ha formado una alianza para trabajar en el proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos", con la finalidad de que el GAD Municipal sea un lugar inclusivo que garantice las condiciones de acceso a edificios, espacios, servicios, transporte, procesos e instrumentos para personas con discapacidad (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

Para lograr los objetivos del proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos" se ha formado un equipo técnico que está constituido por cuatro personas: un coordinador, una psicóloga y dos terapistas ocupacionales, aunque hace falta consolidar este grupo de profesionales. Sin embargo, CEPAM y el GAD Municipal desean sensibilizar a todo el personal institucional y a los funcionarios de la Junta y el Consejo Cantonal de Protección sobre la atención a personas con discapacidad para asegurar el trato diferencial, preferencial y de calidad dentro de los servicios municipales, a través del desarrollo de habilidades sociales con la finalidad de romper barreras actitudinales y físicas (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

Además, desde una perspectiva de género el proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos" será un aporte crucial para entender y dar una atención con calidez a mujeres con discapacidad víctimas de violencia, capacitando al equipo del Consejo y Junta de protección de derechos a través de la elaboración de protocolos y rutas de atención (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

La Naturaleza del Problema

Concepto y tipos de discapacidad.

Existen varias definiciones para describir al término acuñado como discapacidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe a la discapacidad como “un fenómeno complejo” que manifiesta una estrecha e importante relación entre las características de una persona y las características del entorno en el que vive (2021). Mientras que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) cita que las personas con discapacidad mantienen “deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales” que pueden impedir una plena participación, dejando de lado la efectividad y evitando igualdad de condiciones ante la sociedad al interactuar con diversas barreras (s.f).

Es imposible definir a la discapacidad como una sola, pues esta es muy diversa y por tal razón, en Ecuador se la divide en: física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2022).

Discapacidad física. Se refiere a las personas con deficiencia neuromusculoesquelética o con deficiencia en los órganos internos, lo que causa limitaciones en la postura y en el rango de movimiento, falta de coordinación de movimientos, disminución de la fuerza, dificultad en la motricidad fina o gruesa. Esta discapacidad se ve representada en la movilidad reducida, complejidad al realizar ciertas actividades como caminar, correr, subir y bajar escaleras, ponerse de pie, sentarse, manipular objetos con las manos, el equilibrio y el control de los músculos del esfínter. Estas discapacidades pueden ser causadas por: amputación, accidentes cerebrovasculares, trastornos de reabsorción ósea, trastornos neuromusculares, distrofia muscular, espina bífida, imperfecciones óseas, parálisis

cerebral, secuelas de polio, traumatismo, lesión medular, entre otros; así como cambios significativos en los sistemas internos (cardiovascular, respiratorio, urinario) etc. Así, la discapacidad física puede ser muy obvia o puede no ser perceptible a primera vista (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2017).

Discapacidad Psicosocial. Según el manual de calificación de discapacidades del Ministerio de Salud pública del Ecuador la discapacidad psicosocial es una alteración cognitiva que afecta la regulación emocional del individuo y a su vez su comportamiento (2018). Esta discapacidad se puede evaluar de diferentes maneras, considerando el funcionamiento intelectual y el funcionamiento de conducta adaptativa (Comunidad de Madrid, s.f).

Discapacidad visual. La discapacidad también puede ser visual; según el CONADIS, esta discapacidad afecta el desplazamiento de la persona en espacios y entornos, no pueden acceder a una completa información ya que nuestro país y el entorno social no está adaptado para que estas personas puedan acceder a una correcta información; un claro ejemplo es el uso excesivo de posters, paradas y señaléticas que no están adaptadas para que puedan ser utilizadas por este grupo de personas (2017). Esta condición afecta directamente la percepción de toda o parte de una imagen. Es posible que la personas que padezcan de esa limitación demuestren falencias en la discriminación de objetos, memoria visual, coordinación viso motriz y percepción espacial, sin embargo, en algunos casos la visión puede ser completamente nula (Ministerio de Educación Chilena, 2016).

Discapacidad auditiva. Por último, la discapacidad auditiva hace referencia a la pérdida parcial o completa de la audición. Esta discapacidad se divide en cuatro subtipos, el primero es conocido como presbiacusia, en donde se da por el envejecimiento natural; el segundo hace referencia a una discapacidad multisensorial ya que afecta a la visión y audición pues ninguno de estos sentidos está desarrollado en su totalidad y es conocido como

sordo ceguera, mientras que la hipoacusia es la disminución de la capacidad auditiva; por otro lado está la sordera post locutiva, por lo general esta pérdida auditiva se da durante el desarrollo del habla o de la lectura; la última división es conocida como cofosis y hace mención a la sordera total (Carrasco, 2015).

Interseccionalidad y múltiples vulnerabilidades.

Varios factores externos como el ser pobre, vivir en zonas rurales, no tener estudios, entre otras condiciones hacen que las personas con discapacidad sean más vulnerables (Pérez, 2020). La combinación de estos factores hace que la familia oculte o abandone a la persona que padece de alguna discapacidad, a su vez las personas que viven en zonas rurales tienen baja probabilidad de acudir a la escuela, universidad, obtener empleo y recibir los cuidados necesarios (Barnes, 2009).

Al hablar de discapacidad es necesario recalcar la doble discriminación que una mujer puede llegar a recibir al tener una discapacidad (Plaza, 2020). Las mujeres con discapacidad se ven afectadas en diferentes ámbitos, como en el laboral, económico, obstétrico, sexual y estructural (Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion, 2021).

Las mujeres con discapacidad a su vez enfrentan la falta de oportunidades de asociación con las propias personas con discapacidad, presentan inconvenientes a la hora de exigir una igualdad de oportunidades o luchar contra de la violencia de género. Todo esto hace que las mujeres puedan ser maltratadas física, sexual y psicológicamente con más facilidad y en algunas ocasiones con más frecuencia (Morcillo et al., 2018).

En cuanto al ámbito legal y la discapacidad cabe mencionar que desde el año 2009 en Ecuador está estipulado en el Código del Trabajo (artículo 44 numeral 3), que el empleador ya sea público o privado debe contratar al menos una persona con discapacidad siempre y cuando tenga 25 trabajadores, es decir que la empresa debe contar con el 4% de personas con

discapacidad del total de trabajadores (Código de Trabajo, 2009). El objetivo de esta ley es fomentar la equidad de oportunidades laborales bajo el principio de la NO discriminación. Para regular esta ley el Ministerio de Trabajo se encarga de realizar inspecciones y auditorías a las empresas que deben cumplir con estas leyes (Ministerio de trabajo, s.f).

Accesibilidad e Inclusión

Al hablar de discapacidad se debe hacer énfasis en las dificultades de accesibilidad e inclusión de este grupo minoritario para que los funcionarios públicos y la población en general empaticen y conozcan su realidad.

Accesibilidad. La accesibilidad es un componente esencial en la calidad de vida de las personas con discapacidad, dado que funciona como un medio para la integración y participación social (Tejada, 2021). Consiste en eliminar barreras arquitectónicas y ambientales para garantizar el acceso a servicios, proporcionando un ambiente cómodo, seguro y de alta calidad tanto para la población en general como para las personas con discapacidad (Tutuncu, 2017). Cabe destacar que todas las entidades, ya sean públicas o privadas deben proporcionar información, accesos e instalaciones adecuadas para brindar una atención de calidad (Ayala Ayala et al., 2019).

Por otro lado, la accesibilidad es percibida como un bien social primario donde su significado se construye socialmente y puede ser diferente para algunos grupos (Lucas et al., 2016). Este concepto tiene una conexión con los cambios producidos en el urbanismo de la ciudad, ya que se desea garantizar que los individuos puedan llegar o acercarse a un servicio de manera eficaz y sencilla (Levine, 2020).

La accesibilidad se conecta de manera directa con la discapacidad dado que minimiza la disparidad en el acceso y ayuda a aumentar las oportunidades de este grupo minoritario (Vale et al., 2017). Así pues, la finalidad de la accesibilidad es que las personas con

discapacidad participen de manera activa en la comunidad, respetando su autonomía y dignidad (Calder et al., 2018).

Por tanto, la accesibilidad es un derecho de las personas con discapacidad, que les hace más visibles y facilita la generación de adaptaciones razonables y algunos sistemas de apoyo (Cui et al., 2019). Sin embargo, existe una poca o nula comprensión sobre la diversidad de la condición humana (Jackson, 2018). Los servidores públicos aceptan y refuerzan las barreras que no permitan una accesibilidad real (Cui et al., 2019).

En Ecuador la accesibilidad de las personas con discapacidad se respalda a través de la Ley Orgánica de Discapacidades, entidades públicas y de organismos como el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, que conducen a la igualdad, alternabilidad, participación democrática e inclusión (Valdivieso Miño y Lalama Rovayo, 2018).

Inclusión. La inclusión se puede definir como el valor que se da a las diferencias individuales, desde una perspectiva positiva, ya que promueve la integración independientemente de la condición del individuo (Chung et al., 2020). Este concepto es clave en la construcción de políticas y prácticas para las personas con discapacidad (Nilholm y Göransson, 2017) dado que se desea que este grupo minoritario tenga vidas productivas como miembros plenos de la sociedad (Francisco et al., 2020).

Dentro de un contexto social la inclusión propone una participación de todas las personas, proporcionando condiciones de igualdad de oportunidades y dentro de un entorno que pueda realizar acomodaciones para eliminar barreras excluyentes (Deliyore-Vega, 2018). La finalidad de la inclusión es enfrentar la exclusión social donde se promueva el acceso a servicios (Brito et al., 2019). Además, dentro de las políticas de inclusión se debe promover una participación organizada e informada, con base en la realización personal del individuo, para que las personas con discapacidad tengan la facultad de transformar el orden público (Chuaqui et al., 2016).

En Ecuador se trata de fomentar la inclusión a través de una responsabilidad ético-jurídica, incluyendo al Estado y a las instituciones educativas (Ocampo, 2018). También existe legislación ministerial que garantiza la gestión gubernamental en los principios de igualdad, inclusión y equidad (Pico Barrionuevo y Torres, 2017).

Para alcanzar la inclusión, se ha desarrollado el programa Manuela Espejo, que actualmente se lo conoce como Misión Las Manueles, el cual ayuda a potencializar la dignidad de las personas con discapacidad y fortalecer las habilidades y capacidades de este grupo (Secretaría Técnica Ecuador, s.f). Además, el Gobierno del Ecuador ha propuesto centros de acogida inclusiva donde se desea brindar atención integral y especializada para las personas con discapacidad que se encuentran en situación de abandono (Ministerio de Inclusión Económica y Social, s.f).

Dentro de las conductas o comportamientos que se desea presentar en una persona o institución inclusiva se debe proveer de herramientas tecnológicas, proporcionar un buen trato y mantener relaciones de cordialidad (Espinoza y Gallegos, 2018). Sin embargo, estas conductas inclusivas no inician de una manera espontánea, sino que se necesita de una planificación y vinculación de todos los actores (Sánchez y Díaz, 2016).

Por otro lado, la participación de las personas con discapacidad está en relación con el acceso al entorno o medio físico, ya que puede limitar la interacción entre la persona y el territorio (Linares-García et al., 2018). Es así como para este grupo minoritario se presentan retos en la movilización, ya que no existe una planificación basada en el diseño universal lo que limita el transporte inclusivo y no permite crear oportunidades de empleo, educación, atención y competitividad (Chacón, 2020).

En Ecuador existe una inadecuada aplicación de la planificación territorial, ya que las leyes, normas u ordenanzas no generan ciudades inclusivas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad (Chacón, 2020). En cuanto al transporte público,

existe un sobrecupo y buses en mal estado donde los usuarios no sienten una experiencia agradable, ya que las paradas o estaciones tienen un diseño poco amigable y el entorno no es el adecuado (Dueñas, 2018). La relación entre los instrumentos jurídicos, los servicios del transporte urbano y el poco conocimiento de las políticas públicas en personas con discapacidad generan un retroceso para llegar a una verdadera inclusión (Chacón, 2020).

Las instituciones de control deben vigilar que las políticas públicas en beneficio de la inclusión se cumplan para evitar o mitigar estigmas hacia las personas con discapacidad (Espinoza y Gallegos, 2018).

Violencia contra las personas con discapacidad

El análisis del concepto de violencia implica un desarrollo en diversas áreas, depende del grupo estudiado y del enfoque que se pretenda dar. En primer lugar, de acuerdo al artículo 155 del Código Orgánico Integral Penal, “Se considera violencia toda acción que consista en maltrato, físico, psicológico o sexual” (2014). Sin embargo, esta definición resulta excluyente y un tanto limitante para todo lo que puede abarcar la violencia como un término general. Por ende, para determinar un significado más amplio tomamos la definición de World Health Organization (WHO), la cual señala que la violencia consta de, “el uso intencional de la fuerza o poder físico, como amenaza futura o real contra ti mismo, otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (2002).

La violencia se puede expresar de diversas maneras:

Violencia Psicológica. Se agrava de manera gradual, entendiendo que al comienzo la víctima puede experimentar gritos e insultos, lo que se conoce como agresión psicológica, y después termina con aislamiento o amenazas, lo que se conoce como coerción. Para poder

identificar el grado de abuso se debe tomar en cuenta el contexto, cómo se interpretó, la secuencia, entre otros factores (Dokkedahl et al., 2019).

La violencia psicológica según la OMS (2012), consiste en el abuso emocional o psicológico, es decir, “insultos, menosprecio, humillación constante, intimidación, amenazas de daño, amenazas de quitarles a los niños” (p. 1). También, exponemos la definición del artículo 157 del Código Orgánico Integral Penal (2014), el mismo que señala que:

Comete delito de violencia psicológica la persona que busca degradar o controlar acciones, comportamientos, pensamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, manipulación, chantaje, hostigamiento, humillación, o aislamiento, o cualquier otra conducta que cause afectación psicológica, contra la mujer o miembros del núcleo familiar... (p. 27)

Violencia Sexual. La que conlleva obligar a una persona a participar en un acto sexual forzado, sin su consentimiento libre y voluntario (Centers for Disease Control and Prevention, 2022; ONU, 2012). Las consecuencias de esta violencia pueden ser físicas dependiendo de la gravedad, como la presencia de hematomas o lesiones genitales, pero también las víctimas pueden sufrir de depresión, pensamientos suicidas, entre otros (CDC, 2022).

Violencia Física. Se entiende como una de las consecuencias más evidentes de maltrato, ya que, suelen ser las más visibles. Estas se pueden dar mediante el contacto directo con el cuerpo; como patadas, empujones, pellizcos, jalón de pelo, golpes, encerrar a la persona o generar lesiones con un arma de fuego (Mayor y Salazar, 2019).

Violencia de Género. La violencia de género puede integrar varios tipos de violencia. La violencia de género se trata de una violación a los derechos humanos, es una práctica de control, abuso de poder y desigualdad hacia la mujer y, a pesar de que no todos los casos son reportados se conoce que ocurre en todos los contextos (ACNUR, 2020; Ley Orgánica

Integral para la Prevención y Erradicación de la violencia de género contra las mujeres, 2018). Cabe recalcar que el resultado no solamente radica en heridas físicas, sino también psicológicas, sexuales y afecta el bienestar general de la mujer en su vida diaria, pero sobre todo puede traer consecuencias mortales para la víctima. La segunda Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres arrojó que, en Ecuador, “La prevalencia de violencia contra las mujeres a lo largo de sus vidas es de 64.9%. De ellas, el 56.9% ha experimentado violencia psicológica, el 35.4% violencia física, y el 32.7% violencia sexual” (INEC, 2019, p. 6).

La violencia de género no es un tema nuevo, ha existido desde siempre y ha ido tomando más relevancia en las últimas décadas, por eso, alrededor del mundo se han creado leyes para intentar erradicar o prevenir esta problemática. En Latinoamérica, la violencia de género ha tenido la investigación y desarrollo suficiente como para concluir que la condición de ser mujer es determinante y en muchas ocasiones suficiente para concluir con un resultado violento (Bates, 2020).

Específicamente, en nuestro país se promulgó la Ley para prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres (2018), la misma que estipula lo siguiente:

La Asamblea Nacional del Ecuador por unanimidad, con fecha 11 de julio de 2017, resolvió condenar de forma categórica, todo tipo de violencia que se ejerza en contra de niñas, adolescentes y mujeres del Ecuador; exhortar a las instituciones de la Función Judicial a fortalecer los servicios de atención para mujeres víctimas de violencia mediante la formación y capacitación permanente de su personal; y el aumento de unidades de atención especializadas en violencia de género (p. 4)

No obstante, a pesar de lo mencionado anteriormente con respecto a la violencia de género, añadimos el factor de discapacidad, lo que resulta en una profunda discriminación con situaciones extremas que sufren las mujeres y niñas con discapacidad. Por ende, se

manifiestan ciertas consecuencias como una probabilidad aproximadamente tres veces mayor de sufrir de violencia y abuso, la misma que puede ser perpetuada tanto por sus familiares, parejas, cuidadores o instituciones, acceso limitado a la educación o ser analfabetas, de que sus necesidades de atención sanitaria no sean satisfechas, y experimentar una probabilidad dos veces menor de conseguir un empleo. Además de sufrir prácticas discriminatorias basadas en el género, falta de información, servicios, así como a la participación cívica y política (ONU Mujeres, s.f).

Las tasas de violencia son más altas debido principalmente al estigma que existe en nuestra cultura, resultado de la ignorancia y poco conocimiento sobre la discapacidad que aún precede hasta la actualidad, además de ciertas creencias tradicionales negativas, mayor vulnerabilidad debido a las necesidades de atención y la probabilidad de ser más dependientes (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2018).

Afectados por el problema

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, se estima que “más de mil millones de personas o sea en torno al 15% de la población mundial, tienen algún tipo de discapacidad” (Organización Mundial de la Salud, 2021). Y se estima que este número puede ir aumentando debido a factores como padecimientos crónicos y crecimiento demográfico de la población (OMS, 2021). De acuerdo con los datos del Concejo Nacional de Igualdad de discapacidades CONADIS en Ecuador existen 471.205 personas con discapacidad hasta enero de 2022. Del total de personas con discapacidad, un 5.55% sufre de discapacidad psicosocial, 11.54% pose discapacidad visual, 14.12% padece de discapacidad auditiva, 23.12% tiene discapacidad de tipo intelectual y finalmente, un 45.66% sufre de alguna discapacidad física, siendo esta última la discapacidad que sobresale en la población (CONADIS, 2022). Entonces, se puede inferir que alrededor de 3 de cada 100 ecuatorianos

tiene algún tipo de discapacidad y esto equivale al 2,6% del total de la población (CONADIS, 2022).

“Otavalo inclusivo, cobija de todos”. El proyecto se desarrollará en el cantón de Otavalo a dos horas de la capital Quito. Según cifras del último censo de población y vivienda del 2010, el cantón Otavalo contaba con 104.874 habitantes, de los cuales el 51,90% eran mujeres y el 48,10% hombres (INEC, 2010). Además, se puede observar que demográficamente la población rural es de 62,47% y la urbana de 37,53%, con una diferencia de 24,94% en favor del área rural. En cuanto a la etnia, la mayor parte de la población es indígena con el 57,24% del total (INEC, 2010).

El analfabetismo cantonal en 2010 era muy alto y alcanza al 35.2% de la población, mientras que el promedio nacional fue de 15.8%; se observa que hay un 22.5% de analfabetismo femenino en comparación al 12.7% de analfabetismo en hombres, situación preocupante para el Cantón (INEC, 2010). El Cantón Otavalo tiene un índice de pobreza por necesidades básicas insatisfechas de 32.8% en relación a la provincia de Imbabura (INEC, 2010).

De acuerdo a CONADIS en el Cantón Otavalo, el número de personas con discapacidad alcanza a 2.669. Los tipos de discapacidad varían en su frecuencia, siendo la discapacidad física la más frecuente con 1.027 personas; la auditiva con 661 personas; la intelectual con 598 personas identificadas; la visual con 279 y 104 personas con discapacidad psicosocial; estos datos corresponden solo a personas registradas hasta enero de este año (CONADIS, 2022).

Factores que contrubuyen al problema

Los múltiples factores que determinan la exclusión, la violencia y la discriminación hacia las personas con discapacidad son las barreras sociales que limitan el acceso a servicios

públicos, la falta de capacitación de funcionarios que no brindan un servicio de calidad y la doble discriminación en cuanto a las mujeres con discapacidad.

Escasez de capacitación. Desde el 2014 al 2021 se han realizado en Ecuador, 516.285 cursos para la sensibilización sobre discapacidad (CONADIS, 2021). Si comparamos con la población económicamente activa (alrededor de 8.482.096) (INEC, 2022), se calcula que solo el 6.09% de la población se ha capacitado sobre temas de discapacidad. De acuerdo a Espinosa y Gallegos (2018), a pesar de que en Ecuador existe la normativa de contratar al 4% de personas con discapacidad en empresas públicas o privadas, por estereotipos aún se excluyen a personas con discapacidad que utilizan silla de ruedas o personas con discapacidad visual y auditiva.

Otro posible impacto de la carencia de capacitación es el escaso acceso a los servicios básicos de personas con discapacidad, que muchas veces se debe a la mala experiencia que han tenido por la pésima calidad de atención por parte de funcionarios, que muestran en sus conductas estigmatización y discriminación a personas con discapacidad, ya que los trabajadores no conocen ni entienden los derechos y las necesidades de las personas con discapacidad (OMS, 2021). Por otro lado, las empresas o servicios públicos piensan que implementar vías de acceso, como una rampa, o contratar a una persona que se comuniquen con lengua de señas es un gasto innecesario, y esto discrimina a las personas con discapacidad (Espinosa y Gallegos, 2018).

Phillips et al. (2015) por medio de una revisión sistemática, identificaron ciertos programas de formación para la concientización sobre discapacidad. Lo que busca este estudio es saber qué programa es más eficaz a largo plazo cumpliendo con ciertas características específicas, tales como:

- Que el programa sea dirigido a hombres y mujeres, ya sean empleadores o empleados.

- Que sean interactivos, para generar habilidades de comunicación con personas con discapacidad.
- Que incluya la adaptación de personas con discapacidad en el área de trabajo.
- Que tenga una duración de cuatro a seis horas.
- Que se haya evaluado un cambio en el aprendizaje.

De los 1322 artículos revisados solo tres estudios cumplieron con las características específicas (Phillips et al., 2015).

También en una encuesta realizada por Baker et al. (2012) se encontró que los profesores universitarios conocían el tema de discapacidad, pero no el trato, ni los derechos que rigen a favor de las personas con discapacidad. Cuando los estudiantes con discapacidad de aprendizaje pedían el derecho de tener una mejor acomodación a nivel académico, los profesores entendían la discapacidad, pero no sabían que adaptación brindar (Roth et al., 2018).

Poca visibilidad de las personas con discapacidad. Históricamente se han atribuido sesgos y estigmas a las personas con discapacidad. Muchas veces se les priva de tener oportunidades y espacios de participación social, en pocas palabras son segregados, escondidos y muchas veces excluidos, esto ha generado una brecha social, en donde las personas con discapacidad no han podido acceder al cumplimiento total de todos sus derechos tanto sexuales, reproductivos y laborales. Esta discriminación está ligada con el miedo de la sociedad al hablar de este tema (UNFPA, 2021).

En pleno siglo 21 aún se puede ver estos sesgos, sin embargo, las personas con discapacidad han pedido reconocimiento por medio de colectivos, el pedir dicho reconocimiento significa hacer visible cierta particularidad digna de atención que se ha ignorado o que no ha sido considerada importante durante un largo tiempo (Gómez, et al., 2020).

Un claro ejemplo de esto es la inclusión de las personas con discapacidad en diferentes medios, utilizando herramientas como el “Decálogo para un uso apropiado de la imagen social de las personas con discapacidad.” Este documento afirma que los medios reflejan la sociedad, por lo cual estos deben reflejar a las personas con discapacidad visibilizándolos, incluyéndolos, siendo neutros y objetivos, y utilizando un lenguaje apropiado (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, 2011).

Poco conocimiento de las personas con discapacidad sobre sus derechos. Las personas con discapacidad se encuentran limitadas en su participación de actividades productivas debido a que no conocen sus derechos en relación con su salud y a la no discriminación (Mena-Panclas y Llontop-Meléndez, 2017). En el Ecuador, solo el 43% de las personas con discapacidad conoce los derechos que tienen (Marín Carangui y Torres Rodas, 2020). En el proyecto de investigación de Galarraga Carvajal y Mogro Peñaloza (2017), donde se evaluó la aplicación de las medidas de protección disponibles para las personas con discapacidad en el sector Carapungo de la ciudad de Quito, se encontró que a pesar de que algunas personas con discapacidad conocen parcialmente lo que la Constitución establece, no saben que existen medidas de protección y que estas son una garantía que les protege ante cualquier intento de maltrato doméstico.

El tipo de discapacidad es un factor importante al acceso a la información sobre sus derechos; cuando se trata de discapacidad intelectual severa, por ejemplo, es altamente probable que nunca se le haya comunicado a la persona los derechos humanos que posee, y por ende sea más propensa a que sean vulnerados (Gómez et al., 2011).

Los sectores laboral y escolar son los sectores en los cuales las personas con discapacidad son más vulneradas y excluidas. Aunque el art. 64 de la Ley Orgánica de Servicio Público indica que todas las instituciones que tengan más de 25 servidores tienen como obligación contratar a personas con discapacidad hasta el 4% del total de sus

trabajadores, en realidad el Ministerio del Trabajo no cuenta con procesos de seguimiento en la aplicación de esta ley. De esta manera, únicamente el 34% de las personas con discapacidad tienen un empleo y el 24% tiene estudios (Marín Carangui y Torres Rodas, 2020).

Poca aceptación sobre la discapacidad. Una de las barreras más limitantes que existen para las personas con discapacidad no es su condición en sí, sino la exclusión que sufren por parte de la sociedad. Experimentan reacciones negativas en su día a día, esto les afecta de forma personal y profesional y sobre todo psicológicamente, ya que puede ocasionar estados de ánimo depresivos, o incluso propensión a la autoflagelación (García et al., 2019).

Lo *normal* y lo *anormal* se resume en el resultado de nuestra historia, tanto política, social, económica y cultural, es así como, estas dos dicotomías subsisten en una constante lucha. Lo normal se rige por las reglas, modelos y estereotipos que grupos dominantes en la jerarquía social continúan ejerciendo y puede llegar a ser un “ideal”. Por otro lado, lo anormal se presenta como lo diferente o poco común, por lo tanto, las personas que no cumplen con el modelo esperado son estigmatizadas y sufren de prejuicios como forma de clasificación social y de orientación para el desarrollo de sus relaciones (De la Barreda, 2015).

La discapacidad se puede analizar desde varias perspectivas y diferentes contextos, pero en términos generales, se la puede considerar un desafío en el desarrollo. Debido a que la mayoría de evidencia demuestra que, comparada con una persona sin discapacidad, una persona que sí tiene una discapacidad es más probable que se encuentra en una situación socioeconómica desfavorable y, por ende, posee menos recursos y posibilidades de superarse en diferentes ámbitos, como el laboral. Así mismo, la pobreza sumada a la discapacidad ocasiona que, desde una edad muy temprana los niños abandonen el sistema educativo

(Núñez et al., 2019; Pérez, 2020). La falta de educación o rasgos específicos como la edad no simplemente generan una falta de conocimiento, sino escasez de habilidades sociales, misma que se presencia en el futuro al no ser capaces de adaptarse tan fácilmente en la sociedad. Es decir, genera una limitación en varios ámbitos de la vida social y, por lo tanto, los vuelve más vulnerables (Pérez, 2020).

Estrategias empleadas

Estrategias de sensibilización. La sensibilización consiste en hacer que las personas se sientan sensibles hacia un tema con el fin de fomentar y conseguir un cambio (Valenti, 2019). Las estrategias de sensibilización sobre la discapacidad fueron creadas con la intención de “promover la inclusión social [...] de las personas con discapacidad y sus familias, [...] e impulsar el cambio de patrones culturales en relación a la discapacidad” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013).

Se reconoce que las campañas de sensibilización son “informativas” y “transformativas”, por lo que sus principales objetivos son a) incentivar a la audiencia a desear el cambio, b) comunicar cuáles son las posibilidades del cambio y c) identificar acciones concretas que se puedan realizar con este fin (Valenti, 2019). Es así como la Guía para realizar una Campaña de Concientización, planteada por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) (s.f.) recomienda seguir los siguientes pasos: 1) identificar una audiencia objetivo, 2) evaluar qué conoce la audiencia y cómo percibe la problemática de la que se quiere hablar, 3) plantear objetivos concretos de la campaña, 4) definir las estrategias que se usarán, 5) ejecutar la campaña y 6) evaluar los resultados de la misma.

La Organización Internacional del Trabajo (2015) creó un plan de acción para la inclusión de las personas con discapacidad, autodenominado como “un doble enfoque de

acciones transversales y específicas para las personas con discapacidad”. Este plan de acción establece las siguientes estrategias:

1. Promover la aplicación de normas relativas a las personas con discapacidad.
2. Incorporar a personas con discapacidad en decisiones gubernamentales para integrar la perspectiva de discapacidad en todos los escenarios que competen.
3. Promover prácticas internas incluyentes en las instituciones, facilitando la contratación de personal con discapacidad y la accesibilidad física en las instalaciones.
4. Facilitar el acceso a la información a los trabajadores sobre el trato hacia personas con discapacidad.

De igual manera, el Fondo de Población de las Naciones Unidas creó la Estrategia VIP (visibilizar, incluir, participar) (2019-2021), la cual cuenta con 3 puntos estratégicos principales:

- Visibilizar: generar conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad, y dar prioridad a la generación de datos sobre su situación actual en cuanto a sus necesidades y los recursos que tienen disponibles.
- Incluir: asegurar que se propicien los recursos y apoyos, tomando en cuenta el enfoque de doble vía en todos los servicios y programas.
- Participar: promover la participación de las personas con discapacidad en la generación de leyes, programas y acciones en pro de sus derechos y necesidades.

También han existido programas de sensibilización en Ecuador. En el Hospital Carlos Andrade Marín en Quito se desarrolló un plan de capacitaciones, donde participaron 431 funcionarios en el Plan Toda Una Vida a través de la Misión Las Manuelas, en relación con los Derechos de las personas con discapacidad y el uso adecuado del lenguaje. Con este fin se

realizaron 18 talleres, de los cuales 10 fueron presenciales y 8 virtuales debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 (Gobierno de la República del Ecuador, s.f.).

Adicionalmente, muchos países también han optado por la elaboración de guías y/o manuales de atención a personas con discapacidad, donde generalmente se explica qué es la discapacidad, sus tipos, el lenguaje correcto a usar y cómo brindar un trato digno. Entre estos: “Manual para la Atención Inclusiva de las Personas con Discapacidad realizado en México” (Instituto para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Yucatán [IPEDEY], 2020); “Guía para servidores públicos: hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad” (OIM, 2015), entre otros.

Se han realizado varios estudios sobre la efectividad de la aplicación de estrategias de sensibilización en diferentes contextos.

En el estudio de Geckil et al. (2017) usaron un grupo control y un grupo experimental de estudiantes de primer año de los Departamentos de Enfermería de las Facultades de Ciencias de la Salud en dos universidades de Turquía para examinar el efecto de las actividades de empatía hacia la discapacidad, con el fin de fortalecer las actitudes positivas hacia esta. Los resultados determinaron que dichas actividades sí incrementaban la empatía y la actitud positiva hacia las personas con discapacidad. Estas actividades consistieron en: un taller dictado por un profesor con discapacidad sobre las dificultades que atraviesa este grupo; se les presentó herramientas y materiales como mapas, reglas y documentos con braille a los estudiantes, y los dispositivos móviles que usan las personas con discapacidad; también se les vendó los ojos y les hicieron caminar con un bastón de guía; y, por último, usar las rampas para sillas de ruedas para subir y bajar sin ayuda de nadie.

Por otra parte, Kulkarni et al. (2018) hallaron que las charlas de sensibilización en cinco industrias en India parecieron ser efectivas sobre temas específicos para todos aquellos que participaron, pero también se observó que algunos se sensibilizaron más que otros,

llevándolos a tomar acciones concretas para incluir a personas con discapacidad, como contratarlas, y otras menos positivas, como que exaltaran a una persona con discapacidad, viéndola como "héroe".

Y finalmente Rello et al. (2018) realizaron un análisis comparativo del efecto de tres programas de sensibilización hacia la discapacidad en estudiantes de Educación Física de ocho centros públicos de la Comunidad Autónoma de Madrid (España) donde participaron 374 estudiantes de educación secundaria, entre los 12 y los 17 años. Estos programas constaron de 8 sesiones de clase, en las cuales se presentaron temas relacionados con la discapacidad. Se establecieron cuatro grupos, teniendo tres experimentales, a los cuales se les aplicó uno de los programas (grupo I: técnicas de contacto directo e indirecto con personas con discapacidad, grupo II: técnicas de simulación de diferentes discapacidades, grupo III: se unieron las técnicas del grupo I y II), y uno de control al que no se le implementó ningún programa de sensibilización. Antes de los programas, los adolescentes mostraron actitudes moderadamente positivas hacia las personas con discapacidad, y tras culminar los programas, se concluyó que las actitudes de las personas se pueden modificar mediante programas de sensibilización. De los tres grupos, el grupo III (que implementó diferentes técnicas) dio mejores resultados que el grupo I y que el grupo II, pero si comparamos entre ambos grupos, el grupo II (que aplicó técnicas de simulación de diferentes discapacidades) obtuvo mejores resultados que el grupo I (que aplicó técnicas de acercamiento directo e indirecto con personas con discapacidad).

Estándares de atención de calidad hacia personas con discapacidad. Los estándares explican la manera de realizar algo, mediante especificaciones, requerimientos o características para asegurarse de que los servicios y/o procesos cumplan con su propósito (University of Massachusetts Amherst, 2018).

El Gobierno de Australia estableció 6 estándares nacionales para los servicios hacia personas con discapacidad para mejorar la calidad de atención hacia este grupo, los cuales fueron revisado por personas con discapacidad, sus familiares y cuidadores. Estos son:

1. Derechos: el servicio previene activamente la violencia y la negligencia hacia las personas con discapacidad, al igual que protege sus derechos individuales de expresión, autodeterminación y toma de decisiones.
2. Participación e inclusión: el servicio trabaja en conjunto con la familia, amigos y cuidadores para proveer de oportunidades de participación e inclusión de las personas con discapacidad.
3. Resultados individuales: los servicios son planificados, otorgados y revisados para ayudar a los individuos cumplir sus metas.
4. Retroalimentación y quejas: los servicios buscan retroalimentación continua para realizar mejoras.
5. Accesibilidad a servicios: el servicio gestiona el acceso, inicio y salida de un servicio de forma justa y transparente.
6. Gestión: el servicio es gestionado mediante un liderazgo eficaz y responsable para brindar los mejores resultados a los individuos (Gobierno de Australia, 2013).

Otras recomendaciones a tomar en cuenta cuando se brinda atención a personas con discapacidad son:

1. Usar un lenguaje inclusivo no discriminatorio. Es decir, en vez de usar adjetivos como discapacitado, minusválido, enfermito, sordomudo, entre otros, es recomendable decir “persona con discapacidad”, acompañada del tipo de discapacidad, ya sea sensorial, intelectual, física o psicosocial (Barguil, 2020).

2. Usar la escucha activa, al prestar minuciosa atención a lo que la persona con discapacidad está comunicando, y realizar preguntas si algo no quedó claro (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).
3. Buscar herramientas si de alguna manera la comunicación se ve dificultada. Por ejemplo, usar herramientas de comunicación escrita si la comunicación verbal no es una opción (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).
4. Preguntar antes de ayudar. Es importante que no se subestimen o sobre exalten las capacidades de las personas con discapacidad ya que esto fomentará más la exclusión. Si se considera que la persona con discapacidad necesita ayuda, es fundamental que se le pregunte antes de hacerlo (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).

PROPUESTA

Objetivos

Objetivo General

Capacitar a los servidores públicos y transportistas de Otavalo sobre estrategias para reducir las barreras sociales y el estigma asociado a la discapacidad y así generar una comunidad más inclusiva.

Objetivos Específicos

Ofrecer herramientas a los servidores públicos del GAD de Otavalo, relacionadas con la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad.

Sensibilizar a los transportistas de Otavalo sobre temas relacionados con la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad, para generar empatía, respeto y buen trato en el transporte para este grupo.

Productos o actividades

Fue un reto tener una buena comunicación con la organización para definir los objetivos del proyecto, debido a los distintos intermediarios que teníamos para llegar a un acuerdo. Después de reuniones recurrentes con CEPAM, ellos se reunían con el Municipio de Otavalo para definir su propuesta y luego CEPAM nos enviaba la comunicación para aprobarla o cambiarla. Luego de estas conversaciones iniciales, se llegó a acuerdos sobre los objetivos y productos esperados en el proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos”.

Los productos finales son dos módulos y dos talleres que contienen diferentes temas relacionados con la discapacidad, dirigidos a funcionarios públicos y transportistas de Otavalo.

Módulo #1

El primer módulo se enfocó en los servidores públicos del GAD de Otavalo con el tema “Atención inclusiva para personas con discapacidad”. De este módulo se derivó un taller, donde se trataron temas de inclusión y accesibilidad para conseguir un trato digno a las personas con discapacidad.

En el primer módulo se incluyeron los siguientes temas:

- Conceptos básicos de la ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el cantón Otavalo.
- Explicación de quiénes son las personas con discapacidad.
- Lenguaje inclusivo no discriminante.
- Estadísticas de discapacidad en Ecuador y en Otavalo.
- Explicación de los tipos de discapacidad: física, psicosocial, intelectual y sensorial.
- Mitos y verdades sobre la discapacidad.
- Accesibilidad
- Trato digno hacia personas con discapacidad
- Servicio incluyente a personas con discapacidad.

Se puede ver el módulo completo en el Anexo A.

Taller #1

Las actividades dentro de cada taller se concentraron en los temas tratados en el módulo respectivo. El primer taller que se presenta en la Tabla 1 contiene diferentes experiencias y actividades interactivas para sensibilizar a los servidores públicos sobre:

- Conceptos de discapacidad.
- Lenguaje inclusivo.

- Tipos de discapacidad
- Violencia de género.

Es importante anotar que para el diseño de los talleres se utilizó el ciclo de Kolb. Es un ciclo de aprendizaje experimental que es utilizado como plantilla para crear programas educativos que reemplaza el sistema educativo tradicional. Consta de cuatro etapas: La *experiencia* formada por actividades observables, la *reflexión* como una introspección de las actividades anteriores, la *conceptualización* como un aprendizaje teórico derivado de la experiencia y la *aplicación* al llevar los aprendizajes recogidos a la práctica (Kolb y Kolb, 2018).

Tabla 1

Desarrollo del Taller #1

Tema	Concepto de discapacidad. Mitos y verdades.	Lenguaje inclusivo, empatía vs lastima y te ha pasado.	Tipos de Discapacidad	Violencia de género
Responsable	Judy Baquero.	Michelle Reisancho y Andrea Delgado.	Andrea Mayorga y Martín Oña.	Emily Gaibor.
Rompe hielo	“En sus marcas, listos, ¡a reorganizarse!”			
Experiencia	Actividad #1 -Video “LO INCORRECTO Actividad #2 -Mitos y verdades sobre la discapacidad	Actividad #1 Describe al personaje. - Se proyecta el tráiler de la película “Milagro en la celda 7” Actividad #2 Silueta del lenguaje y la empatía. Actividad #3 Role-Play: Llegando a un municipio accesible.	Energizante: Conoces a... - ¿Cuántas personas con discapacidad conocen? -Se menciona la importancia de ayudar a las personas con discapacidad. Actividad #1 - Los zapatos de la discapacidad. A. Discapacidad	Actividad #1 - Carrera de privilegios. - Cada participante tomará una tarjeta, en la cual estarán características de una persona. - Cada que nombre una de las características que les tocó en su tarjeta, deberán dar un

			<p>auditiva: El teléfono descompuesto. B.</p> <p>Discapacidad visual: El tren ciego.</p>	<p>paso atrás o adelante.</p>
Reflexión	<p>Reflexión #1</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se sintieron después de ver el video? - ¿Alguna vez han sentido un trato diferente por cómo lucen? - ¿Qué piensan sobre suponer sin preguntar? <p>Reflexión #2</p> <ul style="list-style-type: none"> - El facilitador lee y compara los mitos y verdades. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es lo más importante que aprendiste en esta actividad? - ¿Como te sentiste cuando leíste las palabras fuera del papelógrafo? 	<ul style="list-style-type: none"> - Los facilitadores preguntarán a los participantes: - ¿Cómo se sintieron? - ¿Cómo creen que pueden ayudar a las PCD? 	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez termine de leer las características, le pedirá a la persona que quedó de última y a la que quedó primera que lean sus características. - ¿Qué diferencias pueden observar entre la persona que está más cerca de la meta y la que está más lejos? Si esta carrera fuera real, ¿sería una carrera justa? ¿Pueden ver cómo esto se refleja en la vida real?
Conceptualización	<p>Se expone la teoría</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discapacidad - Personas con discapacidad - Datos interesantes y desmentir creencias falsas sobre discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se explica que es el lenguaje inclusivo, se menciona la manera correcta de referirnos a las personas con discapacidad. -Se explica la importancia de la empatía al referirnos a las personas con discapacidad, 	<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre la accesibilidad con métodos de inclusión para entender que las personas con discapacidad tienen derechos y son ciudadanos como cualquier otro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se explicará la parte teórica del taller. - Violencia de género. - Tipos de violencia. - Discapacidad y ser mujer. - Estadísticas. - Para considerar. - Video de testimonios.

		se enfatiza en la diferencia entre lastima y empatía. -Se explica como hablar con empatía	- Informar de cómo tratar a una persona con discapacidad física, visual y auditiva. - Definir los diferentes grados de discapacidad.	
Aplicar	<i>Los participantes escribirán en el papelógrafo su aprendizaje.</i>			
Propósito	-Lograr un ambiente de confianza y comunicación. -Reflexionar el trato diferente que reciben las personas con discapacidad. -Lograr que los participantes compartan sus conocimientos -Analizar datos y estadísticas reales.	-Notar si existen prejuicios o mal uso del lenguaje hacia las personas con discapacidad. -Incentivar el trato empático de los servicios públicos hacia las personas con discapacidad. -Razonar sobre el uso adecuado del lenguaje en personas con discapacidad. -Conocer el lenguaje inclusivo y empático hacia las personas con discapacidad.	-Fomentar la empatía hacia las personas con discapacidad auditiva y visual. -Desarrollar el liderazgo y el trabajo en equipo. -Tener consideración con las PCD y los diferentes tipos de discapacidad. -Dar a conocer las formas de accesibilidad para poder comunicarse con las PCD.	-Sensibilizar sobre las desigualdades sociales que nos posicionan en situaciones de privilegio o de opresión. -Informar a la audiencia sobre los temas de interés del taller. -Mostrar un poco de la realidad de las víctimas de violencia.

Nota. PCD significa Persona con Discapacidad.

Este taller se realizó el día viernes 1 de abril, con un grupo de 20 funcionarios públicos del GAD municipal de Otavalo. Los comentarios y observaciones posteriores al taller mostraron la satisfacción de los participantes y de CEPAM con el taller.

Módulo #2

El segundo módulo se enfocó en los transportistas de Otavalo con el tema “Atención inclusiva para personas con discapacidad”, una guía para un transporte inclusivo. Este módulo cuenta con distintas herramientas para que los transportistas se sensibilicen, ofrezcan una buena atención y conozcan la realidad de las personas con discapacidad.

En el segundo módulo se incluyeron los siguientes temas:

- Conceptos básicos de la ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el cantón Otavalo.
- Explicación de quiénes son las personas con discapacidad.
- Accesibilidad en el transporte urbano.
- Discapacidad para movilizarse y su impacto.
- Servicio incluyente a personas con discapacidad.
- Explicación de los tipos de discapacidad: física, psicosocial, intelectual y sensorial.
- Recomendaciones

Se puede ver el módulo completo en el Anexo B.

Taller #2

Este taller tiene el propósito de sensibilizar a los transportistas sobre la situación de las personas con discapacidad y darles herramientas para ofrecer una mejor atención.

Tabla 2

Desarrollo del Taller #2

Tema	Lenguaje Inclusivo.	Actividades: Los zapatos de la discapacidad.	Tipos de Discapacidad
Responsable	Michelle Reisancho, Andrea Delgado y Martín Oña.	Andrea Mayorga, Emily Gaibor y Andrea Delgado.	Martín Oña, Michelle Reisancho y Judy Baquero.
Rompe hielo	“En sus marcas, listos, ¡a reorganizarse!”		

Experiencia	Actividad #1 - Silueta del lenguaje y la empatía. - Se pedirá a los participantes que coloquen dentro de la silueta como creen que las personas se sienten cuando les dicen esto (ej.: tristeza, ira, llanto).	A. Discapacidad auditiva: En parejas, vamos a jugar al teléfono descompuesto, adaptado hacia la discapacidad. B. Discapacidad visual: El tren ciego. El tren ciego es un juego en donde los participantes deben ponerse en fila y ser dirigidos por una sola persona. C. Discapacidad Física: Actividad Juego de las sillas adaptado hacia la discapacidad.	Actividad #3 -Roleplay sobre adaptaciones de transporte (para esta actividad, se requiere contar con un bus). -Los voluntarios deben seguir las instrucciones del facilitador y ejemplificar el trato a las personas con discapacidad. 1. Se dividen los participantes en equipos. 2. Los participantes deben ayudar a subir al bus a una persona con discapacidad. 3. Los participantes deben ayudar a bajarse del bus a una persona con discapacidad.
Reflexión	Reflexión #1 - El facilitador pregunta a los participantes: - ¿Cómo se sintieron después de hacer la actividad? - ¿Alguna vez han sentido un trato diferente por cómo lucen? - ¿Qué piensan sobre suponer sin preguntar?	Reflexión #2 - Los facilitadores preguntarán a los participantes: - ¿Cómo se sintieron? - ¿Cómo creen que pueden ayudar a las PCD en el transporte público?	
Conceptualización	Conceptualización #1 -Se explica que es el lenguaje inclusivo, se menciona la manera correcta de referirnos a las personas con discapacidad.	Conceptualización #2 -Adaptaciones del transporte a las personas con discapacidad. -Información de cómo tratar a una persona con discapacidad física, visual y auditiva	

		dentro del transporte de Otavalo.	
Aplicar	Los participantes escribirán en el papelógrafo su aprendizaje.		
Propósito	-Lograr que los participantes utilicen el lenguaje adecuado al momento de dirigirse a las personas con discapacidad. -Adquirir una perspectiva más amplia y profunda sobre discapacidad. -Conocer el lenguaje inclusivo y empático hacia las personas con discapacidad.	-Fomentar la empatía hacia las personas con discapacidad auditiva y la dificultad de comunicación. -Generar confianza en el grupo, a través de una experiencia sensorial y sensibilización sobre personas con discapacidad. -Sensibilizar sobre las personas con discapacidad física o que tienen poca movilidad.	-Dar a conocer las formas de accesibilidad para poder comunicarse con las personas con discapacidad y entender sus diferentes grados de discapacidad.

Nota. PCD significa Persona con Discapacidad.

Este taller se ejecutó el viernes 29 de abril, con un grupo de 30 transportistas del cantón Otavalo. Los participantes demostraron atención y participación activa al programa y se notó la satisfacción por parte del GAD municipal de Otavalo y CEPAM.

Plan de implementación

Papel de cada Actor

Estudiantes. La creación de los módulos y talleres fue realizada por estudiantes de la carrera de psicología de la USFQ como proyecto de grado. Estos recursos fueron realizados por medio de investigaciones y la utilización de otros manuales y guías de atención para personas con discapacidad. Por otra parte, se realizó dos entrevistas, una con María Paula Guerrón, estudiante universitaria con discapacidad física y Pablo Barrera, un experto en necesidades especiales de la USFQ. Las entrevistas sirvieron de apoyo para crear contenido de sensibilización en los módulos y para conocer la discapacidad y sus necesidades. Después

de la creación de cada taller los estudiantes impartieron los talleres a los funcionarios públicos del Municipio y a los transportistas de Otavalo, para después entregar a la organización los recursos necesarios para la implementación futuras de estos talleres con otros públicos.

Organización. El Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM) brindó material extra para la creación de los recursos al igual que el apoyo necesario para los estudiantes al realizar los talleres. CEPAM será encargado de distribuir los materiales al GAD de Otavalo y brindar los talleres a los beneficiarios en el cronograma que la organización desee. Al igual, los recursos entregados podrán estar sujetos a cambios, si es que la organización quisiera quitar o agregar más información para el uso deseado.

Participación de la Comunidad/Beneficiarios

La comunidad beneficiada es el Municipio de Otavalo. Los funcionarios públicos y transportistas deberán leer e informarse por medio del módulo y asistir a los talleres impartidos por la organización. Los beneficiados serán sensibilizados sobre el tema de la discapacidad para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad. Finalizados los talleres los beneficiados habrán aprendido sobre discapacidad, sus grados, accesibilidad, a tener mejor comunicación, a ser empáticos y con los conocimientos adquiridos deberán ponerlo en práctica en sus lugares de trabajo.

Evaluación de resultados

Se sugiere implementar un proceso de evaluación de los resultados y para eso se ha revisado estudios relevantes en temas de sensibilización con relación a las personas con discapacidad. El primer estudio tenía como objetivo investigar el efecto de empatía y discapacidad, a través del fortalecimiento de las actitudes positivas de los estudiantes de enfermería hacia las personas con discapacidad en Turquía. En esta investigación se utilizó la

Escala de Actitudes hacia las personas con Discapacidad (ATDP) que fue desarrollada por Yüker, Block y Campbell, y modificada al turco por Özyürek. Esta escala tiene un coeficiente alfa de Cronbach entre 0.62 y 0.76. Además, consta de 20 ítems con una escala Likert de 6 puntos, donde la puntuación más alta es 120 e indica actitudes positivas hacia las personas con discapacidad (Geckil et al., 2017).

El segundo estudio muestra un análisis del impacto a corto plazo sobre la capacitación de concientizar sobre la discapacidad con un enfoque de evaluación participativa, este estudio se realizó en Latacunga-Ecuador. Esta investigación utilizó la Escala Multidimensional de Actitudes (MAS) que consta de 30 preguntas que ayudan a evaluar las actitudes de los participantes hacia las personas con discapacidad. La respuesta se da en una escala de Likert de 5 puntos y tiene un coeficiente de Cronbach de 0.78, este instrumento ha sido traducido al español y se ha validado en 250 estudiantes colombianos. Además, para cada constructo de la escala tiene un coeficiente válido y confiable, en emoción tiene 0.87, en cognición 0.90, en comportamiento 0.88 y en calma 0.89. El análisis muestra que a corto plazo la capacitación aumenta la conciencia y mejora las actitudes de los participantes con énfasis en la discapacidad, además menciona que el contacto con las personas con discapacidad y la educación ayuda a entender a este grupo minoritario (Hayward et al., 2019).

Después de este análisis el instrumento que se desea emplear es la escala MAS debido a que puede ser aplicada en el contexto ecuatoriano y tiene una validez y confiabilidad alta. Además, MAS proporciona información cognitiva, actitudinal, comportamental y de calma sobre todos los involucrados, es decir, personas con o sin discapacidad y las que proporcionan algún tipo de servicio.

CONCLUSIONES

En términos generales, la discapacidad no es un concepto estático ya que no solo representa a una condición de salud que adquiere una persona, sino que está a su vez correlacionada con los factores contextuales que pueden ser tanto personales como ambientales que obstaculizan la participación de este grupo en la sociedad.

Es por ello que, el proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos” dirigido por la organización CEPAM buscó la ayuda de un grupo de estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, para desarrollar material que permita la sensibilización, como un eje principal para informar y brindar herramientas a los funcionarios del GAD Municipal de Otavalo y a los transportistas, para la atención prioritaria que debe brindarse a las personas con discapacidad. En este proyecto se elaboró dos módulos y dos talleres, que trataron temas sobre la discapacidad y sus tipos, el lenguaje correcto al referirnos a las personas con discapacidad, accesibilidad al utilizar el servicio de transporte e interseccionalidad.

Los estudios realizados sobre los efectos de los programas de sensibilización han demostrado que, con la implementación adecuada, se pueden modificar las actitudes hacia las personas con discapacidad. Dentro de las estrategias exploradas, se llegó a la conclusión de que entre el contacto directo e indirecto con personas con discapacidad y las técnicas de simulación de diferentes discapacidades, es más efectivo realizar técnicas de simulación; no obstante, al combinar las dos técnicas mencionadas, se encontraron aún mejores resultados que aplicando solo una de estas.

Es necesario resaltar la importancia del diseño instruccional (ciclo de Kolb) y de contar con una estructura clara para el diseño de los talleres. Gracias a la existencia de esa guía fue posible el correcto funcionamiento de las actividades pensadas tanto para los

servidores públicos como para los transportistas. El uso de una estructura resulta crucial para tener un orden y lógica al momento de realizar las actividades, ya que, el público objetivo es consciente de la buena implementación del taller, sobre todo al momento de reflexionar el por qué es importante hablar de *Tipos de discapacidad* y no solo exponer un tema con mucho texto. Es así que, se sugiere seguir la estructura que plantea el Ciclo de Kolb para obtener resultados favorables y hacer un cambio real en el público.

Además, se recomienda que en la implementación de este proyecto por parte del GAD Municipal de Otavalo se preste especial atención al diseño y ejecución de los talleres con los transportistas. Es probable que este grupo tenga poca experiencia con temas relacionados con la discapacidad, por lo que los talleres deben ser muy participativos, dinámicos, con un lenguaje adaptado a la audiencia y enfocados en el cambio actitudinal.

REFLEXIÓN FINAL

La psicología ha sido un estudio de años, un estudio con el objetivo de tratar de entender el comportamiento humano y a su vez a su sociedad, sin embargo, muchas veces la psicología se ha llegado a entender o confundir con la psicopatología o con la debilidad del ser humano (Vera, 2006).

Sin embargo, con el paso de los años y con los aprendizajes que he obtenido dentro de la carrera he podido entender que la psicología es el estudio y la evidencia científica del funcionamiento de la psique humana.

A su vez dentro de mis entendimientos la psicología no solo se enfoca en dichos análisis o investigaciones, no solo es el ámbito académico, sino también la capacidad de desarrollar habilidades blandas que pueden servir para nuestro futuro (Zepeda, et. al, 2019)

Para ser específica las habilidades blandas son aquellas que permiten al individuo desarrollarse de manera efectiva en cuanto su actitud y comportamiento tanto en el ámbito personal y en el laboral.

Una de las habilidades que puedo destacar gracias a la elaboración de este trabajo es la habilidad de la empatía, pues los talleres desarrollados, los protocolos y sobre todo el tener más acercamiento a diferentes campos han hecho que la habilidad de la empatía se vuelva parte de mí y he aprendido a ponerme en los zapatos del otro.

Otra habilidad para destacar es la comunicación asertiva, lo cual significa saber comunicarse de una manera positiva y a su vez de una manera directa sin atacar y reprochar las acciones o actitudes de otros. Esta habilidad va de la mano con la habilidad de aprender a trabajar en equipo, pues a pesar de que se vea una tarea fácil y algo muy común en la vida estudiantil es una tarea llena de muchos obstáculos, pero es porque como cultura no nos han enseñado a manejar este tema, se nos ha enseñado a competir entre nosotros mas no a

compartir nuestras ideas y objetivos de manera colectiva. El hablar en público también es una de las habilidades blandas que he adquirido durante la carrera, pero sobre todo durante el desarrollo del presente trabajo, pues la creación y ejecución de protocolos y talleres realizados se han enfocado a un público externo, en donde la facilidad de la palabra se veía necesaria.

Por último, me gustaría mencionar que este trabajo, el cual representa de manera física la culminación de una etapa ha sido un enorme reto para nosotros, aun así lo supimos llevar de una manera profesional y educativa, de tal manera que ambos lados, tanto público externo como nosotros nos hemos visto beneficiados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. (2020). Política del ACNUR para la prevención, mitigación de riesgos y respuesta a la violencia de género. https://www.acnur.org/es-mx/prot/prot_sgbvcp/60adc45e4/politica-del-acnur-para-la-prevencion-mitigacion-de-riesgos-y-respuesta.html?query=violencia%20de%20g%C3%A9nero
- Ayala Ayala, L., Tene Vizueté, B., y Coronel Cuadro, M. (2019). El derecho de las personas con discapacidad a la accesibilidad de bienes y servicios en toda obra pública o privada en la ciudad de Riobamba. *Revista UNIANDES Episteme*, 6(1), 881-901.
- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- Barnes, C., & Sheldon, A. (2010). Disability, politics and poverty in a majority world context. *Disability & Society*, 25(7), 771–782.
<https://doi.org/10.1080/09687599.2010.520889>
- Bates, J. (2020). The violence of norms: resisting repertoires of gender violence in post-conflict Colombia, *Journal of Gender Studies*, 31:2, 153-164.
<https://doi.org/10.1080/09589236.2020.1855130>
- Brito, S., Basualto Porra, L., y Reyes Ochoa, L. (2019). Inclusión social/educativa, en clave de educación superior. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 13(2), 157-172. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-3782019000200157>

- Calder, A., Sole, G., y Mulligan, H. (2018). The accessibility of fitness centers for people with disabilities: a systematic review. *Disability and Health Journal*, 11(4), 525-536.
<https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2018.04.002>
- Carrasco, J. (2015). LA DISCAPACIDAD AUDITIVA. PRINCIPALES MODELOS Y AYUDAS TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN. *Revista Internacional De Apoyo a La Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad.*, 101–113.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2022). Violence Prevention. National Center for Injury Prevention and Control.
<https://www.cdc.gov/violenceprevention/sexualviolence/fastfact.html>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (s.f). Quienes somos.
<https://www.cepam.org.ec/quienes-somos/>
- Código Orgánico Integral Penal [COIP] (2014). Código Orgánico Integral Penal. Asamblea Nacional. Registro Oficial, Suplemento 180.
- Comunidad de Madrid. (s.f). Guía Para Conseguir Una Prevención De Riesgos Laborales Inclusiva En Las Organizaciones. Comunidad de Madrid.
- CONADIS. (2021). Cursos de capacitación y sensibilización en discapacidades.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

CONADIS. (enero, 2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad en el Cantón de Otavalo.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo nacional para igualdades del Ecuador. (enero, 2022). Estadísticas de Discapacidad. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades. (2017). Guía Para Atención De Personas Con Discapacidad En La Salud Rural. Ministerio de Salud Pública.

Chacón, K. (2020). Análisis de la Política de Transporte y Accesibilidad Universal en Ecuador. *Territorios en formación*, (18), 48-67. DOI: 10.20868/tf.2020.18.4604

Chuaqui, J., Mally, D., y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, (69). 157-188. ISSN 0716-7725.

Chung, B., Ehrhart, K., Shore, L., Randel, A., Dean, M., y Kedharnath, U. (2020). Work group inclusion: Test of a scale and model. *Group & Organization Management*, 45(1), 75-102. <https://doi.org/10.1177/1059601119839858>

Cui, F., Cong, C., Qiaoxian, X., y Chang, X. (2019). Equal participation of persons with disabilities in the development of disability policy on accessibility in China.

International Journal of Developmental Disabilities, 65(5), 319-326.

<https://doi.org/10.1080/20473869.2019.1664842>

De la Barreda, L. (2015). La sociedad mexicana y los derechos humanos. Encuesta nacional de derechos humanos, discriminación y grupos vulnerables. México: IIJ-UNAM.

- Deliyore-Vega, M. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 271-286. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.13>
- Dokkedahl, S., Kok, R.N., Murphy, S., Kristensen, T., Hansen, D., y Elklit, A. (2019). The psychological subtype of intimate partner violence and its effect on mental health: protocol for a systematic review and meta-analysis. *Systematic Reviews* 8, 198. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1118-1>
- Dueñas, J. (2018). Un diálogo necesario en beneficio del desarrollo urbano inclusivo y sostenible. *Revista de Divulgación Científica de la Universidad del Rosario*, (2), 24-29. <https://doi.org/10.12804/rd2590924X.2>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Espacios*, 39(51). 1-12. ISSN 0798 1015.
- Felipe Rello, C., Garoz Puerta, I., y Tejero González, C.M. (2018). Análisis comparativo del efecto de tres programas de sensibilización hacia la discapacidad en Educación Física. *Retos*, 34, 258-262. <http://hdl.handle.net/10486/688116>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2021). *Visibilizar, Incluir, Participar* Estrategia Vip.
- Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas Prometedoras En La Respuesta A La Violencia Contra Niñas Y Mujeres Con Discapacidad En América Latina Y El Caribe Hispano*.
- Fons Valenciá Per La Solidaritat. (2022). “OTAVALO INCLUSIVO, COBIJA DE TODOS” [Documento no publicado]. CEPAM.

Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas Prometedoras En La Respuesta A La Violencia Contra Niñas Y Mujeres Con Discapacidad En América Latina Y El Caribe Hispano*.

Francisco, M., Hartman, M., y Wang, Y. (2020). Inclusion and special education. *Education Sciences*, 10(9), 1-17. <https://doi.org/10.3390/educsci10090238>

García Reyes, J., Piña Osorio, J. M., & Aguayo Rousell, H. B. (2019). Representaciones sociales sobre la persona con discapacidad de estudiantes de nivel superior en México. *Revista iberoamericana de educación*.

Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., y Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo. (s.f). *Quienes somos*. <http://www.otavalo.gob.ec/gobierno.html>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo. (2019, abril). Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón de Otavalo. *Gaceta Oficial*. https://issu.com/gadotavalo/docs/abril_2019

Gobierno de Australia. (2013). *National Standards for Disability Services*. https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05_2021/nsdsfullversion-may-2021.pdf

Gobierno de la República del Ecuador. (s.f.). 431 funcionarios públicos se sensibilizan en derechos de personas con discapacidad. *Juntos lo logramos*. <https://www.infancia.gob.ec/431-funcionarios-publicos-se-sensibilizan-en-derechos-de-personas-con-discapacidad/>

Gómez, L., Verdugo, M., Arias, B., & Iruetia, J. (2011). Evaluación de los derechos de las personas con discapacidad intelectual: estudio preliminar. *Psicología Conductual*, 19(1), 207-222.

Hayward, L., Fragala-Pinkham, M., Schneider, J., Coe, M., Vargas, C., Wassenar, A., ... y Torres, D. (2021). Examination of the short-term impact of a disability awareness training on attitudes toward people with disabilities: A community-based participatory evaluation approach. *Physiotherapy theory and practice*, 37(2), 257-270.
<https://doi.org/10.1080/09593985.2019.1630879>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Datos cantonales CENSO 2010 Otavalo. http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/datos_generales_cpv/10otavalo.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y Subempleo. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Febrero-2022/202202_Mercado_Laboral.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Ficha de cifras Generales del cantón Otavalo. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1004_OTAVALO_IMBABURA.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC. (2019). Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género Contra las Mujeres. Boletín Técnico (ENVIGMU). https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Boletin_Tecnico_ENVIGMU.pdf

- Instituto para la Inclusion de las Personas con Discapacidad del Estado de Yucatán. (2020).
MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD [Archivo PDF]. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Jackson, M. A. (2018). Models of disability and human rights: Informing the improvement of
built environment accessibility for people with disability at neighborhood scale?.
Laws, 7(1), 1-21. <https://doi.org/10.3390/laws7010010>
- Kolb, A., y Kolb, D. (2018). Eight important things to know about the experiential learning
cycle. *Australian educational leader*, 40(3), 8-14.
<https://learningfromexperience.com/downloads/research-library/eight-important-things-to-know-about-the-experiential-learning-cycle.pdf>
- Kulkarni, M., Gopakumar, K. V., y Patel, S. (2018). How effective are disability sensitization
workshops? *Employee Relations*, 40(1), 58–74. doi:10.1108/er-08-2016-0165
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Registro
Oficial Suplemento 175 de 05 de febrero de 2018. Asamblea Nacional de la República
del Ecuador.
- Levine, J. (2020). A century of evolution of the accessibility concept. *Transportation research
part D: transport and environment*, 83, 102309.
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102309>
- Linares-García, J., Hernández-Quirama, A., y Rojas-Betancur, H. M. (2018). Accesibilidad
espacial e inclusión social: experiencias de ciudades incluyentes en Europa y
Latinoamérica. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 115-128.
<http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a09>
- Lucas, K., Van Wee, B., y Maat, K. (2016). A method to evaluate equitable accessibility:
combining ethical theories and accessibility-based approaches. *Transportation*, 43(3),
473-490. <https://doi.org/10.1007/s11116-015-9585-2>

- Marín Carangui, L.B., y Torres Rodas, M.A. (2020). Garantía de derechos humanos de personas con discapacidad en el cantón Azogues provincia del Cañar de Ecuador. *Killkana Sociales*, 4(1), 21-28. https://doi.org/10.26871/killkana_social.v4i1.618
- Mayor, S., y Salazar, C. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 96-105.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100096&lng=es&tlng=es.
- Mena, G., y Llontop, M. (2017) ¿Qué factores favorecen el conocimiento sobre los derechos de las personas con discapacidad?. *CASUS*, 2(3), 147-155.
- Ministerio de Inclusion Económica y Social. (s.f). Atención a Personas con Discapacidad.
<https://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Educación de Chile. (2016). Guía de apoyo técnico pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educativa parvularia.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo.
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). Calificación de la discapacidad. Dirección Nacional de Normatización, MSP.
- Ministerio de Trabajo. (s.f). Ministerio del Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Ministerio del Trabajo. (s.f). <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/#>
- Mogro Peñaloza, N.M. (2017). La aplicación de las medidas de protección vulnera los derechos de las personas con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Carapungo Zona 2, en el año 2016. Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Abogada. Carrera de Derecho. Quito: UCE. 72 p.

- Morcillo Martínez, J.M., y Pérez Villar, J. (2018). VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES INMIGRANTES Y MUJERES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL: LA DOBLE DISCRIMINACIÓN. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 3, 63-80. . doi: 10.17561/reid.m3.5
- Nilholm, C., y Göransson, K. (2017). What is meant by inclusion? An analysis of European and North American journal articles with high impact. *European Journal of Special Needs Education*, 32(3), 437-451. <https://doi.org/10.1080/08856257.2017.1295638>
- Núñez, N., Sánchez, L., Sotelo, V., Miranda, C., Mantilla, M., Galeano, L., y Moreno. M. (2019). Emprendimiento e innovación en personas con discapacidad en Colombia: estudio de casos. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* Volumen 38, número 2.
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4158/EmprendimientoyDiscapacidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampo, J. C. (2018). Discapacidad, inclusión y educación superior en Ecuador: El caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12(2), 97-114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782018000200097>
- ONU Mujeres. (s.f). Hechos y cifras: Mujeres y niñas con discapacidad.
<https://www.unwomen.org/es/what-we-do/women-and-girls-with-disabilities/facts-and-figures#notes>
- ONU Mujeres, (s.f). Mujeres y niñas con discapacidad. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/women-and-girls-with-disabilities>
- OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Discapacidad.
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Organización Internacional del Trabajo. (2015). Estrategia y plan de acción para la inclusión de la discapacidad 2014-17: un doble enfoque de acciones transversales y específicas para las personas con discapacidad. Ginebra: OIT.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/genericdocument/wcms_370773.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad [Archivo PDF]. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2021, 24 noviembre). Discapacidad y salud.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Pérez Medina, A. L., Gómez Rúa, N. E., López Arango, D. M., y Medina Ruiz, M. F. (2020).

Personas con discapacidad: Barreras de Acceso Al Empleo y algunas Alternativas de Inclusión en Colombia. *CES Derecho*, 11(2), 3–24.

<https://doi.org/10.21615/cesder.11.2.1>

Pérez, J. (2020). Acceso a la educación y factores de vulnerabilidad en las personas con discapacidad, *Voces De La Educación*, 5 (10), p. 59-74.

<https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/242/210>

Phillips, B. N., Deiches, J., Morrison, B., Chan, F., y Bezyak, J. L. (2015). Disability Diversity Training in the Workplace: Systematic Review and Future Directions.

Journal of Occupational Rehabilitation, 26(3), 264-275.

Pico Barrionuevo, F. P., y Torres, S. S. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso

en empresas de Ambato, Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(14), 189-200. <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.10>

Roth, D., Pure, T., Rabinowitz, S., y Kaufman-Scarborough, C. (2018). Disability Awareness, Training, and Empowerment: A New Paradigm for Raising Disability Awareness on a University Campus for Faculty, Staff, and Students. *Social Inclusion*, 6(4), 116-124.

Sánchez, J., y Díaz, A. (2016). Generar "comportamientos inclusivos" como herramienta para operativizar la inclusión. *Educación en Revista*, (59), 97-122. DOI: 10.1590/0104-4060.44690.

Secretaría Técnica Ecuador. (s.f). Misión Las Manueles.

<https://www.infancia.gob.ec/lasmanuelaslamisioncontinua/>

Tejada, J. (2021). Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, (24), 93-114.

Tutuncu, O. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.002>

UNFPA. (2018). MUJERES Y JÓVENES CON DISCAPACIDAD. Directrices para prestar servicios basados en derechos y con perspectiva de género para abordar la violencia basada en género y la salud y los derechos sexuales y reproductivos.

[Disability_Guidelines_in_Spanish.pdf](#) (unfpa.org)

UNFPA. (2019-2021). VISIBILIZAR, INCLUIR, PARTICIPAR ESTRATEGIA VIP: orientaciones para promover los derechos de las personas con discapacidad en el trabajo del fondo de población de las naciones unidas en América latina y El caribe.

<https://lac.unfpa.org/es/publications/visibilizar-incluir-participar-estrategia-vip-orientaciones-para-promover-los-derechos>

University of Massachusetts Amherst. (2018). Standards.

<https://guides.library.umass.edu/c.php?g=719645&p=5126968>

Valdivieso Miño, G., y Lalama Rovayo, R. (2018). Análisis de la Ley Orgánica de Discapacidades y otras disposiciones como apoyo a los procesos de inclusión. *Revista Puce*, (105). 385-410. ISSN: 2528-8156.

Vale, D. S., Ascensão, F., Raposo, N., y Figueiredo, A. P. (2017). Comparing access for all: disability-induced accessibility disparity in Lisbon. *Journal of Geographical Systems*, 19(1), 43-64. <https://doi.org/10.1007/s10109-016-0240-z>

Valenti, A. (2019). MANUAL PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN [Archivo PDF]. <https://bymbe.eu/media/bymbe-io2-es.pdf>

Vera Poseck, Beatriz Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología *Papeles del Psicólogo*, vol. 27, núm. 1, enero-abril, 2006, pp. 3-8 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España

Vicepresidencia de la Republica del Ecuador. (2011). Módulo I: Educación Inclusiva y Especial [Archivo PDF]. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Modulo_Trabajo_EI.pdf

World Health Organization, WHO. (2012). Understanding and addressing violence against women. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77432/WHO_RHR_12.36_eng.pdf?sequence=1

Youth Do It. (s.f.). Sensitization. <https://www.youthdoit.org/themes/awareness-raising/sensitization/>

Zepeda Hurtado, M. E., Cardoso Espinosa, E. O., & Cortés Ruiz, J. A. (2019). El Aprendizaje Orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(19).
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.530>

ANEXO A: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA SERVIDORES PÚBLICOS

ANEXO B: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA UN TRANSPORTE INCLUSIVO