



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**Título del Proyecto de Investigación**

Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”, 2022.

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADO EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**AUTOR:**

ROCAFUERTE ROCA JUAN MIGUEL

**TUTOR:**

ScIga. Vanessa Montenegro Hidalgo, PhD.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2022

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**Título del Proyecto de Investigación**

Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial de José Luis Tamayo a través del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”, 2022

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADO EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

ROCAFUERTE ROCA JUAN MIGUEL

LA LIBERTAD – ECUADOR

2022

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	6
DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTOS .....	8
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC.....	9
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	9
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	10
RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Antecedentes del problema de investigación. ....	3
1.2. Formulación del problema de investigación. ....	7
1.3. Objetivos. ....	8
1.3.1. Objetivo general.....	8
1.3.2. Objetivos específicos. ....	8
1.4. Justificación de la investigación.....	9
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	11
2.1 Conocimiento actual o estado del arte.....	11
2.1.1 Resultado del análisis del conocimiento Actual o estado del arte .....	16
2.1. Fundamentación teórica y Conceptual. ....	17
2.2.1 Criterios para evaluar la gestión social.....	17
2.2.2 Políticas públicas .....	18
2.2.3 Calidad de vida de las personas con discapacidad .....	18
2.2.4 Intervención social frente a la discapacidad .....	18
2.2.5 Ley Orgánica de discapacidad en Ecuador en cuanto a la promoción de salud .....	19
2.2.6 Salud desde el enfoque de los derechos y su relación con la salud públicas.....	19
2.2.7 Las personas con discapacidad en la integración social .....	20
2.2.8 Inclusión social e inclusión familiar hacia las personas con discapacidad.....	20
2.2.9 Autodeterminación en las personas con discapacidad intelectual y el desarrollo .....	21
2.2.10 Habilidades de comunicación y promoción de conductas adoptadas de las personas con discapacidad.....	21
2.2.11 Instrumentos o metodologías en el accionar del trabajador social .....	21
2.2.12 Ocio, tiempo libre y espacios de respiro de las personas con discapacidad .....	22
2.2.13 Discapacidad y sistemas alternativos para la resolución de conflictos .....	22

3. MARCO METODOLÓGICO .....	23
3.1. Tipo de investigación. ....	23
3.2. Alcance de la investigación.....	23
3.3. Operacionalización de las variables .....	24
3.4 Población, muestra y periodo de estudio.....	27
3.4.1 Población .....	27
3.4.2 Muestra .....	27
3.4.3 Periodo de estudio .....	27
3.5 Técnicas e instrumentos de levantamiento de información. ....	27
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	29
4.1 Análisis de los resultados de la Muestra Estratificada .....	29
4.2 Análisis de los resultados de las figuras .....	31
5. DISCUSIÓN .....	52
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
6.1 Conclusiones .....	56
6.2 Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS .....	62

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Distribución de las personas con discapacidad según su tipo de discapacidad. ....	29
Tabla 2 Aplicación del ME por discapacidad .....	30
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad .....	31
Tabla 4 Rango de Edad de los Usuarios. ....	31
Tabla 5 Género de los Usuarios .....	32
Tabla 6. Auto Identidad del Usuario.....	33
Tabla 7 Tipo de Discapacidad de los Usuarios .....	34
Tabla 8 Condiciones de vida.....	35
Tabla 9 Mejoramiento en la salud.....	36
Tabla 10 Habilidades de integración social y familiar.....	37
Tabla 11 Habilidades comunicacionales y de autodeterminación .....	38
Tabla 12 Habilidades productivas para la consecución de medios de vida .....	39
Tabla 13 Solución de conflicto, problemas, o dilemas .....	40
Tabla 14 Gestión para un servicio de salud adecuado .....	41
Tabla 15 Gestión de cedula de Identidad .....	42
Tabla 16 Confidencialidad.....	43
Tabla 17 Cuidado, integración y protección de inclusión.....	44
Tabla 18 Ejecución Eficiente de habilidades a desarrollar .....	45
Tabla 19 Comprensión de situaciones .....	46

Tabla 20 Ejecución de habilidades y dinámica.....	47
Tabla 21 Relación afectiva.....	48
Tabla 22 Instrumentos o metodologías .....	49
Tabla 23 Estrategias integrales .....	50
Tabla 24 Entrega de insumos o producto.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

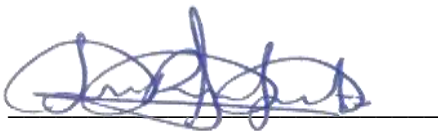
Figura 1 Rango de edad de los usuarios.....	31
Figura 2 Género de los usuarios del proyecto de discapacidad .....	32
Figura 3 Auto identidad de los usuarios .....	33
Figura 4 Tipo de discapacidad de los usuarios .....	34
Figura 5 ¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus condiciones de vida?.....	35
Figura 6 ¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud? .....	36
Figura 7 ¿El proyecto de discapacidad mejora sus habilidades de integración social y familiar? .....	37
Figura 8 ¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación? .....	38
Figura 9 ¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud? .....	39
Figura 10 ¿La técnica territorial le genera alguna solución de algún problema que le esté sucediendo?.....	40
Figura 11 . ¿La técnica territorial aplica alguna gestión para que usted reciba un servicio de salud adecuado? .....	41
figura 12 ¿La técnica territorial gestiona algún procedimiento del registro civil para agilizar el proceso de cedula de identidad? .....	42
Figura 13 ¿El proyecto de discapacidad tiene su información estrictamente confidencial?.....	43
Figura 14 ¿El proyecto de discapacidad vela por su cuidado, integración, y protección e inclusión a nivel social y familiar? .....	44
Figura 15 ¿La Técnica Territorial ejecuta de manera eficiente la habilidad que le corresponda desarrollar al usuario?.....	45
Figura 16 ¿La Técnica Territorial comprende las anomalías que le suele pasar al usuario en su día?.....	46
Figura 17 ¿La Técnica Territorial interactúa con usted y su familia para la ejecución de la dinámica, actividad y habilidad que le corresponda desarrollar con el usuario?.....	47
Figura 18 . ¿La relación que tiene con su técnica Territorial es muy afectiva?.....	48
Figura 19 ¿La Técnica territorial utiliza algún instrumento o metodología para que usted comprenda de mejor manera la habilidad que va a desarrollar? .....	49
Figura 20 ¿El GAD de la parroquia realiza alguna estrategia integral sea talleres, eventos, casas abiertas, ¿o áreas de respiro para que usted sea participe de estas actividades?.....	50
Figura 21 ¿El GAD de la parroquia le entrega algún insumo o producto para que usted pueda solventarse en cierto tiempo o prevenirse de alguna enfermedad?.....	51

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

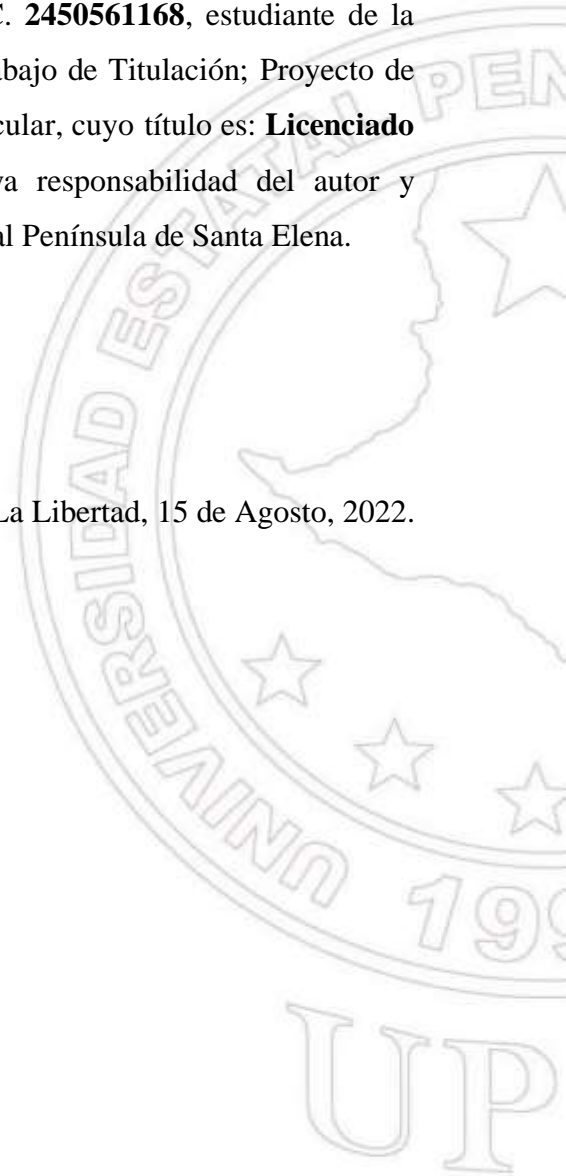
Quien suscribe; **Rocafuerte Roca Juan Miguel** con C.C. **2450561168**, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **Licenciado en Gestión Social y Desarrollo**, corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 15 de Agosto, 2022.

Atentamente,



**Rocafuerte Roca Juan Miguel**  
C.C. 2450561168



## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación está dedicado a:

A Dios en primer lugar por ser el pilar fundamental de mi vida para cumplir con mis metas y objetivos propuestos, por guiarme en mis estudios académicos, por el amor, comprensión, y lealtad que me ha entregado en todo lo largo de mi trayectoria académica.

A mi abuela Gladys Soriano y mis tíos Luis Holguín y Juana Rocafuerte por apoyarme incondicionalmente, pues gracias a su paciencia, confianza y amor se está cumpliendo un propósito más.

Finalmente quiero agradecerles a todas las personas que me brindaron su apoyo y aliento en cada situación difícil de mi vida, pues su amistad y confianza me hicieron llegar lejos. Y a mis compañeros/as que de alguna manera me dieron ánimos para seguir continuando con mis estudios.

**Rocafuerte Roca Juan Miguel**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría y conocimiento y estar a mi lado en todo momento para continuar con mis objetivos académicos, sobre todo por ayudarme a afrontar mis defectos y mis virtudes, para poder lograr mis objetivos.

Agradezco al Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia José Luis Tamayo por permitirme realizar mi trabajo de titulación en esta entidad pública del Estado.

Finalmente agradezco a mi tutora Slga. Vanessa Montenegro por el tiempo, motivación y desempeño en mi trabajo investigativo.

**Rocafuerte Roca Juan Miguel**







**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La Libertad, ## de agosto del 2022

Lic. Lilian Susana Molina Benavides, Ph. D  
**Directora de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo- UPSE**

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que el estudiante **Rocafuerte Roca Juan Miguel** con cédula de identidad No **2450561168**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE* y *Protocolos Vigentes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título **“Licenciado en Gestión Social y Desarrollo”**.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

*“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”*

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

**Slga. Vanessa Montenegro Hidalgo**  
**DOCENTE TUTORA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



---

Lic. Lilian Susana Molina Benavides,  
Ph. D  
**DIRECTORA DE LA CARRERA  
DE GESTIÓN SOCIAL Y  
DESARROLLO**



---

Econ. Juan Carlos Olives M., Mgtr.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



---

Slga. Vanessa Montenegro Hidalgo,  
Ph.D.  
**DOCENTE TUTORA DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL  
Y DESARROLLO**



---

Lcdo. Fabián Cobos Alvarado, Mgtr. /Ph.D.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y  
DESARROLLO**



---

Juan Miguel Rocafuerte Roca  
**ESTUDIANTE**

# **Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del proyecto de discapacidad “Sin Límites”.**

## **Evaluation of the social management in the José Luis Tamayo Parish GAD Through the “Sin Limits” disability Project.**

Rocafuerte Roca Juan Miguel (1), Montenegro Hidalgo Vanessa (2)

Código Orcid (1) 0000-0002-7082-676X

Código Orcid (2) 0000-0001-8573-6997X

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo (1)

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo (2)

### **RESUMEN**

*La gestión social cuando es organizada, planificada y se toma en cuenta la participación de los grupos de interés, el desarrollo de sus actividades se vuelve socialmente responsable, a través de estrategias que solucionen las demandas sociales presentes en la sociedad. No se puede dejar de lado la gestión que hace el GAD Parroquial José Luis Tamayo y su gobierno de turno, pues en los últimos años se han evidenciado grandes avances no solo en los espacios físicos sino, también en la ejecución de programas, planes o proyectos en beneficio de la sociedad en general o de grupos en situación de vulnerabilidad en particular. La presente investigación tiene como finalidad evaluar la gestión social que ha generado el proyecto de discapacidad “Sin Límites” a partir del diseño de un instrumento de evaluación en el GAD parroquial de José Luis Tamayo. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo el cual permite tabular, enumerar y representar mediante porcentajes lo que se requiere investigar, utilizando técnicas para el levantamiento de información tales como: la encuesta adaptándolo al modelo ServQual y la ficha de observación participante y entrevista semi estructuradas. Lo resultados muestran que el proyecto de discapacidad ha mejorado las condiciones de vida de la población atendida a su vez, las personas con discapacidad fortalecen el desarrollo de sus habilidades y destrezas, dando como conclusión que la gestión social que realiza el Gad de la parroquia en convenio con el MIES ha generado grandes cambios en las condiciones de vida de las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto.*

**Palabras Clave:** *Gestión social, discapacidad, condiciones de vida, salud, proyectos sociales.*

### **ABSTRACT**

*When Social management is organized, planned and take into account the participation of the actors in the development of this activities becomes socially responsible, through strategies that solve the social demands present in society, the management of the GAD parroquial José Luis Tamayo and its government cannot be overlooked, since in recent years it has achieved progress only in physical spaces but also in the implementation of programs, plans, or projects for the benefit of society in general or groups in vulnerable situations in particular. The purpose of this research is to evaluate the social management generated by the disability project “Sin Limits” through the design of an evaluation instrument in the parish government of José Luis Tamayo. The research has a quantitative approach whit descriptive scope that allows tabulating, enumerating, and representing though percentages what is to be investigated, using techniques for the collection of information such as: the survey adapted to the ServQual model and the participant observation and semi-structured interview. the results show that the disability project has improved the living conditions of their skills and abilities, giving as a conclusion that the social management carried out by the GAD of the parroquial in agreement with the MIES has generated great changes in the living conditions of the people with disabilities who are beneficiaries of the project.*

**Keywords:** *Social management, disability, Living conditions, health, social projects.*

## INTRODUCCIÓN

En América Latina los países con grandes avances en el desarrollo social, económico, político, ambiental han ejecutado estrategias de gestión comunitaria, apoyo de redes institucionales, sociales y empresariales eficaces para resolver problemáticas de la sociedad, tomando en cuenta la participación de todos los actores sociales involucrados logrando así el bienestar social.

Sin embargo, en los últimos años Ecuador ha sido un país con grandes cambios. Gracias a la reforma constitucional del 2008, se crearon y modificaron varias leyes, normas, o artículos para beneficio de la sociedad, debido a lo acontecido, varias entidades públicas pertenecientes al Estado ecuatoriano han creado, políticas públicas, planes, programas y proyectos para beneficio de los grupos en situación de vulnerabilidad, pues niños, niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores, y personas con discapacidad disfrutaran del goce, promoción y respeto de sus derechos establecidos en la carta magna constitucional.

No obstante, no se puede menospreciar la gran labor social que ha generado el GAD de la Parroquia Rural José Luis Tamayo y su gobierno de turno, pues en los últimos años se han evidenciado grandes avances no solo en los espacios públicos de la localidad sino, también en la ejecución de sus programas, planes o proyectos en convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social beneficiando a los grupos de atención prioritaria.

El presente proyecto de investigación tiene como propósito evaluar la gestión social del GAD José Luis Tamayo a través del proyecto de Discapacidad “Sin Límites” mediante la ejecución de técnicas para el levantamiento de información y la adaptación de un instrumento que permita analizar e interpretar los resultados sean estos positivos o negativos desde la opinión de los usuarios que pertenecen al proyecto de discapacidad ejecutado por el MIES en convenio con el GAD de la Parroquia.

# **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Antecedentes del problema de investigación.**

Abarcar el tema de la administración pública desde las propias instituciones en los diferentes tipos de gobierno es un tema muy complejo y difícil de aplicar a través de la gestión social de manera eficaz y eficiente. Son diferentes los países en América Latina y el Caribe que han realizado grandes avances en la disminución de brechas de la desigualdad en cuanto a pobreza, desempleo, salud, educación, entre otros. Mediante políticas públicas que benefician a la comunidad en general e incluso a las personas con altos grados de vulnerabilidad.

Hernández et al. (2017) Menciona que especialmente, en América Latina el Estado de bienestar asume una estructura de poder institucionalizada que da respuesta a dinámicas con diferentes intereses, el cual opera desde las elites de poder, la acumulación de un capital, y la distribución de los recursos mediante políticas públicas que mejoran condiciones económicas y sociales. Los Estados se concentran en su propia organización, se dirigen hacia la consolidación progresiva según su capacidad de desarrollo y comprensión de los temas de reivindicativos de la lucha social. (Hernández et al, 2017)

De acuerdo a Thomas (2011) citado por Rist (2002) Dentro de los contextos de la gestión social, sea comunitaria, institucional, o empresarial se asemejan dos versiones que son ejecutadas a nivel mundial. Por un lado, aquellos países que cuentan con Estándares de crecimiento y desarrollo importantes y por otro lado, países con procesos históricos y culturales diferentes, cuyos resultados lo ponen significativamente en condiciones de retraso en relación con sus propios estándares. (Thomas, 2011, p.134)

En cuanto a los países de tercer mundo, el modelo de desarrollo que ellos ejecutan en su propuesta de gobierno sea este de carácter local, humano, social y sostenible, visualizan perspectivas a largo plazo. En otras palabras, es un proceso a la disminución o erradicación de problemáticas sociales que se vuelven insostenibles en el tiempo, debido a que sus indicadores sociales son muy altos en cuanto a las desigualdades o inequidades que los definen como nivel de vida regular.

Arroyave (2010). Entiende por políticas públicas la conformación e intervención del Estado en respuesta a una problemática presente en la sociedad, pues en ella se utilizan instrumentos a través de los cuales el país o los países luego de identificar una necesidad de carácter económico, político, ambiental, social o cultural, etc. Implementan un conjunto de medidas reparadoras construidas con la participación de los grupos afectados por los diversos problemas. (Arroyave, 2010, pág. 97)

El primer paso para la ejecución de una política pública es conocer el diagnóstico situacional de un territorio, para después pasar por etapas de diseño, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la misma. No obstante, no muchas de las instituciones cumplen con los estándares como es debido, y es ahí donde no se pueden evaluar aquellos impactos sean estos positivos o negativos que dejan las políticas públicas.

Los proyectos son considerados como herramientas estratégicas para la mejor toma de decisiones que pueden ejercer las instituciones públicas y sociales. Son técnicas de soluciones a problemas de interés general y un medio para cambiar situaciones en desventaja o problemáticas hacia puntos convenientes que benefician a una población en común.

Autores como De la Rosa & Conteras (2007) mencionan que en la actualidad se observan marcadas tendencias desde las ciencias sociales, por aunar esfuerzos hacia la comprensión de la gestión en las nuevas formas de organización que inciden en el desarrollo de las sociedades. (De la Rosa Alburquerque & Conteras, 2007, pág. 20)

La ejecución de acciones positivas es fundamental en la transformación de las comunidades y la ciudadanía involucradas en temas participación e inclusión, donde se rompen aquellos paradigmas de exclusión o vulneración de derechos que aún en la actualidad se pueden evidenciar. A nivel mundial son varios los Estados que cumplen a cabalidad los derechos humanos proclamados por la Organización de las Naciones Unidas.

Por otro lado, la gestión social cuando es organizada, planificada y se ejecutan propuestas tomando en cuenta la participación de los grupos de interés, el desarrollo de sus actividades se vuelve socialmente responsable. Sin embargo, muchas de estos organismos públicas, no toman en cuenta la opinión o criterio de la ciudadanía.

Los sistemas de administración pública que existen en Latino América son generalmente anquilados, lentos, corruptos, y generadores de un gasto ineficiente con efectos negativos, esta responsabilidad recae a los funcionarios públicos, puesto a que la calidad con la que prestan los servicios es muy pobre e ineficiente en el mal manejo de los gastos. (Granados, 2015, pág. 2) Las sociedades evolucionan constantemente, pues el pueblo y el Estado a partir de la gestión administrativa generan vínculos entrelazados cumpliendo con los objetivos de desarrollo sostenible o la Agenda 2030.

Durante los últimos años se ha generado un gran crecimiento asertivo en el desarrollo humano y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad, sin embargo, muchas de las personas padecen de ciertas necesidades o servicios que aún en la actualidad no han sido satisfechas debido al mal manejo de los recursos o a la mala administración por parte de organismo gubernamentales.

Por tal razón, el desarrollo de los procesos organizacionales y la búsqueda de nuevas perspectivas en el modelo de la gestión administrativa no cumplen aquellos criterios de calidad, productividad eficiente, satisfacción, compromiso, y participación individual o colectiva. Es importante mencionar que, la gobernabilidad por parte de las instituciones públicas del Estado debe cumplir con parámetros en donde se manifieste el compromiso social, ético, tomando decisiones efectivas en respuesta de las demandas del pueblo.

En este contexto la gestión social no se debería asimilar como la simple administración de una institución o programa, por el contrario, se deberían aclarar las normas, la estructura organizacional y social sea esta interna o externa y los instrumentos que permitan cumplir con el mandato de la misma.

La participación social se instaló en Ecuador como tema de debate, asociada al ámbito de la democracia representativa, en un marco derivado como proceso de modernización que a su vez parte de la separación de la Sociedad Civil y el Estado. Para el autor Bobbio (2004), menciona que, a los gobiernos democráticos se les dificulta solucionar dilemas de intereses sociales, pues el número de demandas que existen en las comunidades son muy altas a la respuesta que pueda generar un gobierno, sea desde un nivel nacional, provincial o local.

La Constitución de la República del Ecuador, al incorporar la democracia participativa otorga a la ciudadanía el poder incidir, decidir, y orientar positivamente en los términos de igualdad, autonomía y deliberación pública. En otras palabras, el pueblo es el primer fiscalizador del poder público, para facilitar la configuración de las decisiones, creando una cuarta función del Estado llamada la función de participación ciudadana y control social.

No se puede menospreciar la gestión que ha realizado el Gobierno autónomo descentralizado de la Parroquia Rural de José Luis Tamayo y su gobierno de turno, pues en los últimos años se han evidenciado grandes avances no solo en los espacios físicos de la parroquia, sino, también en la ejecución de programas, planes o proyectos en beneficio de la sociedad en general o de personas en situación de vulnerabilidad.

Cabe destacar que, en el territorio ya antes nombrado se ejecutan programas para los grupos en situación de vulnerabilidad, por ejemplo, a los adultos mayores, niños, niñas en su primera infancia, personas con discapacidad, entre otros. No obstante, desde el año 2015, se ha venido atendido a 90 personas que padecen algún tipo de discapacidad y a 85 familias se les presta servicios con modalidad de atención en el hogar y la comunidad, brindando un servicio donde se mejore y fortalezca el desarrollo de sus habilidades tales como: integrales, inclusivas, de autodeterminación y salud. Implementando mejores hábitos relacionados a la salud, nutrición, cuidado diario y así lograr con los objetivos del programa ejecutado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social en convenio con el Gobierno Autónomo Rural de la Parroquia José Luis Tamayo.

A pesar, que en épocas de pandemia surgidas por el covid-19 o el coronavirus el presupuesto financiero de estos proyectos se redujo considerablemente, esto trajo consigo varios prejuicios, tales como recorte profesional, insumos o materiales y recorte de cobertura.

A su vez, tuvo ciertos inconvenientes en la ejecución debido a la pandemia pues los profesionales o educadores no podían realizar aquellas habilidades o estrategias en la ejecución de la misma. Por ejemplo, a los usuarios que están dentro del proyecto de discapacidad con unidades de atención en el hogar y la comunidad, se les complicaba el poder interactuar con su técnico territorial, pues era imposible ir a los hogares y enseñarles



alguna actividad que les correspondía, sea una habilidad de integración, de higiene personal, académica funcional, etc. No es lo mismo enseñar de manera presencial que virtual.

Otro problema era la falta de servicio de internet que poseían estas personas, sus condiciones económicas no eran las más adecuadas para instalar este servicio que es fundamental en los hogares. Actualmente, el proyecto sigue vigente con una cobertura de noventa usuarios entre el rango de edad de 18 a 64 años que poseen diferentes tipos de discapacidad tales como: física, auditiva, visual, e intelectual, psicológica y lingüística, en los distintos barrios de la Parroquia.

Para ingresar al programa discapacidad “Sin Límites” se necesita cumplir con ciertos estándares de vulnerabilidad, como la carencia de servicios básicos, familias con varias personas con discapacidad, hogares donde existe más de un núcleo familiar, y hogares donde la familia ya no le presta la debida atención su familiar con algún tipo de discapacidad , nivel socio económico menor al 30%, y el grado de discapacidad que posee emitido por el carnet del conadis, o Ministerio de Salud Pública, estos papeles se entregan al Gad de la localidad y son enviados al Ministerio de Inclusión Económica y Social, esta entidad pública, se encarga de ejecutar planes, programas y proyectos, en base a las políticas públicas de carácter nacional brindando un servicio de calidad y calidez.

Baca & Herrera (2016). Mencionan que resulta crucial que al finalizar el proyecto las comunidades asuman la responsabilidad de autogestionar para hacer sostenibles sus resultados, y esto, depende del grado de empoderamiento de la ciudadanía y las instituciones que lo ejecutan de manera coordinada en los territorios, lograr un mayor impacto en sus propias iniciativas o encomiendas institucionales. (Baca & Herrera, 2016, pág. 72)

## **1.2. Formulación del problema de investigación.**

¿Cómo se puede evaluar la gestión social que ha generado GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del proyecto de discapacidad “Sin Límites”?

### **1.3. Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

- Evaluar la gestión social que ha generado el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Conocer el diagnóstico situacional que existe en el proyecto de discapacidad “Sin Límites” en la Parroquia José Luis Tamayo.
- Adaptar instrumento que permita evaluar la gestión social del proyecto Discapacidad “Sin Límites” en el GAD Parroquial José Luis Tamayo.
- Analizar la gestión social de GAD parroquial José Luis Tamayo desde la opinión de los usuarios que están dentro del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”

#### **1.4. Justificación de la investigación.**

La importancia de generar gestión social a un nivel de gobernanza y gobernabilidad ejecutada de manera eficiente por parte de las instituciones gubernamentales utilizando métodos de responsabilidad y la partición ciudadana, se contribuye a que el bienestar de las personas de un determinado territorio mejore en el aspecto social, local, y humano. En palabras de Lezcano et al. (2017) argumenta que la gestión social es manifestada como el esfuerzo continuo en el desempeño social y el compromiso positivo consciente y confiable (p.13).

Con base a lo mencionado, las entidades públicas deben aplicar mecanismos eficaces en la distribución de sus recursos y posibilidades para definir el direccionamiento de la sociedad, mediante la toma de decisiones socialmente vinculantes, haciendo hincapié, que el enfoque de la gobernabilidad del cual se refiere a condiciones y comportamientos de gobiernos, para una mejor cultura ciudadana.

La parroquia José Luis Tamayo es una localidad que en años anteriores carecía de ciertos servicios básicos importantes para la ciudadanía, debido a que los anteriores gobiernos de turno no tomaban en cuenta las verdaderas demandas que realmente necesitaba la población, en la actualidad han sido muchos los barrios que hoy en día cuentan con alumbrado público, alcantarillado, agua potable, asfaltados, parques en buen estado, etc.

Por otra parte, se han resuelto problemáticas sociales a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas en primera infancia entre otros. Fenómenos sociales que en épocas anteriores no eran consideradas como importantes para los gobiernos locales de turno. Ya en el 2008 con la nueva reforma constitucional, y una nueva estructura ministerial se diseñaron políticas públicas con el fin de reducir o erradicar estos prejuicios sociales. Ecuador ha sido partícipes de estos cambios efectivos en el bienestar de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Con referencia a la Parroquia se han llevado a cabo planes, programas y proyectos en beneficio de estas personas, pues ahora los adultos mayores pueden vivir una vida plena y segura con igualdad de condiciones y una salud adecuada; los niños, niñas, y mujeres

embarazadas desde su etapa de gestación, tienen un adecuado desarrollo integral a través de la asesoría alimentaria y la educación inicial, con profesionales idóneos para hacer efectivos los derechos de los niños y niñas. Lo mismo ocurre con las personas con discapacidad, pues esta población recibe una atención especializada en unidades de atención en el hogar y la comunidad en los distintos barrios de la Parroquia. Cabe recalcar que, estos proyectos son ejecutados en convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia.

El propósito de la investigación tiene como finalidad evaluar la gestión social que ha generado el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”, que beneficia a los usuarios que padecen ciertas limitaciones tales como: física, auditiva, visual e intelectual, psicológica y lingüística. Cuyo objetivo propuesto por el MIES de es mejorar las condiciones de vida de estas personas promoviendo una vida plena segura, integral, y adecuada.

Sin embargo, los profesionales que están dentro de este organismo público no disponen de alguna metodología para realizar aquel seguimiento y evaluación del proyecto, pues el GAD de la Parroquia al ser cooperante del MIES solo está encargado de la práctica administrativa, técnica y financiera, es decir, la contratación de un profesional que esté capacitado y tenga la experiencia necesaria para ejecutar las metodologías y habilidades que están dentro de su normativa técnica.

Por tal motivo se propone adaptar un instrumento que permita evaluar la gestión social que genera el proyecto de discapacidad “Sin Límites” para conocer y valorar cuales han sido los efectos sean estos positivos o negativos que ha generado el proyecto desde la opinión de los usuarios con diferentes tipos de discapacidad.

El proyecto de investigación aporta a la resolución de la problemática, pues prioriza la política pública cuyo enfoque social está en promover, proteger, y asegurar el goce pleno de los derechos humanos, mediante libertades fundamentales de las personas con discapacidad. Señalado en el artículo 19 de la constitución de la república del Ecuador del 2008 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

## **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Conocimiento actual o estado del arte.**

Según Ramírez (2016), menciona que en la actualidad múltiples disciplinas incorporan la gestión social en un campo de actuación del trabajo social, su finalidad es delimitar cuatro campos que permitan al grupo de investigación Innovación Social, de la universidad Simón Bolívar de Colombia, profundizar la gestión social y el trabajo social relacionado con los campos de acción interdisciplinar. La investigación cualitativa de corte documental generó una exhaustiva revisión literaria de textos relacionados con trabajo social y gestión social, grupo de investigadores categorizados por Colciencias, y páginas web de trabajo social en América Latina. La información que se recabó determinó que la gestión social abarca muchas ramas disciplinarias en las ciencias sociales. A manera de conclusión, estos campos disciplinarios representan un amplio conocimiento integral de múltiples dimensiones o sectores de la sociedad, tomando a consideración el bienestar colectivo, el desarrollo humano y social desde las bases teóricas, conceptuales, y estratégicas para generar nuevos conocimientos.

Sin lugar a dudas, Tenorio et al.(2022) en su artículo titulado ¿Tiene ancestralidad el concepto de gestión social? menciona que desde los hechos históricos hasta principios de la década de 1990 se ha hablado del significado de gestión social, el objetivo de la investigación es identificar prácticas que se acercan al concepto de gestión social, el estudio de carácter descriptivo y corte documental menciona que desde el cristianismo primitivo pre capitalista, el alylus y Minkas (práctica de las sociedades andinas anteriores a la colonización española), la republica guaraní, los obshchinas, comunas de Paris; fueron sucesos que sucedieron en Latino América y el continente europeo, pero, que ya no se ponen en práctica en la actualidad. A manera de conclusión cada contexto histórico desde el punto de vista religioso, oligárquico, organizacional, feudal, y capitalista intentó construir sociedades más justas e igualitarias a través de procesos colectivos.

De igual forma el autor Vizcarra (2022), en su artículo “Gestión Social y Desarrollo Sostenible en América Latina” demuestra que la gestión social se realiza a través de programas sociales o dinámicas estructurales como una forma de acción para la interacción coordinada entre actores que tienen la responsabilidad de generar soluciones a las problemáticas sean sociales, económicos, educativos y ambientales. Su metodología

empleada fue el análisis de fuentes bibliográficas mediante artículos científicos tales como: Scielo, Ebsco, Dialnet, y Redalyc con un total de 1,270 estudiados en América Latina y el Caribe. De las investigaciones que se realizaron en este apartado ninguno utiliza una metodología relevante, pues muchas de ellas se enfocaban a sus variables cuantitativas, cualitativas, y mixtas, de la misma manera, existieron inconvenientes, pues estos autores de los distintos artículos tenían como instrumentos entrevista, encuesta, observación de campo, y recolección de datos. Es importante manifestar que la carencia de publicaciones científicas sobre el tema hace complejo que las respuestas o resultados sean beneficiosos para la gestión social de los textos analizados, se debe tener en cuenta la colectividad, el enfoque de las investigaciones y el método de cada una de sus áreas investigativas para generar un nuevo conocimiento científico.

Tavira & Tapia (2016), Se refieren a la elaboración de los proyectos sociales que son herramientas de gestión colectiva para la solución de problemas de interés general, su finalidad consiste en analizar la formulación y el desarrollo de los proyectos sociales a partir de sus dimensiones, técnicas, implicaciones sociales, económicas, e institucionales al momento de gestionarlo desde las localidades. La metodología empleada empieza desde el diagnóstico situacional y la caracterización de los sujetos beneficiarios, sus metas, evaluación, entre otros, su principal conclusión es profesionalizar a los gestores de proyectos en una eficiente planeación participativa, para fortalecer la legitimidad social de los proyectos propuestos por los agentes locales externos.

Fernández (2017), menciona que las políticas públicas son intervenciones del Estado para la solución de un problema presente en la sociedad, la formulación de las mismas contribuye a las prácticas de subsistencia en función de la sostenibilidad para las diferentes áreas de un gobierno. La intención de este artículo propone abordar conceptos en la dimensión de las políticas públicas sociales y su importancia para el desarrollo humano local. En este sentido, el autor aborda conceptos y teorías como objeto de estudio por medio de fuentes documentales para una aproximación al concepto de políticas públicas a su vez identifica guías de evaluación, propuestas metodológicas, y modelos de gestión local. Finalmente, un programa de intervención pública no puede alcanzar el éxito si su sistema de gestión y su sistema de seguimiento no se adecuan a los objetivos propuestos. Las conclusiones fueron que los organismos y entidades públicas deberían realizar seguimiento interno a los programas relacionados con la política pública, pues son

ellos quienes deberían dirigir sus propios procesos en conjunto con diversos actores involucrados en el proyecto o programa.

Asencio et al (2018), afirma que una buena gestión administrativa se basa en sus criterios de calidad, productividad, compromiso, y participación para la ejecución de proyectos en relación a las demandas que posee la población, su propósito es analizar qué modelos de gestión organizacional comunitaria serían los más adecuados para un desarrollo productivo, social y económico. La metodología incorporada consiste en la revisión bibliográfica en artículos indexados referente a los modelos administrativos en ámbitos a fines al modelo establecido por el autor Malcolm Baldrige (2014), dando como resultado que se debería aplicar un nuevo modelo de gestión que incluya la cultura comunitaria y la asociatividad enfocados al desarrollo en sus contextos. A manera de síntesis, es indispensable utilizar responsabilidad social, diagnóstico de cultura, gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional, entre otros, para que la gestión sea ejecutada de manera eficiente.

Hernández et al (2017) apunta que el Estado asume el poder institucional de múltiples intereses colectivos. Especialmente en América Latina el Estado de bienestar tiene como concepción tropicalizada que se adecua a las realidades culturales económica, sociopolítica, de estos países. El autor propone analizar, e interpretar el Estado populista de América Latina mediante políticas sociales para impulsar la democracia. Empleando metodologías como la revisión de fuentes bibliográficas secundarias interpreto que el Estado populista y de gestión y las políticas que se administran en América Latina afecta gravemente al desempeño de la democracia, para concluir es necesario rescatar un Estado que este fortalecido y con políticas universales incluyentes desde la producción pública, privada, organizacional y ciudadana para alcanzar la calidad de vida con igualdad de oportunidades, democracia, y desarrollo pleno.

Correa (2022). Señala que los Estados en la actualidad desarrollan diversas políticas públicas para las personas con discapacidad con la finalidad de garantizar condiciones integrales e inclusivas entre la sociedad. El autor propone determinar qué acciones realizaron las elites Inca del Tahuantinsuyo, como clase gobernante para la población con discapacidad física, a través de posibles estrategias que la sociedad Inca utilizaba. Mediante recursos de fuentes escritas primarias de revisión crónica españolas de los siglos XVI se documentaron las primeras evidencias históricas sobre los pobladores

andinos durante la conquista del Tahuantinsuyo, del cual se ha demostrado que los resultados obtenidos de los cronistas permitieron clasificar las menciones o representaciones de personas con discapacidad en ámbitos de discriminación, inserción laboral, segregación, y subsidios públicos. Para sintetizar el análisis de los cuatro hechos históricos demostró que las políticas públicas por el imperio Inca ayudaron a disminuir el rechazo que tenían las personas con discapacidad física, solucionando las diversas dificultades o necesidades que pudieran afrontar las personas con discapacidad.

Díaz (2019), menciona que, posteriormente es aceptable ser consciente de que las personas con ciertas limitaciones e imperfecciones tienen la necesidad y el derecho a vivir en un entorno social con igualdad de condiciones e inclusión. Su objetivo es explicar las problemáticas que padecen las personas con discapacidad en diferentes contextos mediante bases estadísticas en Perú, es necesario subrayar que el estudio apoyado en el paradigma cuantitativo e investigación descriptiva aborda la problemática de la discapacidad en contextos personales, familiares, y sociales. Como conclusión afirma que la discapacidad conlleva a una serie de problemas personales, familiares y sociales, ya sea por poseer uno o más tipos de discapacidades, por el rango edad, el nivel educativo, integración con la sociedad, y lo laboral, generando que las estadísticas que presenta Perú se relacionan con los informes internacionales que alertan la situación de vulnerabilidad de esta población. de tal modo que es indispensable priorizar e instrumentalizar acciones de corto y mediano plazo para prevenir, incluir, a este grupo en situación de vulnerabilidad, ya que, actualmente la sociedad los excluye.

García & Busto (2015), apunta que en tiempos pasados los hogares contruidos por un grupo de personas pueden estar unidos por un vínculo que poseen existencia común social y económica aglutinados por sentimientos afectivos que los unen y cohesionan. Cuando un miembro de la familia posee algún tipo de discapacidad provoca una serie de alteraciones inesperadas desde lo emocional, social, educativo, y familiar. El autor analiza mediante fuentes de información secundaria qué sucede en los hogares cuando uno de los miembros posee algún tipo de discapacidad, en conclusión no solo el sujeto que padece de discapacidad es el que sufre o necesita tratamiento por ser diferente a los demás, las parejas tienden a distanciarse por los cuidados de su hijo o hija con discapacidad, los hermanos pueden padecer de sintomatologías psicósomáticas, es decir, enfermedades que no tienen explicación médica, en las escuelas, colegio o universidades están propensos a



padece de problemas de exclusión, rechazo y discriminación sea por el docente o por sus compañeros de clase.

Aristega (2022), en su investigación titulada “Gestión de planificación en el gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Zapotal”, destaca que los GAD tienen las funciones de planificar proyectos, organizar reuniones de trabajo y eventos; sin embargo, surgen inconvenientes internos dentro de los miembros que conforman la entidad pública. El autor propone identificar como influye la gestión de planificación en la administración del Gad ya antes mencionado, el estudio de campo y la encuesta fue su metodología empleada en el estudio de caso, el cual ayudo a cumplir con sus objetivos propuestos y entre sus principales resultados se debe mejorar la gestión de planificación que existe en el GAD, la realización de proyectos, el servicio que presta, y si se están cumpliendo con sus metas propuestas, dando como conclusión que administración de la entidad pública padece de ciertos inconvenientes en cuanto a planificación, y un clima organizacional con problemas.

Barba & Gavilánez (2016), en su título denominado “La Gestión Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en una Provincia ecuatoriana”, mencionan que estos organismos, son sociedades de personas autorizadas por la ley para ejecutar intermediación financiera y dar respuestas a los problemas de sus socios con eficacia económica, financiera, social y ambiental. Los autores tienen como propósito determinar si las COAC además de generar prácticas financieras desarrollan buenas prácticas de gestión social, usando como metodología el análisis de las fuentes de información secundarias de modelos de gestión social para instalarlas en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo, y la ejecución de una encuesta a los directivos o administradores de la COAC. Se llegó a la conclusión que, para una mejor práctica social se debe realizar un equilibrio entre la gestión financiera y la gestión social, por tal motivo las empresas privadas con responsabilidad social deben garantizar de manera transparente y participativa las acciones económicas que generan los usuarios mediante informes financieros sean estos diarios, semanales o mensuales con el fin de evitar problemáticas o sanciones.

Acevedo (2017), afirma que las Universidades de educación superior en América Latina y Colombia carecen de mecanismos que brinden un servicio de educación de

calidad de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. El autor tiene como finalidad describir la gestión social del conocimiento mediante las redes de investigación e innovación para propiciar la inclusión social. Las metodologías presentes en este artículo son, el análisis de fuentes bibliográficas, con enfoque cualitativo y la lectura de seis artículos indexados, investigaciones doctorales, libros, informes nacionales e internacionales, etc. Obteniendo conclusión que las universidades requieren de estrategias interdisciplinarias y transdisciplinarias de gestión social del conocimiento, pues la inclusión de la educación superior es un compromiso que busca mejorar los procesos formativos de los estudiantes para una mejor inserción en la sociedad del conocimiento.

Quintana et al. (2018), hace énfasis que la gestión social es el interés de la prevención de varias indisciplinas sociales tratadas desde las acciones positivas y la toma de decisiones. La finalidad del autor es contribuir a la formación de valores y habilidades en estudiantes de la Escuela Básica Secundaria Urbana (EBSU) “Carlos Ulloa” al ser una población con un alto número de adolescentes en la comunidad “Pinar del Rio”, Mediante el método de la acción participativa para la realización de murales, maquetas, librerías, y el espacio físico en la ejecución de talleres, se mejoró la unión colectiva y la prevención de las indisciplinas sociales, a su vez, usó métodos empíricos tales como: la observación participante la encuesta, grupo focal y el análisis documental para el levantamiento de información y la interpretación de sus hallazgos. En cuanto a su conclusión las técnicas utilizadas le permitieron establecer que los fundamentos para la gestión social en interés de fomentar los valores para la prevención de indisciplinas sociales fue un éxito significativo.

### **2.1.1 Resultado del análisis del conocimiento Actual o estado del arte**

En base a los resultados encontrados en los diferentes estudios se puede deducir que el término gestión social es utilizado desde las primeras civilizaciones hasta la época del modernismo, a su vez se incorpora en las ramas de las ciencias sociales sea desde la psicología, la sociología, la antropología, o el trabajo social, así como también puede generar aspectos positivos mediante la planificación estratégica, las políticas públicas o el diseño y ejecución de planes o programas para mejorar el bienestar social y colectivo. Sin embargo, otros autores mencionan que una buena gestión administrativa sea desde un nivel alto, ejemplo Estado o un nivel micro, ejemplo GAD puede resolver factores sociales, económicos, políticos o ambientales cuando en su estructura organizacional se toma en

cuenta los intereses colectivos y la participación con la ciudadanía dejando a un lado intereses personales o egoístas (Ramírez, 2016; Tenorio et al.2022; Vizcarra, 2022; Tavera & Tapia, 2016; Fernández, 2017; Correa, 2022).

Cada uno de los autores utilizó metodologías cuantitativas, cualitativas o de corte documental partiendo desde el análisis de las fuentes bibliográficas de libros, revistas indexadas, artículos científicos, revistas de doctorado, tesis, monografías entre otros, para descubrir las teorías de otros autores que hablen de su tema de investigación, así mismo, se utilizaron técnicas como grupo focales, entrevistas, encuestas, observación participante, o la investigación acción participativa creando sus propias experiencias para la interpretación de sus resultados o hallazgos (Barba y Gavilánez, 2016; Aristega, 2022; Díaz, 2019; Hernández et al, 2017).

A manera de síntesis la gestión social ha hecho grandes cambios en países de América Latina desde los aspectos sociales ambientales políticos y económicos, sin embargo, poner en práctica este término resulta complejo, es indispensable profesionalizar a los gestores de proyectos, darle un continuo seguimiento a sus planes o proyectos, o que en la empresa o institución exista un buen clima organizacional, pues una entidad se pública o privada con responsabilidad social fuerte y responsables es capaz de cumplir con sus acciones eficientemente (Asencio et al. 2018; García & Busto 2015; Acevedo, 2016; Quintana et al. 2017).

## **2.1.Fundamentación teórica y Conceptual.**

El aporte teórico y conceptual de diferentes autores contribuyen a comprender de mejor manera el tema de investigación, a su vez, estas teorías encontradas se relacionan con los resultados ejecutados por los diferentes instrumentos para el levantamiento de información.

### **2.2.1 Criterios para evaluar la gestión social**

Los criterios para evaluar una buena gestión han sido la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad, las tres corresponden a la lógica del triple resultado en donde la gestión tenga el propósito de crear valor para las sociedades y esto ocurre cuando se satisfacen las

necesidades sociales, sin embargo, hay que precisar que una necesidad social no es igual a los satisfactores que ofrecen las organizaciones, empresas, fundaciones o asociaciones, para darle solución a estas problemáticas, una necesidad es una condición para que el ser humano ponga en práctica planes que brinden una solución a las problemáticas existentes en su localidad (Beaumont, 2016).

### **2.2.2 Políticas públicas**

Se entiende por políticas públicas al conjunto de etapas para su elaboración, comenzando desde la identificación de un problema, la puesta en agenda, la formulación de política, la implementación de la política y por último, la evaluación de los resultados, estas estrategias de acción se deben elaborar de manera que busquen solucionar los problemas reales que tienen los habitantes, sin embargo hay que tomar en cuenta cuando se crean políticas públicas con enfoque y respuesta paternalista, lo cual merece el fortalecimiento y la promoción de los procesos de desarrollo, sea humano, social, cultural, ambiental económico, político entre otros (Lugo, 2016)

### **2.2.3 Calidad de vida de las personas con discapacidad**

Martín & Sánchez (2016) afirma que la calidad de vida es un concepto que se manifiesta desde la percepción subjetiva de la persona en relación al grado de satisfacción con sus condiciones de vida, en este caso la inclusión, el acceso a servicios básicos, su salud, su grado económico, la participación en ámbitos públicos y el reconocimiento de sus derechos es uno de los resultados para una mejor condición de vida plena y efectiva de las personas con discapacidad (p.3).

Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones y entidades públicas con sus respectivos profesionales se comprometan con las personas con discapacidad en brindar la prestación de sus servicios con calidad y eficacia cuyos resultados sean positivos en las condiciones de vida de las personas con discapacidad

### **2.2.4 Intervención social frente a la discapacidad**

Cada vez se ha vuelto más evidente velar por los derechos de una persona que presenta condiciones particulares que afectan sus funciones corporales en la ejecución de sus tareas o actividades. Es fundamental que el profesional de trabajo social conozca y adecue medidas necesarias para una intervención correcta frente a los grupos de atención prioritaria, en este caso las personas con discapacidad; cuya finalidad del profesional está encaminado en mejorar sus condiciones de vida para un buen vivir adoptando nuevos conocimientos que le permitan realizar un excelente trabajo (Herrera et al. 2021, p.723)

El rol del trabajador social frente a las discapacidades es un papel de suma importancia, pues el profesional debe saber intervenir desde las leyes que ampara a este grupo en situación de vulnerabilidad, atenderlo como es debido, comprender sus situaciones y saber cómo se debe actuar frente a una persona con uno o más tipos de discapacidad.

### **2.2.5 Ley Orgánica de discapacidad en Ecuador en cuanto a la promoción de salud**

De acuerdo a la Ley orgánica de discapacidades en su artículo 19, menciona que el Estado garantizará a las personas con discapacidad el derecho a la salud y asegurar el acceso a los servicios de promoción, prevención, atención especializada permanente y prioritaria, habilitación y rehabilitación funcional e integral de salud, en las entidades públicas y privadas que oferten servicios de salud (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p. 9).

De acuerdo a la ley antes citada toda persona con discapacidad debe gozar del servicio de salud adecuado en óptimas condiciones sea en entidades públicas o privadas que ofrezcan este servicio, capaces de que la persona con cualquier dificultad o limitante se sienta satisfecha de la prestación de salud médica que recibe.

### **2.2.6 Salud desde el enfoque de los derechos y su relación con la salud públicas**

La salud se entiende como un campo transdisciplinar organizado en torno a un conjunto de saberes y practicas derivadas de distintas procedencias disciplinares y sociales, capaces de comprender la salud como el buen vivir humano, el desarrollo de las acciones sociales, orientadas a la promoción de salud, la prevención de enfermedades y la superación de las barreras sociales, políticas, culturales, económicas entre otros. Que

impiden a las personas y los colectivos humanos lograr una vida digna. (Forcada, 2015, p. 89)

Desde las perspectivas de la salud pública, a las personas con discapacidad se les atribuye la importancia de mejorar sus deficiencias físicas, psíquicas, sensoriales e intelectuales rompiendo aquellas barreras de desigualdad e inequidad social, pues la salud debe ser un espacio de beneficio para la sociedad en general y en particular para las personas con discapacidad en un determinado territorio.

### **2.2.7 Las personas con discapacidad en la integración social**

Estas personas tienen capacidades especiales de acuerdo a su discapacidad alteración funcional, permanente o prolongada visual, auditiva, motriz, o mental de acuerdo a su edad o medio social, se encuentran en desventajas considerables para su integración familiar social, educativa o laboral. Toda comunidad en general debe ayudar a las personas con discapacidad para que puedan desarrollar todos sus dones, habilidades y capacidades para lograr sociedades integrales, justas, equitativas y solidarias (Cora, 2015).

### **2.2.8 Inclusión social e inclusión familiar hacia las personas con discapacidad**

La inclusión social es un término no solo de sentirse bien y ser feliz en un lugar o espacio, se requiere de políticas democráticas bajo los principios de igualdad y no discriminación para el reconocimiento de todos los sujetos como protagonistas, lo que implica redistribución de poder, movilización social, empoderamiento de los grupos sociales, vulnerables o prioritarios, y la autonomía y la autodeterminación de los sujetos naturales de derecho. Aquellas políticas de integración desglosan la integración cultural, normativa, comunicativa, y funcional, participación, toma decisiones y políticas legítimas de inclusión. (García & Fernández, 2005)

Al hablar de la inclusión familiar y personas con discapacidad se convierte en un espacio de trabajo y generador de conocimientos pues la familia es el primer contexto socializador por excelencia, en ella se relacionan los niveles de afecto, físicos intelectuales y sociales desde la etapa infantil del niño o niña que posee algún tipo de discapacidad. Por tal motivo, es indispensable el trabajo social como disciplina y el trabajador social como

actor de la misma, para incorporar herramientas y estrategias de intervención socio familiar (Silva, 2015, p. 117)

### **2.2.9 Autodeterminación en las personas con discapacidad intelectual y el desarrollo**

Según Rogers, (1963 citado por Macho & Iglesias, 2021) sostiene que “la teoría de la autodeterminación se refleja en los seres humanos activos cuya disposición está dirigida al crecimiento de dominar ambientes e integrar nuevas experiencias adoptando un sentido coherente de sí mismo” (p.19). El ser humano debe saber adaptarse a ambientes internos y externos para satisfacer la variedad de sus necesidades psicológicas básicas, estas necesidades se basan en tres niveles los cuales son: global, contextual y situacional.

Sin embargo, para una persona con discapacidad en especial una persona con discapacidad intelectual se les dificulta ejercer su autodeterminación, no obstante, los profesionales que trabajan en el fortalecimiento de la misma deben promover o mejorar sus habilidades de conducta humana, la resolución de sus problemas, el establecimiento de sus objetivos el auto conocimiento y la autogestión personal lo cual significa amarse y respetarse como tal.

### **2.2.10 Habilidades de comunicación y promoción de conductas adoptadas de las personas con discapacidad**

Las personas con discapacidad pueden presentar déficits en la comunicación debido a sus dificultades comunicativas, en particular en personas con discapacidad sensorial, auditiva, intelectual y psicológica, derivados de las afectaciones de diferentes sistemas o procesos implicados en el desarrollo de su lenguaje y principalmente en el habla. Para superar estos problemas comunicativos en las personas con discapacidad se requiere utilizar instrumentos como son los SAAC (Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación) que son un conjunto de ayudas técnicas, signos y símbolos que le permiten comunicarse a las personas que se les dificulta hablar o escribir especialmente al grupo ya antes mencionado. (Galván, 2015).

### **2.2.11 Instrumentos o metodologías en el accionar del trabajador social**

Ávila (2017), menciona trece técnicas eficaces para el fortalecimiento de la intervención social en los trabajadores sociales en la ejecución eficiente de sus actividades con el usuario, las cuales son: la observación, visita domiciliaria, rapport, la investigación, el análisis, el diálogo informal, sociodrama, barrido de área, recorrido sensorial, grupo focales, asamblea comunal, sondeo y el ciclo vital familiar, estas técnicas ayudarán a que la intervención del trabajador social sea científica y a su vez crítica, pues no se trata de un accionar vacío sin resultados, se trata de buscar mejores condiciones de vida con los grupos que se van a trabajar (p. 9)

### **2.2.12 Ocio, tiempo libre y espacios de respiro de las personas con discapacidad**

El ocio es una parte muy importante en la vida de cualquier persona, constituyéndose en la libertad de elegir y disfrutar en todo momento espacio o evento el placer de alegría y el entretenimiento. El disfrute del mismo puede tener beneficios sociales muy prósperos pues favorece la inclusión de las personas con discapacidad en temas culturales como deportivos. El buen uso y aprovechamiento del ocio puede potenciar mejoras importantes en las habilidades personales, comunitarias, relacionales para permitir progresos en las capacidades motoras del individuo (Comité de entidades de representantes de personas con discapacidad en la comunidad de Madrid [CERMIMADRID] 2018, p.10).

### **2.2.13 Discapacidad y sistemas alternativos para la resolución de conflictos**

La discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos y su repercusión en el ordenamiento jurídico internacional y nacional. Se escudriña bajos los principios de dignidad, autonomía de la voluntad, igualdad de oportunidades o accesibilidad, como ejes transversales del desarrollo de las alternativas de resolución de conflictos en materia de discapacidad. Desde la percepción de la sociedad, a las personas con discapacidad se las consideran como seres humanos limitados intelectualmente, débiles, inferiores, dependientes, asexuados, aññados, entre otros. El resultado de esta creencia permite deducir que aún se evidencia situaciones de marginación, uso de estereotipos, exclusión, rechazo y discriminación.

Las personas con discapacidad como el resto de individuos en un determinado territorio se enfrentan a diversos conflictos, problemas o dilemas de los cuales muchos



están asociados con los términos del derecho, sea en la afectación de sus niveles de vida y bienestar, en ámbitos de salud, educación, trabajo u ocio. La aparición del conflicto surge a partir de los diferentes actores involucrados en los escenarios sociales tales como: la familia y la comunidad, por tanto, es importante que este grupo en situación de vulnerabilidad conozca los métodos alternativos para la resolución de conflictos mediante el arbitraje, la mediación, el diálogo y la consecución de acuerdos para prevenir y erradicar abusos, maltrato, discriminación y rechazo que actualmente aún se evidencian en muchos países. (Álvarez, 2016).

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, pues adopta la variable y los indicadores de este estudio de caso, ya que, permite enumerar, tabular, y representar mediante porcentajes lo que se requiere investigar, con la finalidad de analizar la evaluación de la gestión social que ha generado el programa de discapacidad a partir del diseño de un instrumento de evaluación en el Gad Parroquial de José Luis Tamayo.

#### **3.2. Alcance de la investigación.**

El alcance de la investigación es de carácter descriptivo pues ayudará a comprender, y sintetizar de mejor manera que sucede con el seguimiento, monitoreo y evaluación que se realiza en el programa de discapacidad, pues la entidad pública ya antes mencionada no está encargada de realizar este procedimiento, a su vez, no cuenta con algún modelo metodológico que permita evaluar la gestión social que genera el proyecto de discapacidad. Por tanto, esta investigación aporta como elemento evaluativo en el ámbito local.

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información	
	La gestión social es el acto de administrar, planificar, y gestionar de manera eficaz y eficiente a la solución de problemáticas sociales que tienen un determinado sector o población en situación de vulnerabilidad con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida.	<b>Dimensión de impacto social</b>	Porcentajes de personas con discapacidad que han mejorado sus habilidades estando en el proyecto	¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus condiciones de vida?	Diseño del instrumento bajo la adaptación del modelo SERVQUAL y puesta en marcha mediante la plataforma de google forms para evaluar la gestión social del programa de discapacidad	
				¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud?		
				¿El proyecto de discapacidad mejora sus habilidades de integración social y familiar?		
			Porcentaje de personas que han mejorado sus condiciones de vida	¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación?		
		<b>Dimensión de gestión del servicio</b>	Porcentaje de técnicas territoriales que le generan una alternativa de solución a los dilemas de los usuarios	¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades productivas para la consecución de los medios de vida?		
						¿La técnica Territorial le genera alguna solución a un problema que esté sucediendo?
						¿La Técnica Territorial aplica alguna gestión para que usted reciba un servicio de salud adecuado?
		<b>Dimensión de Protección</b>	Porcentajes de persona con discapacidad del proyecto que reconocen sus derechos constitucionales	¿La Técnica Territorial gestiona proceso de registro civil para agilizar el proceso de cedula de identidad?		
						¿El proyecto de discapacidad tiene su información personal estrictamente confidencial?
				¿El proyecto de Discapacidad vela por su cuidado integración y protección, e inclusión a nivel social y familiar?		

Variable 1: Gestión Social		<b>Dimensión de empatía</b>	Contratación de profesional capacitados para la ejecución las habilidades y dinámicas regidas en el proyecto de discapacidad.	¿La Técnica Territorial ejecuta de manera eficiente la habilidad que le corresponda mejorar al usuario?	
				¿La Técnica Territorial comprende las anomalías que suele pasar el usuario en su día?	
				¿La técnica Territorial interactúa con usted y la familia para la ejecución de una dinámica, actividad o habilidad?	
				¿La relación que usted tiene con su Técnica Territorial es muy afectiva?	
		<b>Dimensión de elementos tangibles y estrategias integrales</b>	Personas con discapacidad que participan en talleres, programas o áreas de respiro y reciben algún insumo o producto por parte del GAD de José Luis Tamayo	¿La Técnica Territorial utiliza algún instrumento o metodología para que usted comprenda de mejor manera la actividad que se va a realizar?	
				¿El GAD de la Parroquia realiza alguna estrategia integral sea talleres, eventos, o áreas de respiro para que usted sea participe de estas actividades?	
				¿El GAD de la Parroquia le entrega algún insumo o producto para solventarse en cierto tiempo o prevenir alguna enfermedad	
Los actores sociales son un conjunto de personas en masa y número que interactúan, gestionan, toman decisiones, ejecutan y planifican acciones con fines comunes teniendo en cuenta los intereses				¿Por qué cree usted que los proyectos sociales son importantes para resolver, reducir o erradicar aquellos fenomenos sociales presentes en la localidad?	Ficha de Observación Participante del Proceso sumado a una Entrevista
				¿Cuántos años lleva vigente el proyecto de discapacidad en la Parroquia?	
				¿Qué procedimiento tiene más peso para ingresar a una persona con discapacidad sabiendo que su situación de vulnerabilidad sobrepasa el porcentaje estimado en los requisitos para ingresar al proyecto	

Variable 2: Actores sociales	colectivos y las necesidades presentes en la sociedad. Es importante que los líderes a cargo de un grupo generen iniciativas para la alternativa de soluciones.	<b>Dimensión de administración y Gestión</b>	Numero de redes de apoyo para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad	¿Por qué es importante realizar el respectivo seguimiento, monitoreo, y evaluación de este proyecto, sabiendo que ustedes no están encargados de realizar este proceso?	semiestructurada que orienten al observador.	
				¿EL GAD realiza alguna otra gestión en beneficio de esta población con discapacidad fuera de los parámetros establecidos en el proyecto? ¿Cuáles?		
				¿Qué acciones interinstitucionales se articulan para promover la inclusión social, la salud, el desarrollo de sus habilidades y destrezas a estas personas con discapacidad?		
		<b>Dimensión de criterios de ejecución por parte de las técnicas territoriales</b>	Porcentaje de los servicios que ejecuta la Técnica Territorial	Tiempo que se demora la Técnica Territorial en realizar alguna dinámica o habilidad		¿Cuántos usuarios visita por día?
						¿Qué habilidades le enseña a usuarios con discapacidad física, intelectual, auditiva y visual?
						¿Qué habilidades mejora a usuarios con discapacidad psicológica y lingüística?
						¿Cuánto es el tiempo que se demora en realizar alguna actividad con el usuario?
						¿Cómo fomenta la participación activa entre la familia y el usuario?
		<b>Dimensión de criterios de eficacia y eficiencia</b>	Porcentaje de familias de usuarios que participan en las actividades o reciben algún beneficio en el proyecto de discapacidad “Sin Límites”			¿Cómo el proyecto de discapacidad con ayuda de su técnica territorial fortalece los lazos afectivos entre usted y su familia?
						¿Qué tipo de talleres, espacios de respiro o interacción con la comunidad tales como casa abierta, o pequeños eventos de integración usted es participe?
						¿Cómo Usted se ha sentido a partir de los beneficios recibidos y los servicios suministrado por MIES

### **3.4 Población, muestra y periodo de estudio.**

#### **3.4.1 Población**

Tomando como referencia la ficha de localización, información proporcionada por el GAD de la Parroquia Rural José Luis Tamayo, se determina que la población total es de noventa usuarios quienes están dentro del programa de discapacidad ejecutado por dicho Gobierno Autónomo Descentralizado, organismo público cooperante del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) que pone en marcha este proyecto dentro de la Parroquia.

#### **3.4.2 Muestra**

Por consiguiente, se aplicó un muestreo probabilístico, de tal manera que se pretenda generalizar los resultados a partir de una muestra, con la finalidad de evitar las limitantes que existe cuando se precisa levantar la información a toda la población. La unidad de análisis posee características heterogéneas, por tal motivo, la técnica a realizar es el muestreo estratificado pues desglosa seis tipos de discapacidad a nombrar: física, intelectual, auditiva, visual, psicológica, lingüística.

#### **3.4.3 Periodo de estudio**

El periodo de estudio de este proyecto de investigación comenzó desde el mes de mayo hasta el mes de agosto de presente año, cumpliendo con los parámetros establecidos de la UPSE:

### **3.5 Técnicas e instrumentos de levantamiento de información.**

Al ser una investigación de tipo cuantitativa, las técnicas a utilizar son la encuesta bajo el modelo ServQual adoptándolo a elementos claves, considerando que este se aplica a los procesos de calidad, pero, se han incluido algunos ítems que respondan a la evaluación de la gestión social, mediante cuestionarios realizados de Google forms. El modelo de la encuesta tiene un total de diecisiete preguntas bajo la escala de Likert, cuyo objetivo es analizar como el proyecto de discapacidad “Sin límites” ha generado mejoras

sociales a esta población vulnerable mediante la gestión social que pone en práctica el Gad José Luis Tamayo.

Bustamante et al (2019) citado por Shoprher & Leslescu (2008), menciona que el modelo SERVQUAL es un procedimiento de evaluación que se ejecuta mediante el método de encuesta con preguntas estructuradas y alternativas de respuesta bajo la escala de Likert y sobre la base de su cuestionario busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de un servicio que se está prestando por parte de alguna empresa sea esta pública o privada. Sin embargo, su desventaja esta que la información que se pretenda recabar esta segada, es decir, que las personas pueden no entender la dinámica del cuestionario y es por ello no saber con exactitud si las preguntas no están claras. (Bustamante et al, 2019, pag 11)

La observación sistemática o de campo es interpretada como un sinónimo de análisis de interacción, es una técnica de investigación que utiliza procedimientos muy estructurados y formados, cuya finalidad es recoger datos sobre los modelos de comportamiento e interacciones en términos cualitativos. (Peña, 2015, pag 22)

La siguiente técnica a utilizar es la observación participante del proceso sumado a una entrevista semiestructurada aplicada a una coordinadora de proyectos sociales, tres técnicas territoriales, y seis usuarios que poseen discapacidad, física, intelectual, auditiva, visual, psicológica, y lingüística dentro del modelo de la ficha de observación. Las técnicas elaboradas parten de la premisa, descrita en la conceptualización de las variables de estudio y el interés de la investigación a partir de las prácticas preprofesionales realizadas en el MIES.

Estas técnicas de información serán útiles para el presente estudio de caso, pues ayuda a evidenciar cómo el programa ha contribuido a mejorar las condiciones de vida y la inclusión de las personas con discapacidad en la comunidad y familia, de igual manera, se pretende conocer cuál ha sido el aporte social que ha provocado el proyecto.

## 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los resultados de la Muestra Estratificada

Para precisar la muestra antes de ejecutar el levantamiento de información, hace falta aplicar la técnica del Muestreo estratificado. A continuación, la explicación de su proceso:

**Tabla 1**

*Distribución de la población según su tipo de discapacidad.*

Discapacidad	Discapacidad física	Discapacidad intelectual	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Discapacidad psicológica	Discapacidad lingüística
Usuarios	37	32	14	3	3	1
<b>TOTAL</b>				90		

**Fuente:** Total de usuarios beneficiarios del proyecto de discapacidad “Sin Límites” información proporcionada por el GAD de José Luis Tamayo.

Al ser una población segmentada o estratificada por el tipo de discapacidad, se aplica la primera etapa de Muestreo probabilístico estratificado, el cual es que la población al estar dividida se vuelva generalizada. A continuación, se realiza el resultado de la muestra a partir de la fórmula (1) siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha} * p * q}{Z^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha} * p * q} \quad (1)$$

Dónde:

**N:** Población 90

**Z:** Valor de Z distribución normal: 1,96

**P:** Probabilidad de éxito: 0,5

**Q:** Probabilidad de Fracaso: 0,5

**E:** Error estadístico: 0,05

El resultado al aplicar la fórmula (1) es de setenta y tres usuarios, una vez determinada la muestra general, se pretende realizar la muestra desagregada por cada uno de los estratos. Para hacer posible esto. Se aplica la fórmula (2) de afijación proporcional, el resultado a continuación:

$$N_e = \frac{N_l}{N} n$$

Dónde:

$N_e$ : Muestra a extraer por cada estrato: discapacidad

$N_L$ : Total de usuarios por estrato / tipo de discapacidad

$N$ : Total de la población de personas con discapacidad

$n$ : Resultado de aplicar la formula (1)

**Tabla 2.**

*Aplicación del Muestreo Estratificado por discapacidad*

Criterios de formula	ESTRATOS					
	Discapacidad física	Discapacidad Intelectual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Visual	Discapacidad Psicológica	Discapacidad Lingüística
NL	37	32	14	3	3	1
N				<b>73</b>		
Afijación proporcional	30	26	11	2	2	1

**Fuente:** Ficha de localización, información proporcionada por el GAD de José Luis Tamayo.

El resultado de la afijación proporcional muestra la cantidad de los usuarios según su tipo de discapacidad con quienes se debe levantar la información, cuya finalidad de que los resultados obtenidos resulte un grado de representatividad de la población. No obstante, y de acuerdo con la primera etapa de la metodología, es importante delimitar la consistencia estadística del instrumento de levantamiento de información, es decir, la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual, para ello, se precisa calcular el indicador del Alpha Cronbach.

El Alpha de Cronbach es uno de los indicadores más utilizados para asegurar la confiabilidad del instrumento del levantamiento de información, donde las respuestas a los ítems son dicotómicas o tienen más de dos valores, es decir, respuestas con escala de tipo Likert. Esta fórmula se expresa a partir de una covariación entre los ítems del cuestionario del test. De manera que cuanto mayor es la covariación, mayor la puntuación alfa. (Rodríguez & Álvarez, 2020)

A continuación, los resultados:



**Tabla 3.**

*Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,705	17

**Fuente:** Datos procesados a través del programa SPSS con base a los datos obtenidos en la ficha de localización, información proporcionada por el GAD de José Luis Tamayo.

Con base a los resultados, el indicador del Alpha de Cronbach es mayor a 0,7, lo cual indica que es “buena” la confiabilidad de cada una de las preguntas presentes en el instrumento, en este caso la encuesta que fue adaptándolo al modelo ServQual. Estadísticamente los datos e interpretaciones procedentes de este son consistentes, al proporcionar información significativa.

## 4.2 Análisis de los resultados de las figuras

### Datos personales

**Tabla 4.**

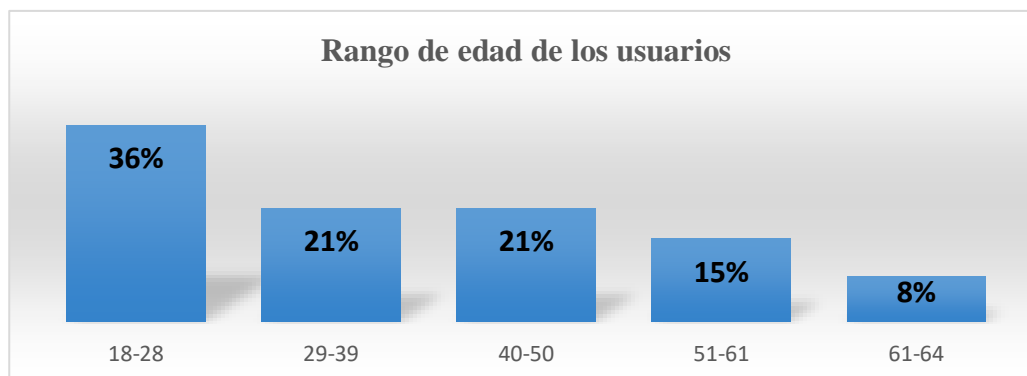
*Rango de Edad de los Usuarios.*

<b>RANGO DE EDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
18-28	26	36%
29-39	15	21%
40-50	15	21%
51-61	11	15%
61-64	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rango de edad de los usuarios, transformación de la base de datos y cálculos en el Software de Excel.

**Figura 1**

*Rango de edad de los usuarios*



**Fuente:** Rango de edad de los usuarios, transformación de la base de datos y cálculo en el software de Excel.

**Interpretación:** El proyecto de discapacidad “Sin Límites” ejecutado por el MIES en convenio con el GAD José Luis Tamayo, cuenta con una cobertura de 90 usuarios entre el rango de edad 18 años hasta los 64 años, de acuerdo a la primera grafica se puede evidenciar que el 36% de los usuarios está entre el rango de edad de 18 a 28 años y el 21% está entre rango de edad de 29 a 39 años, es decir, existe un numero alto de usuarios entre jóvenes y adultos que son beneficiarios del proyecto con unidades de atención en el hogar y la comunidad.

**Tabla 5.**

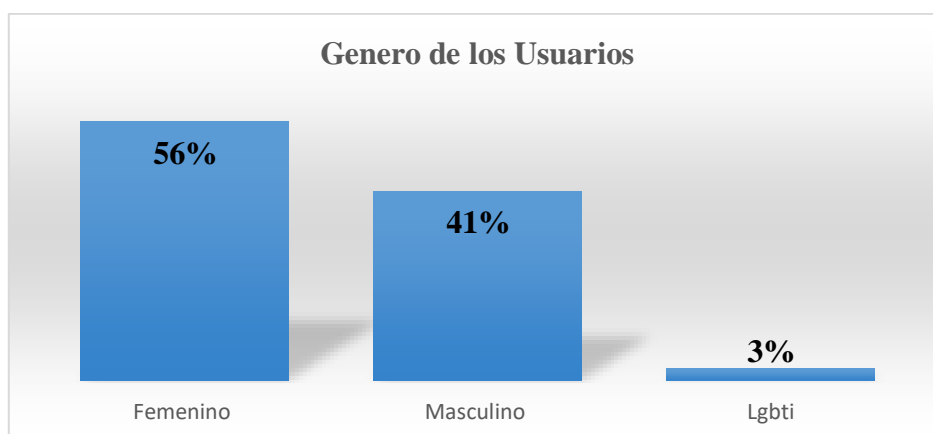
*Género de los Usuarios*

<b>GENERO DE LOS USUARIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
FEMENINO	41	56%
MASCULINO	30	41%
LGBTI	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Género de los usuarios del proyecto de discapacidad “Sin Límites”

**Figura 2**

*Género de los usuarios del proyecto de discapacidad*



**Fuente:** Género de los usuarios del proyecto de Discapacidad “Sin límites”

**Interpretación:** Como se puede visualizar en el siguiente diagrama de frecuencia con título “género de los usuarios” se puede estimar que el 56% de los usuarios son de género femenino, mientras que el 41% está en el género masculino, y por último el 3% pertenece a la comunidad LGBTI, cabe recalcar, que existe una mayor participación por parte de las mujeres que están dentro en el cual se ejecutan un sin número de actividades que se realizan con esta población.

**Tabla 6**

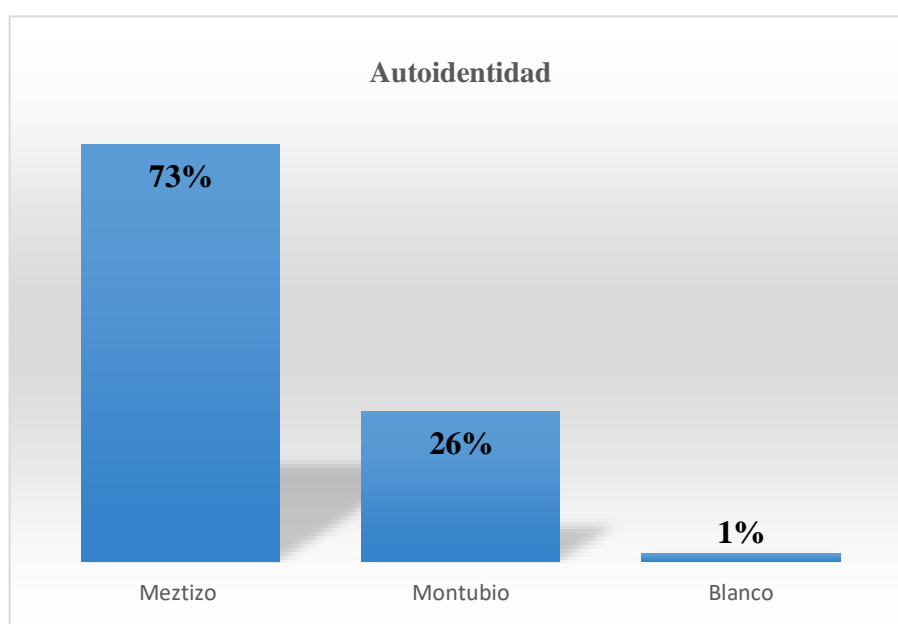
*Auto Identidad del Usuario*

<b>AUTO IDENTIDAD DE LOS USUARIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mestizo	53	73%
Montubio	19	26%
Blanco	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Auto identidad de los usuarios del proyecto de discapacidad “Sin Límites”

**Figura 3**

*Auto identidad de los usuarios*



**Fuente:** Auto identidad de los usuarios del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”

**Interpretación:** De acuerdo a la siguiente grafica el 73% de los usuarios del proyecto se consideran mestizos/as pues son nativos de la Parroquia, mientras que, para el 26% de los usuarios su auto identidad es montubios/as pues varios de estos usuarios dejaron la Provincia de Manabí y Migraron a la Provincia de Santa Elena en busca de mejores oportunidades laborales en décadas anteriores.

**Tabla 7**

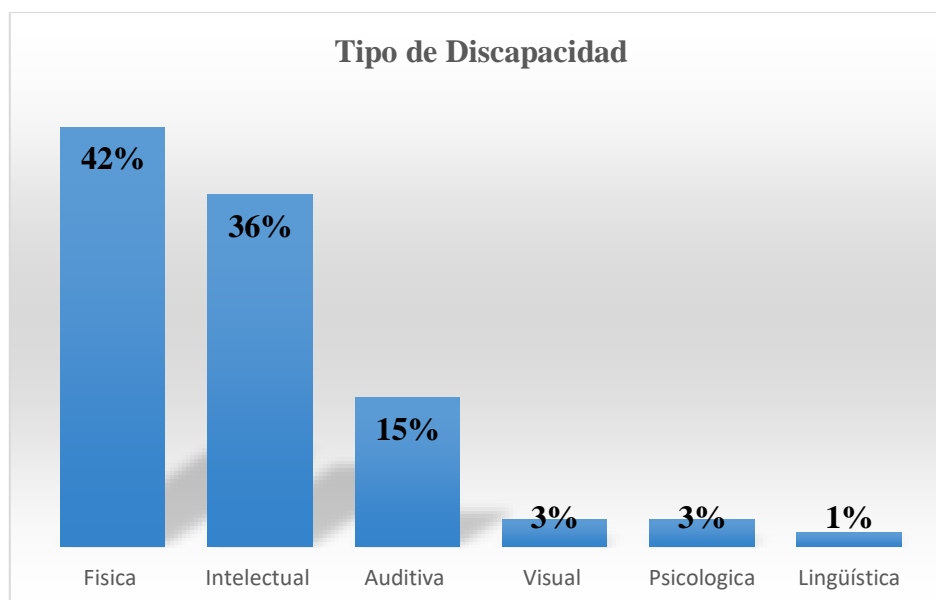
*Tipo de Discapacidad de los Usuarios*

<b>TIPO DE DISCAPACIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Física	31	42%
Intelectual	26	36%
Auditiva	11	15%
Visual	2	3%
Psicológica	2	3%
Lingüística	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tipo de discapacidad de los usuarios de los usuarios del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”

**Figura 4**

*Tipo de discapacidad de los usuarios*



**Fuente:** Tipo de discapacidad de los usuarios de los usuarios del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”

**Interpretación:** De acuerdo a la figura 4 se puede notar que el 42%, 36%, 15% de los usuarios del proyecto “Sin Límites” poseen respectivamente discapacidad física, intelectual y auditiva, comparado con las tres últimas cifras que son muy bajas en relación a la discapacidad visual, psicológica y lingüística. El proyecto ejecutado por el MIES y el GAD debe ampliar su cobertura e integrar a más personas que posean discapacidad visual auditiva y lingüística que vivan en la parroquia.

**Pregunta 1.** ¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus condiciones de vida?

**Tabla 8.**

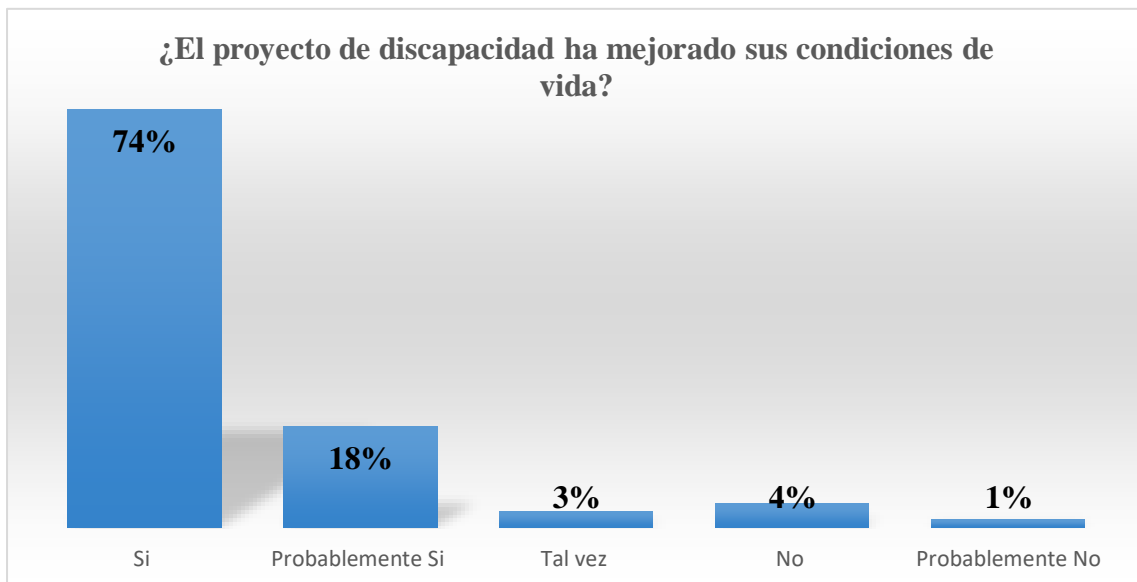
*Condiciones de vida*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	54	74%
Probablemente sí	13	18%
Tal vez	2	3%
No	3	4%
Probablemente No	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del Modelo ServQual.

**Figura 5**

*¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus condiciones de vida?*



**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del Modelo ServQual.

**Interpretación:** De acuerdo a la primera pregunta dirigida a los usuarios si ¿El proyecto ha mejorado sus condiciones de vida?, el 73% menciona que sí, pues el proyecto brinda servicios como: atención médica, asesoría alimentaria, promoción en la inclusión familiar y social y el desarrollo de sus habilidades integrales, sin embargo, la mayoría de los encuestados menciona que se sentirían satisfecho si se le ayudara con un incentivo económico.

**Pregunta 2.** ¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud?

**Tabla 9**

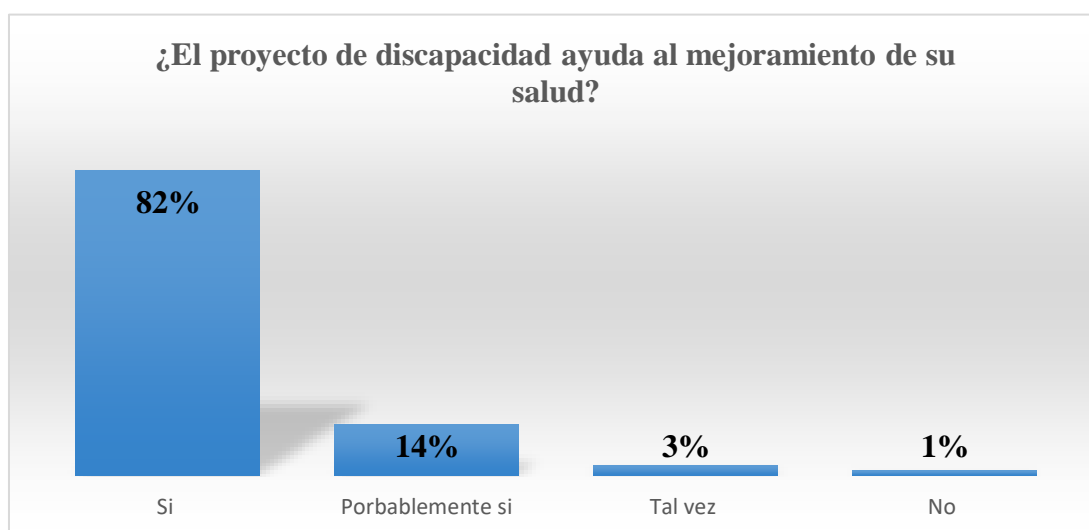
*Mejoramiento en la salud*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	60	82%
Probablemente sí	10	14%
Tal vez	2	3%
No	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Figura 6**

*¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud?*



**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Interpretación:** En base a esta grafica el 82% de los usuarios beneficiarios del proyecto apuntan que se han mejorado sus condiciones de salud, gracias al círculo de apoyo interinstitucional entre GAD y el Centro de Salud de la localidad, realizando citas médicas mensuales o gestionando la asesoría médica bajo el programa “Mi médico del Barrio”, no obstante, el 18% señalaron como respuesta el literal probablemente sí, tal vez y no, pues el proyecto como tal ha sufrido cambios en cuanto a su contratación profesional, pues las personas que poseen discapacidad física recomiendan contratar a una o varios terapeutas, para que los visite periódicamente.

**Pregunta 3.** ¿El proyecto de discapacidad mejora sus habilidades de integración social y familiar?

**Tabla 10**

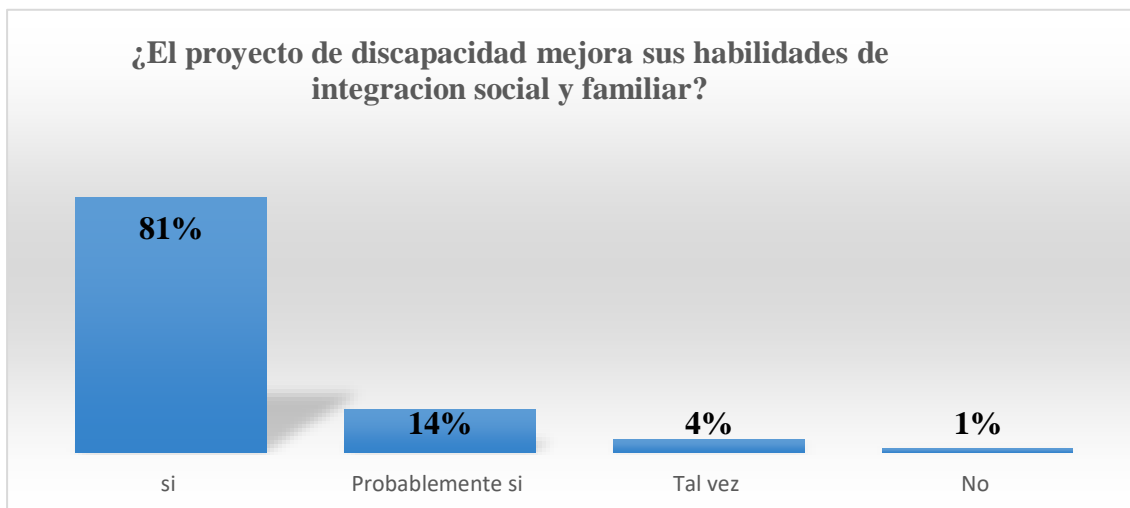
*Habilidades de integración social y familiar*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	59	81%
Probablemente sí	10	14%
Tal vez	3	4%
No	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Figura 7**

*¿El proyecto de discapacidad mejora sus habilidades de integración social y familiar?*



**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Interpretación:** En la siguiente gráfica del diagrama de frecuencia se puede deducir que el 81% de los usuarios han mejorado sus habilidades para integrarse en primer lugar al núcleo familiar y después a la sociedad, logrando unir esos vínculos afectivos con la familia gracias a la participación de la madre o padre como representante del usuario, mientras que el 19% señalaron como respuesta los literales probablemente sí, tal vez y no. Puede ser porque muchos de los usuarios poseen diferentes discapacidades y debido a eso sienten miedo o temor a que la familia o la sociedad los excluya de cualquier integración sea una fiesta, reunión, o celebración familiar o en alguna fiesta barrial.

**Pregunta 4.** ¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación?

**Tabla 11**

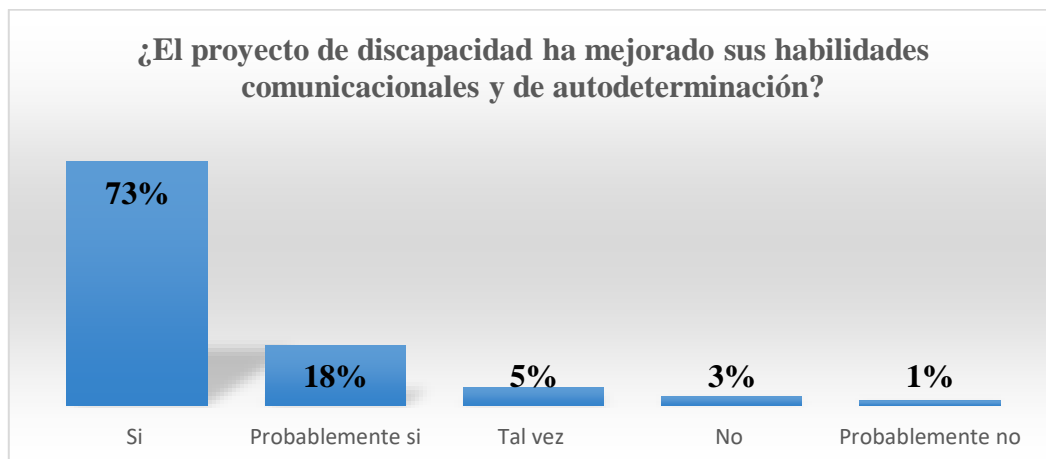
*Habilidades comunicacionales y de autodeterminación*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	53	73%
Probablemente sí	13	18%
Tal vez	4	5%
No	2	3%
Probablemente no	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Figura 8**

*¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación?*



**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Interpretación:** La siguiente grafica corresponde a si varios de los usuarios dependiendo de su tipo de discapacidad han mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación de los cuales el 73% de la población señala el literal sí,, que se comunican de diferentes maneras con la familia, toman sus propias decisiones y desarrollan eficientemente sus actividades de la vida diaria, gracias a la ayuda de sus técnicas territoriales. No obstante, el 8% señalan como respuesta los literales tal vez y no, consideran que deben mejorar en ese aspecto, pues aún tienen el temor a que no sean escuchados o atendidos y mucho menos tomen decisiones bajo su propia responsabilidad.



**Pregunta 5.** ¿El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades productivas para la consecución de los medios de vida?

**Tabla 12**

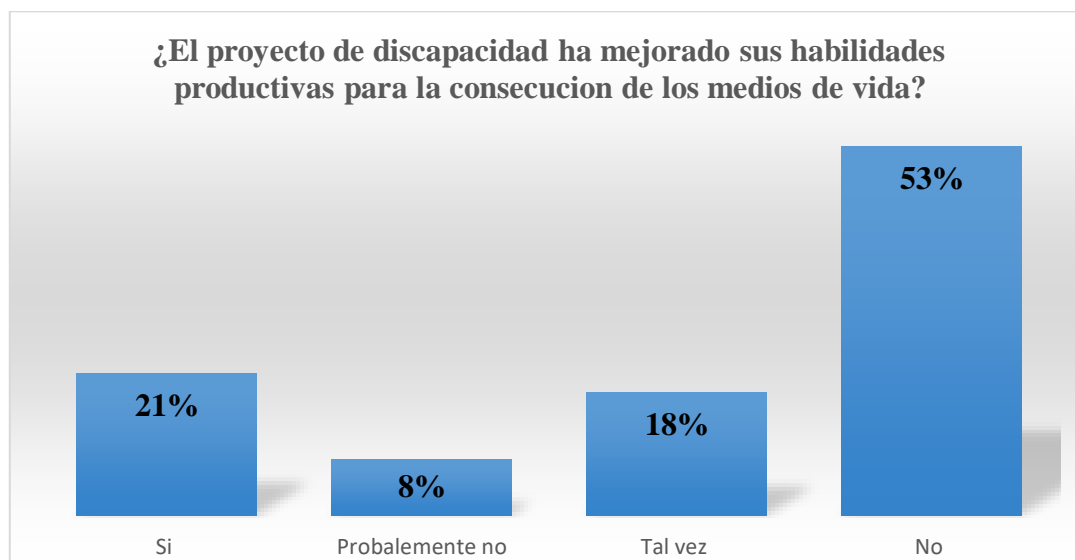
*Habilidades productivas para la consecución de medios de vida*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	15	21%
Probablemente no	6	8%
Tal vez	13	18%
No	39	53%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Figura 9**

*¿El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud?*



**Fuente:** Dimensión de impacto social, levantamiento de información de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual.

**Interpretación:** De acuerdo a la gráfica se evidencia que el 53% de los usuarios señalan que no existe alguna habilidad para el desarrollo o consecución de los medios de vida, pues al ser personas con limitaciones no tienen oportunidades en ámbitos laborales, económicos y sociales. Muchos de ellos se dedican a los trabajos informales, venta y compra de material reciclable, cuidado de su madre, padre o conyugue y otros son beneficiarios del bono de desarrollo humano.

**Pregunta 6.** ¿La técnica territorial le genera alguna solución a un conflicto, problema o dilema que le esté sucediendo?

**Tabla 13**

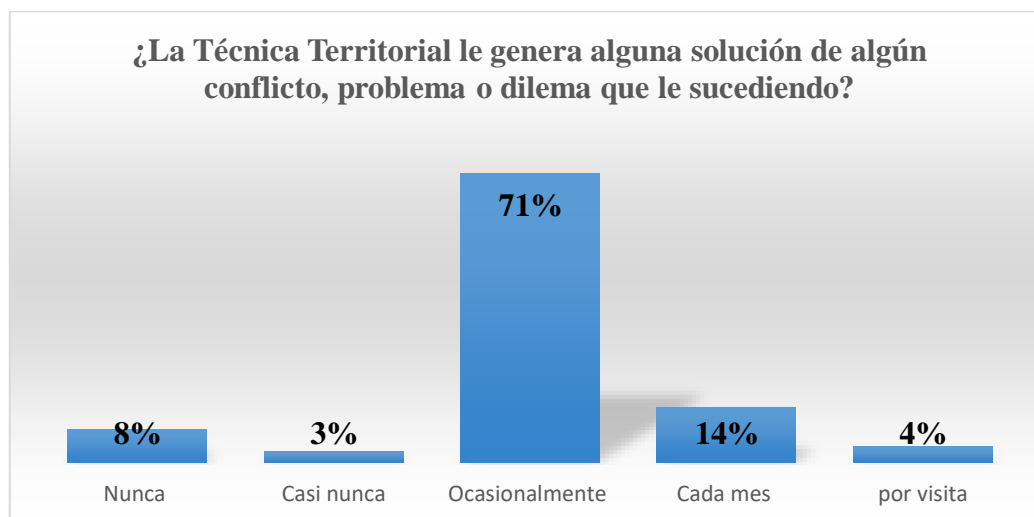
*Solución de conflicto, problemas, o dilemas*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	8%
Casi nunca	2	3%
Ocasionalmente	52	71%
Cada mes	10	14%
por visita	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 10**

*¿La técnica territorial le genera alguna solución de algún problema que le esté sucediendo?*



**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** En base al gráfico de diagramas se estima que el 71% de los usuarios menciona que la técnica les genera alguna solución a problemas sean estos sociales (conflictos con los vecinos), familiares (discusión con su conyugue, hijo, hermano u otros) o de salud (sea enfermedad, negligencia médica, o falta de medicamento), mientras que, el 11% de ellos no reciben alguna solución de algún inconveniente, pues nunca o casi nunca suelen tener problemas, conflictos, o discusión alguna.

**Pregunta 7.** ¿La técnica territorial aplica alguna gestión para que usted reciba un servicio de salud adecuado?

**Tabla 14**

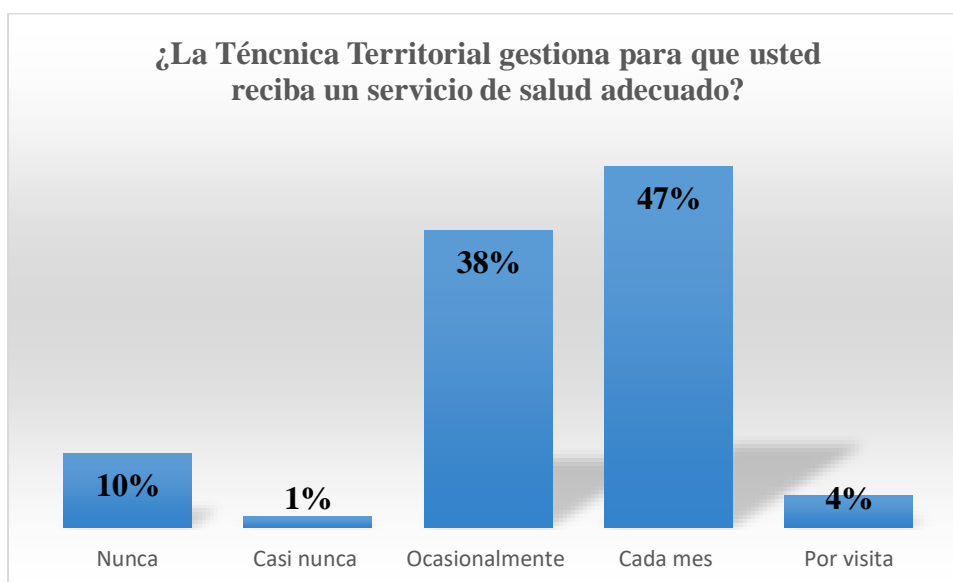
*Gestión para un servicio de salud adecuado*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	10%
Casi nunca	1	1%
Ocasionalmente	28	38%
Cada mes	34	47%
Por visita	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 11**

*¿La técnica territorial aplica alguna gestión para que usted reciba un servicio de salud adecuado?*



**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** Haciendo referencia a esta pregunta el 47% de los usuarios menciona que la técnica territorial gestiona para que cada mes reciban los servicios de salud eficiente en las instalaciones del centro de salud de la parroquia, pues muchos usuarios no son atendidos cuando van independientemente, por otro lado el 38% de ellos señalan que, ocasionalmente visitan al médicos pues muchos de ellos no necesitan realizarse algún chequeo de salud constantemente.

**Pregunta 8.** ¿La técnica territorial gestiona algún procedimiento del registro civil para agilizar el proceso de cédula de identidad?

**Tabla 15**

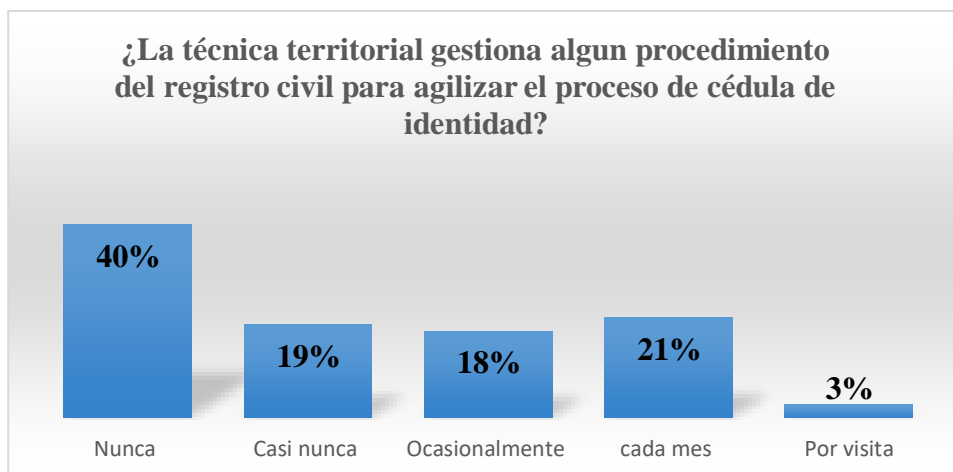
*Gestión de cédula de Identidad*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	29	40%
Casi nunca	14	19%
Ocasionalmente	13	18%
Cada mes	15	21%
Por visita	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 12**

*¿La técnica territorial gestiona algún procedimiento del registro civil para agilizar el proceso de cedula de identidad?*



**Fuente:** Dimensión de gestión de servicio, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** De acuerdo a la siguiente pregunta descrita en el diagrama de frecuencia se puede evidenciar que el 59% señala en los literales nunca y casi nunca de los usuarios nunca escucharon que el GAD podía agilizar el proceso de la cedula de identidad, sin embargo el 18% de ellos menciona que las técnicas territoriales le habían comunicado de aquello, pero que esa gestión por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia y la presidenta de la misma entidad en conjunto con el Registro Civil generaron estrategias para agilizar el proceso de la cédula de identidad de los usuarios que están dentro del proyecto, pues mucho de ellos reciben algún tipo de beneficio económico por parte del Bono de desarrollo humano.

**Pregunta 9.** ¿El proyecto de discapacidad tiene su información estrictamente confidencial?

**Tabla 16**

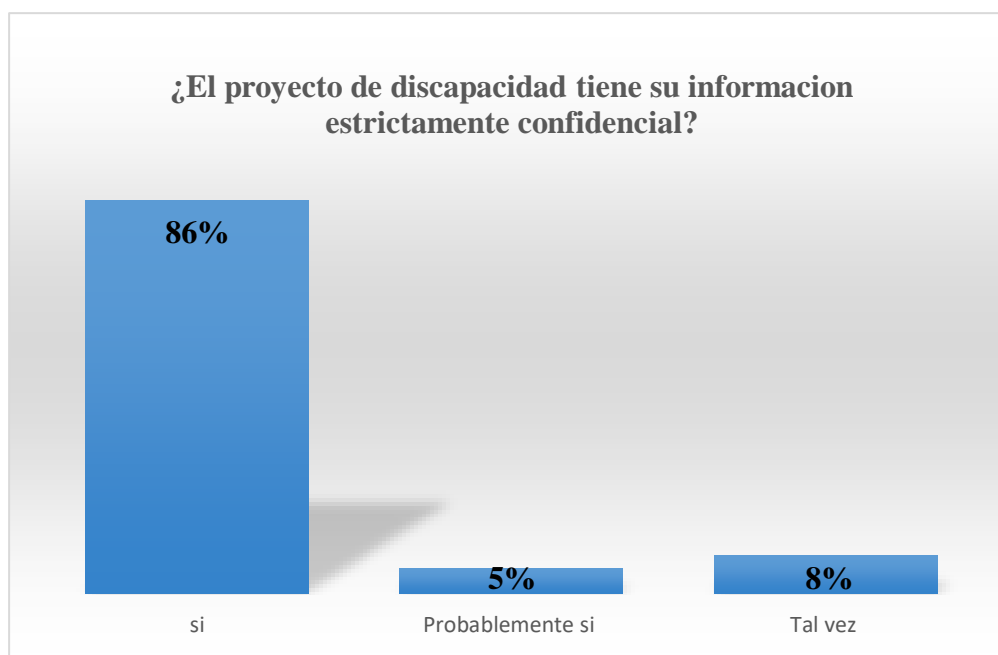
*Confidencialidad*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	63	86%
Probablemente sí	4	5%
Tal vez	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de protección, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 13**

*¿El proyecto de discapacidad tiene su información estrictamente confidencial?*



**Fuente:** Dimensión de protección, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** En base a la gráfica del diagrama de frecuencia se puede evidenciar que el 86% de los usuarios conocen que el GAD, el MIES y las técnicas Territoriales son los únicos actores que tienen su información protegida y privada, donde nadie puede conocer de sus datos personales, mientras que el 13% con respuestas en los literales Probablemente sí y tal vez, protejan y cuiden información confidencial del usuario, es decir se puede evidenciar un grado de desconfianza por parte de los beneficiarios del proyecto al entregar información privada para ingresar al proyecto.

**Pregunta 10.** ¿El proyecto de discapacidad vela por su cuidado, integración, y protección e inclusión a nivel social y familiar?

**Tabla 17**

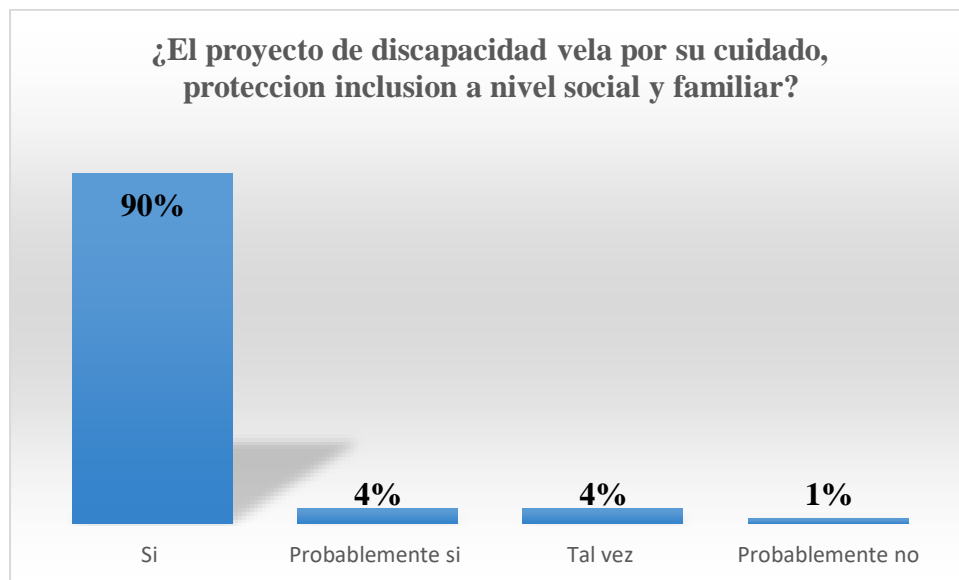
*Cuidado, integración y protección de inclusión*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	66	90%
Probablemente sí	3	4%
Tal vez	3	4%
Probablemente no	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de protección, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 14**

*¿El proyecto de discapacidad vela por su cuidado, integración, y protección e inclusión a nivel social y familiar?*



**Fuente:** Dimensión de protección, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que el 90% de los encuestados reconocen que el proyecto ejecutado por el GAD de la parroquia José Luis Tamayo, protege y garantiza los derechos de las personas con discapacidad, sin embargo, el 9% de los usuarios que integra el probablemente sí, tal vez y probablemente no, considera que estos derechos establecidos constitucionalmente se le están irrespetando sea en el núcleo familiar y la sociedad en la que convive mediante burlas o mofas..

**Pregunta 11.** ¿La Técnica Territorial ejecuta de manera eficiente la habilidad que le corresponda mejorar al usuario?

**Tabla 18**

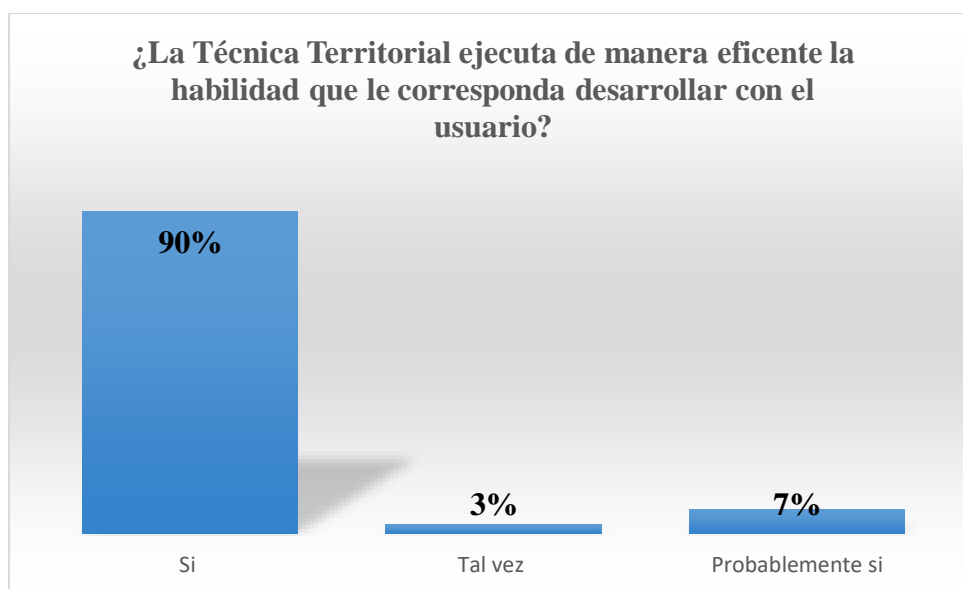
*Ejecución Eficiente de habilidades a desarrollar*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	66	90%
Tal vez	2	3%
Probablemente sí	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 15**

*¿La Técnica Territorial ejecuta de manera eficiente la habilidad que le corresponda desarrollar al usuario?*



**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** Haciendo referencia a la tabla 15 cabe recalcar que, de los encuestados el 90% de los usuarios señala que las técnicas territoriales ejecutan de manera eficiente la habilidad que le corresponde desarrollar al usuario sea con dinámicas, juegos, material didáctico o alguna otra metodología, pues ellos se animan cuando su técnica los visita cada 15 días, mientras que el 10% de los encuestados alude bajo los literales Tal vez y Probablemente sí, de los cuales recomiendan que su técnica debería mejorar en la ejecución de ciertas dinámicas o habilidades.

**Pregunta 12.** ¿La técnica Territorial comprende las anomalías que suele pasar al usuario en su día?

**Tabla 19**

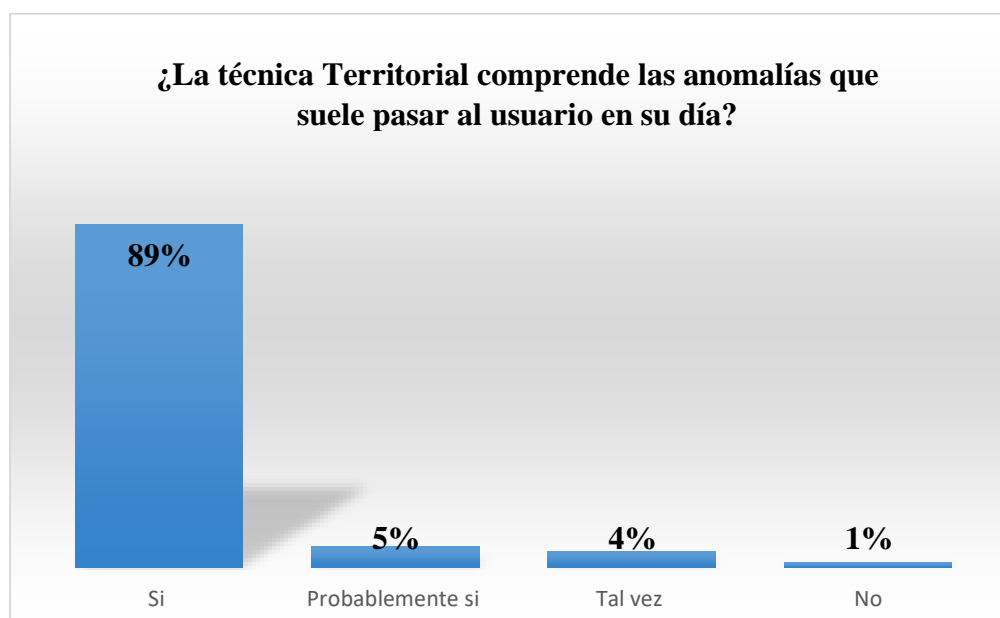
*Comprensión de situaciones*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	65	89%
Probablemente sí	4	5%
Tal vez	3	4%
No	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 16**

*¿La Técnica Territorial comprende las anomalías que le suele pasar al usuario en su día?*



**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** De acuerdo a la figura 16 del diagrama de barras se puede visualizar que el 89% de los encuestados aseguran que la técnica territorial en su visita cada 15 días suelen comprender la situación del usuario, pues muchos de ellos no suelen tener un buen día, un estado de ánimo sociable, o están enfermos de gravedad, sin embargo, el 10% de los encuestados bajo las respuestas no, tal vez, y probablemente sí, la técnica territorial comprende la situación del usuario, pero que sabiendo su situación le hacen realizar la habilidad que le corresponde desarrollar.



**Pregunta 13.** ¿La Técnica Territorial interactúa con usted y su familia para la ejecución de la dinámica, actividad y habilidad que le corresponda desarrollar con el usuario?

**Tabla 20**

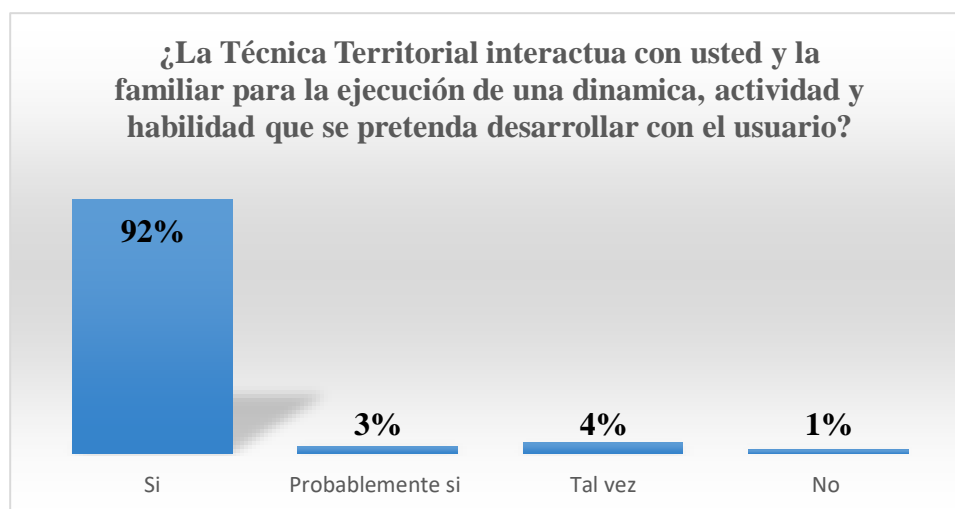
*Ejecución de habilidades y dinámica*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	67	92%
Probablemente sí	2	3%
Tal vez	3	4%
No	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 17**

*¿La Técnica Territorial interactúa con usted y su familia para la ejecución de la dinámica, actividad y habilidad que le corresponda desarrollar con el usuario?*



**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** Según los datos de la figura 17 se muestra que el 92% de los encuestados aseguran que las técnicas territoriales integran a su representante o a los integrantes de familia en su hogar para que realicen alguna dinámica o juego, dependiendo la habilidad que se pretenda desarrollar con el usuario, sin embargo, el 8% de la población considera que, probablemente sí, tal vez y no, la técnica territorial integra al núcleo familiar para el desarrollo eficiente de la habilidad que le corresponde, de tal modo, la profesional que presta los servicios descritos en el proyecto debe tener ser más empática.

**Pregunta 14.** ¿La relación que usted tiene con su técnica Territorial es muy afectiva?

**Tabla 21**

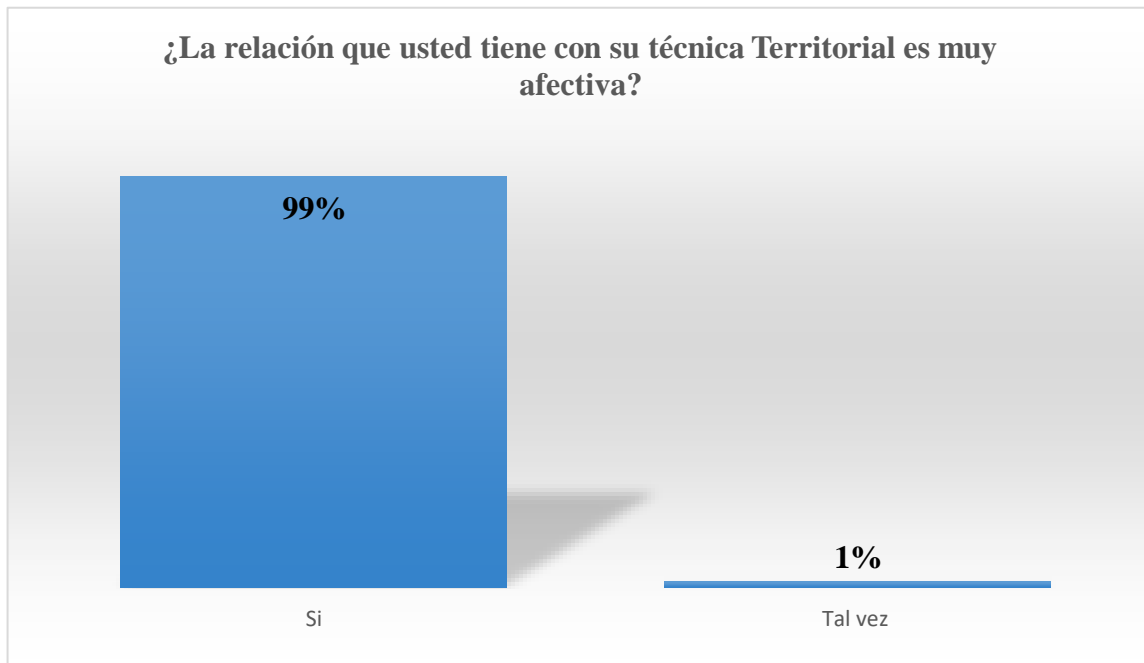
*Relación afectiva*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	72	99%
Tal vez	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 18**

*¿La relación que tiene con su técnica Territorial es muy afectiva?*



**Fuente:** Dimensión de empatía, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** En base a la figura 19 se puede estimar que el 99% los encuestados aseguran que la relación profesional entre técnica territorial y usuario del proyecto “Sin Límites” es muy buena y afectiva, pues la técnica territorial aparte de realizar las actividades con el usuario, comprende su situaciones, le genera alternativas de solución a sus problema, es eficaz y empática, de tal modo que la consideran como una amiga del cual puede contar con su apoyo.

**Pregunta 15.** ¿La Técnica Territorial utiliza algún instrumento o metodología para que usted comprenda de mejor manera la habilidad que se va a realizar?

**Tabla 22**

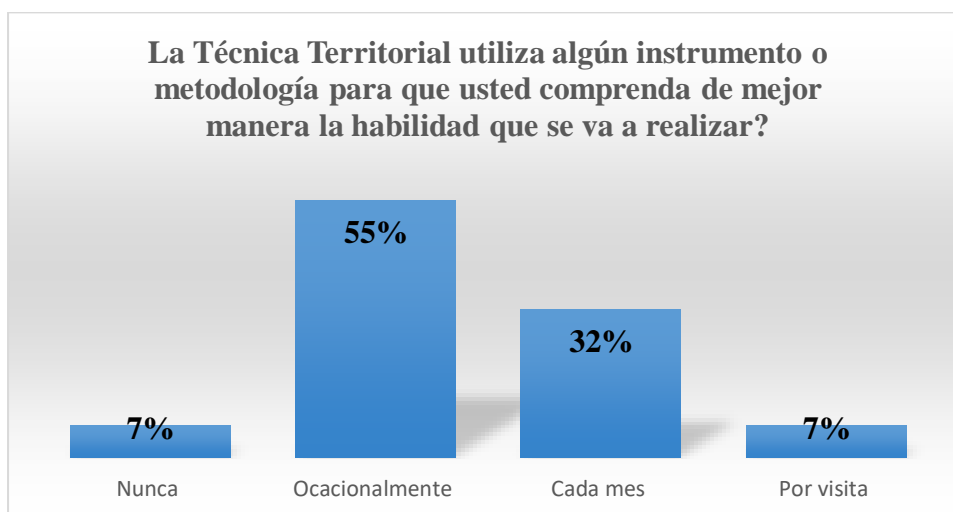
*Instrumentos o metodologías*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	7%
Ocasionalmente	40	55%
Cada mes	23	32%
Por visita	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 19**

*¿La Técnica territorial utiliza algún instrumento o metodología para que usted comprenda de mejor manera la habilidad que va a desarrollar?*



**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** Como se puede notar en la figura 19 el 55% de los usuarios del proyecto de discapacidad mencionan que ocasionalmente sus técnicas territoriales ejecutan alguna metodología o instrumento didáctico para que la persona con discapacidad según su tipo de discapacidad comprenda la habilidad que se pretende desarrollar, pues no muchas de estas habilidades necesitan material de apoyo para ejecutarlas. Mientras que el 32% señalan que cada mes su técnica usa algún instrumento, metodología o material básico pero eficaz para entender lo que se va a desarrollar con el usuario.

**Pregunta 16.** ¿El GAD de la parroquia realiza alguna estrategia integral sea talleres, eventos, casas abiertas, ¿o áreas de respiro para que usted sea participe de estas actividades?

**Tabla 23**

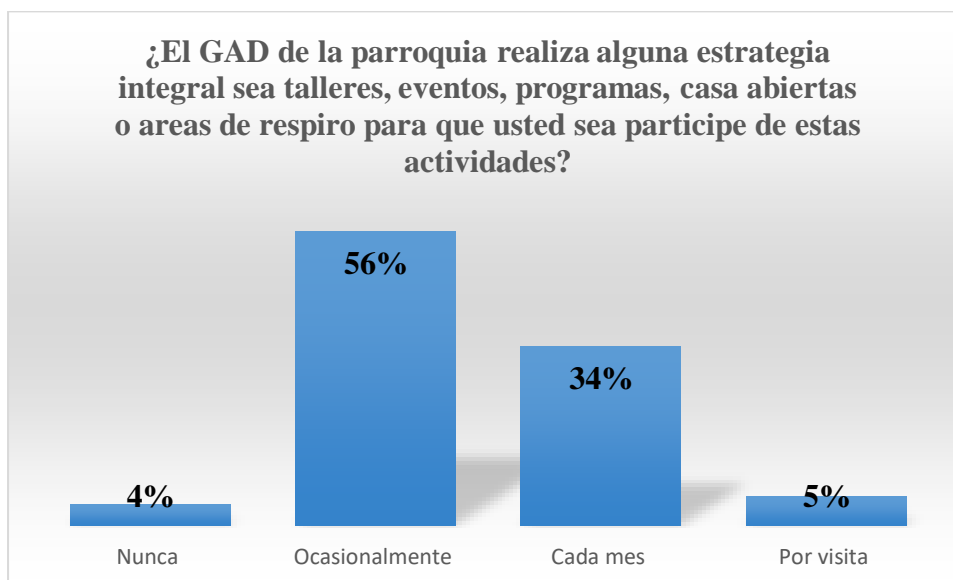
*Estrategias integrales*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	4%
Ocasionalmente	41	56%
Cada mes	25	34%
Por visita	4	5%
TOTAL	73	100%

**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 20**

*¿El GAD de la parroquia realiza alguna estrategia integral sea talleres, eventos, casas abiertas, ¿o áreas de respiro para que usted sea participe de estas actividades?*



**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** De acuerdo a la siguiente grafica se estima que el 56% y el 34% de los usuarios participan ocasionalmente o cada mes en las actividades, talleres, capacitaciones, eventos o casas abiertas que ejecuta el GAD de la Parroquia y que son realizadas mensualmente, pero que no muchos usuarios asisten a estos espacios por sus ocupaciones educativas, en los quehaceres del hogar, o en sus trabajos informales.

**Pregunta 17.** ¿El GAD de la parroquia le entrega algún insumo o producto para que usted pueda solventarse en cierto tiempo o prevenirse de alguna enfermedad?

**Tabla 24**

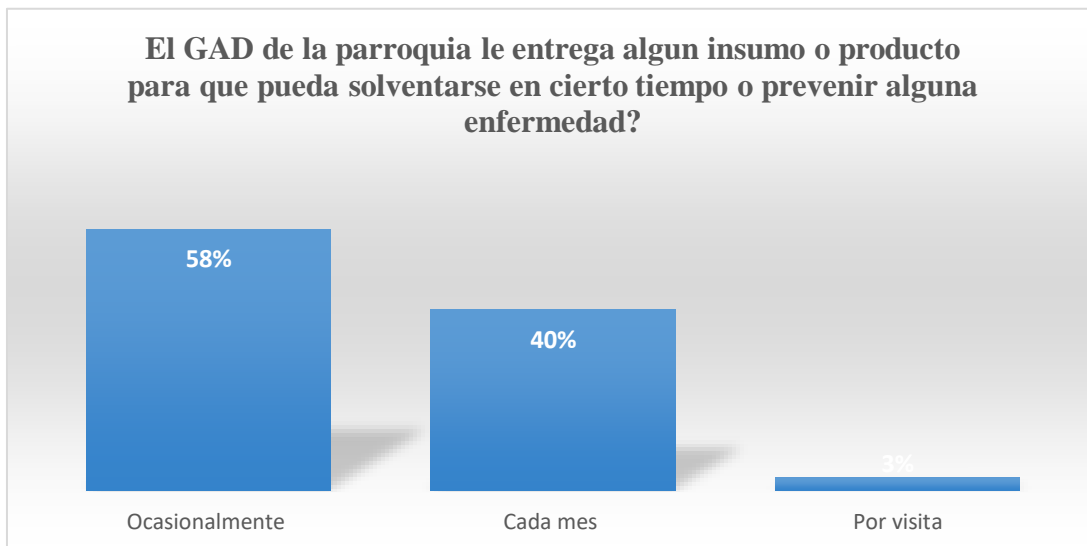
*Entrega de insumos o producto*

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ocasionalmente	42	58%
Cada mes	29	40%
Por visita	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Figura 21**

*¿El GAD de la parroquia le entrega algún insumo o producto para que usted pueda solventarse en cierto tiempo o prevenirse de alguna enfermedad?*



**Fuente:** Dimensión de Elementos tangibles y Estrategias integrales, resultados de la encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual procesados en Excel.

**Interpretación:** De acuerdo a la gráfica se estima que el 58% de los usuarios menciona que el Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia le hace entrega ocasionalmente de algún insumo o producto sean esto una canasta de alimentos, utensilios escolares, o utensilios de higiene personal, sin embargo, debido al aumento de contagios de covid-19 y viruela del mono, se los está ayudando con kit de bioseguridad y la vacunas para prevenir enfermedades.

## 5. DISCUSIÓN

De acuerdo a la última fase se precisa realizar el análisis interpretativo resultante del contraste de los resultados de las gráficas y lo referido con los autores citados en el Marco teórico y conceptual con el fin de discutir el hallazgo encontrados en el proyecto de investigación y dar respuestas a los objetivos planteados para evaluar la gestión social en el GAD de la Parroquia José Luis Tamayo a través del proyecto de discapacidad “Sin Límites”.

Entre los principales objetivos específicos propuesto se pretende conocer diagnostico situacional que existe en el proyecto, desde la postura de la coordinara de proyecto sociales, las técnicas territoriales, y los usuarios con distintos tipos de discapacidad, adaptar de un instrumento que permita evaluar la gestión social del GAD Parroquial desde el criterio y opinión del usuarios y para finalmente analizar los resultados de los mismo para conocer si la gestión social que realiza el GAD ha sido el más eficiente en los últimos años a través del proyecto que ejecuta el GAD en convenio con el MIES.

El proyecto social de discapacidad “Sin Límites” mejora las condiciones de vida de las personas con discapacidad que están dentro de este programa ejecutado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social en convenio con el GAD Parroquial de José Luis Tamayo. Tal como indicia Tavira & Tapia (2016), los proyectos sociales son herramientas de gestión colectiva que resuelven problemáticas sociales para un grupo de interés en general, del mismo modo Martín & Sánchez (2016) afirma que la calidad de vida es un concepto que se manifiesta desde la percepción subjetiva en las condiciones de vida, desde los espacios participativos e inclusivos para un vida plena y efectiva

El proyecto de discapacidad cuenta con círculos de apoyo interinstitucionales en el cual está el Ministerio de Salud Pública para que las personas con discapacidad física, auditiva, visual o intelectual, reciban atención médica adecuada. De la misma manera, la técnica territorial gestiona para que el usuario con discapacidad reciba atención médica en las instalaciones del centro de salud de la parroquia o un equipo técnico de salud se dirija a los hogares para hacerle su respectivo chequeo médico. De acuerdo (Forcada, 2015), a las personas con discapacidad se le atribuye y es un derecho fundamental recibir un servicio

de salud óptimo y eficaz para la prevención de enfermedades, u otros síntomas que perjudiquen su salud

De acuerdo a Díaz (2019), menciona que los seres humanos son conscientes de que las personas que tienen ciertas limitaciones o imperfecciones se les dificulta integrarse en un entorno social con igualdad de condiciones. Muchas de los usuarios con discapacidad física e intelectual aún no se integran a la sociedad y mucho menos al vínculo familiar por el miedo rechazo o los actos de agresión sean estos físicos verbales o simbólicos, por tal motivo, las técnicas territoriales fortalecen esas habilidades de integración con el usuario. Tal y como señala (Cora, 2015) todas las personas de una determinada deben integrar a estas personas con discapacidad para que puedan desarrollar todos sus dones, habilidades y capacidades en ámbitos familiares, sociales, educativos y comunitarios.

Las Técnicas territoriales trabajan mucho la habilidad de autodeterminación con las personas con discapacidad intelectual y psicológica con la finalidad de lograr sus propias decisiones, alcanzar metas de acuerdo a su voluntad y el poder expresarse libremente, de acuerdo a lo que mencionan los autores Macho & Iglesias (2021). Las personas con discapacidad intelectual se le dificulta ejercer su autodeterminación, sin embargo, los profesionales en trabajar esta habilidad deben mejorar sus habilidades de conducta humana para que puedan resolver sus problemas, establecer y alcanzar objetivos, y el poder tomar decisiones sin la ayuda de terceras personas.

Por otro lado, Galván, (2015), propone utilizar instrumentos como son los SAAC (sistemas aumentativos y alternativos de comunicación) pues son un conjunto de ayudas técnicas de signos o símbolos que le permiten comunicarse a las personas que se le dificulta escribir o hablar. Las técnicas territoriales del proyecto mejoran estas habilidades con el usuario, muchas de las personas con discapacidad auditiva, o visual que pueden comunicarse eficientemente con la familia, de igual manera, el MIES capacita constantemente a estos profesionales para que puedan ejecutar eficientemente sus habilidades correspondientes.

Sin embargo, autores como García & Busto (2015), señalan que muchos de los hogares no están preparados para recibir o tener a una persona con discapacidad, cuando estos dilemas suceden, se provoca una serie de alteraciones inesperadas desde el enfoque

emocional, social, educativo y familiar. Varios de los usuarios del proyecto de discapacidad “Sin Límites” señalan que la convivencia con su familia es muy buena y sin conflicto alguno, pero, existen inconvenientes en los ámbitos educativos y sociales debido al acoso o el bullying escolar que padecen, para García & Fernández (2005) se requiere desarrollar políticas de integración social desde las aulas de clase, el hogar, y la sociedad para erradicar el rechazo o la discriminación de este grupo vulnerable.

Muchos de los usuarios con discapacidad suelen tener dilemas, problemas o conflictos en algún momento de sus vidas debido a eso suelen tener un estado de ánimo muy bajo o desagradable en su día, sin embargo, las técnicas territoriales comprenden esa situación y le generan alguna solución a su problema. Tal como menciona Álvarez, (2016) es importante que las personas con discapacidad conozcan los métodos alternativos para la resolución del conflicto mediante el arbitraje, la mediación, el diálogo y la consecución de acuerdos para evitar y prevenir abusos, maltrato sea físico, verbal o simbólico.

Por otro lado, los usuarios dentro del proyecto aparte de estar en el programa reciben un bono para solventar sus necesidades, sin embargo, por el tema de las cédulas de identificación se les ha complicado cobrar el monto que les corresponde, no obstante, la presidenta del GAD Parroquial ha gestionado para que el proceso de recibir su cédula de identificación sea eficaz, pero, esta estrategia solo quedó en palabras, pues en los últimos años el Registro civil ha sido una de las instituciones ineficiente en el territorio ecuatoriano.

De acuerdo a los autores Asencio et al (2018), afirma que una buena gestión administrativa debe tener en cuenta sus principios y valores tales como calidad, productividad, compromiso y participación social dentro de su empresa. Cabe resaltar que, el GAD de la Parroquia realiza varias actividades, talleres, eventos o capacitaciones dirigidas a las personas con discapacidad. De acuerdo a lo que señala Cermimadrid (2018), la sociedad en general y sobre todo los organismos públicos tienen la responsabilidad y la obligación de prestar apoyos necesarios para facilitar el ocio y entretenimiento libre de las personas con discapacidad.

De mismo modo el Ministerio de Inclusión Económica y Social mensualmente capacita a los técnicos territoriales para que cumplan eficazmente el desarrollo de sus



habilidades, las técnicas territoriales deben ser empáticas y eficientes en el manejo de sus habilidades o dinámicas, lo que coincide con Fernández (2017), quien afirma que la labor de un trabajador social no es nada fácil pues se necesita empatía, eficiencia, eficacia y calidad en las múltiples actividades que realiza.

De acuerdo a los criterios y opiniones de la coordinadora de proyectos sociales trabajadora del GAD de José Luis Tamayo menciona desde su postura que los proyectos sociales son fundamentales para el desarrollo humano, social y local del sector, pues gracias a estos planes programas o proyecto se le busca erradicar y reducir problemáticas sociales que nos limitan hacer ciudades con grandes avances sociales. Para ingresar a una persona con discapacidad se necesita saber su nivel económico sea mayor o menor del 30%, pero se incluyen aspectos de la persona con discapacidad que la hacen vulnerables, sea desde convivir en soledad, que un núcleo familiar sean tres o más personas con discapacidad

Como responsable a cargo de los proyectos sociales que ejecuta el GAD el seguimiento del proyecto se puede hacer desde distintos niveles tales como: la práctica administrativa, técnica y financiera, pero, el MIES es quien debe cumplir con los procedimientos de monitoreo, seguimiento y evaluación del proyecto pues son ellos los que ejecutan como tal aquellas estrategias, planes, programas y proyectos que dan respuestas a las políticas públicas establecidas en el Territorio Ecuatoriano.

Como lo menciona Álvarez (2017), la protección de datos es un mecanismo jurídico que protege los derechos de la vida privada de una persona. Ya en contexto con el presente estudio de caso el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia y el Ministerio de Inclusión Económica y Social, protege, vela y cuida la información de los usuarios.

A manera de síntesis la gestión social que ha generado el GAD de la parroquia José Luis Tamayo ha sido muy eficaz y eficiente, a través del proyecto de discapacidad “Sin Límites” programa que proporciona el MIES, pero, que gracias al apoyo interinstitucional de varias entidades públicas y privadas varias localidades o parroquias se benefician de este proyecto, de igual manera, se cumple con las políticas públicas a nivel nacional.

Las personas con discapacidad beneficiarias del proyecto han mejorado sus condiciones de vida en varios aspectos tales como salud, integración y alimento, pero, no en aspectos económicos o laborales, sin embargo, sus opiniones y criterios fueron importantes para evaluar la gestión social, gracias a la adaptación del modelo ServQual teniendo en cuenta que este cumple con dimensiones de calidad o prestación de servicios de las empresas, pero que se adaptaron dimensiones que ayuden a valorar y estimar mediante porcentajes como está gestionando socialmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

La gestión social es todo aquello que puede ser ejecutado con eficacia y eficiencia para solucionar las demandas sociales existentes en la sociedad, para ello, es necesario diagnosticar, diseñar, planificar, ejecutar, monitorear y evaluar acciones estratégicas sean programas, proyectos o políticas locales que una entidad pública genere como en este caso, el proyecto “Sin Límites” efectuado entre el GAD Parroquial José Luis Tamayo y el MIES. El presente proyecto de investigación tiene como finalidad evaluar la gestión social en el GAD de la Parroquia José Luis Tamayo a través del proyecto de Discapacidad “Sin Límites” a partir del diseño de un instrumento de evaluación en el GAD parroquial Rural de José Luis Tamayo.

En la parroquia de José Luis Tamayo se evidencia un número limitados de personas con discapacidad que han recibido grandes beneficios en la garantía de sus derechos. Tanto el Ministerio de Inclusión Económica y Social en convenio con el Gad de la Parroquia Rural José Luis Tamayo ponen en marcha el Proyecto de discapacidad “Sin Límites” con unidades de atención en el hogar y la comunidad, el programa lleva cinco años vigente mejorando las condiciones de vida y el fortalecimiento de las habilidades de esta población.

De acuerdo a los objetivos se pudo conocer el diagnóstico situacional que existe en el proyecto de discapacidad desde las posturas de los actores involucrados los cuales son: la coordinadora de proyectos sociales, las técnicas territoriales prestadora de los servicios que brinda el proyecto y los usuarios con diferentes tipos de discapacidad beneficiarios del

proyecto mediante la observación participante sumado a una entrevista semi estructurada con preguntas claves que permitan justificar los hallazgos. De los cuales se llegó a consideración que el proyecto ha generado mejoras sociales a este grupo en situación de vulnerabilidad, sin embargo, en temas económicos, afectivos, inclusivos el proyecto necesita mejorar promoviendo todas sus estrategias al 100 por ciento.

Por otro lado, se cumplió con el segundo objetivo propuesto en esta investigación a partir de un instrumento que permitió evaluar la gestión social del proyecto de discapacidad, mediante la adaptación del modelo ServQual teniendo en cuenta que sus dimensiones se apropian para evaluar la calidad y el servicio de una empresa pero se incluyeron dimensiones tales como: a dimensión de impacto social, dimensión de gestión de servicios, dimensión de protección, dimensión de empatía y la dimensión de elementos o estrategias integrales teniendo repuestas bajo la escala de Likert enumeradas del uno al cinco, para interpretar y discutir los resultados numéricos calculados en porcentajes.

De acuerdo a las citas dentro del estado del arte y la fundamentación teórica y conceptual varios autores aluden que las personas con discapacidad en varios países de América Latina y todo se ha generado cambios gracias a las políticas públicas que realiza el Estado, por otro lado, un número considerado de autores recomiendan tomar en cuentas estrategias para que los trabajadores sociales cumplan eficientemente sus actividades y labores y finalmente la acción social de los actores sociales mediante una buena gestión administrativa tomando en cuenta las verdaderas necesidades hace posible erradicar fenómenos sociales existentes en las comunidades.

A manera de cierre, la gestión social del proyecto de discapacidad “Sin Límites” se relaciona con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de José Luis Tamayo, dando soluciones a la problemáticas que atraviesan las personas con discapacidad, generándoles buenos hábitos alimenticios saludables, que accedan a servicios de atención médica adecuada, integrarse a los espacios de ocio y respiro, entrega alimentos, utensilios escolares o kit de bioseguridad y el fortalecimiento de la sus habilidades o destrezas mediante la ejecución de instrumentos o metodologías efectuados por la técnica territorial misma que debe ser eficiente y empática para cumplir con su labor. Sin embargo, al proyecto de discapacidad le hace falta mejorar la inclusión en los ámbitos educativos y laborales, pues en la actualidad, la sociedad aún mantiene aquellos

paradigmas donde la persona con discapacidad no puede realizar o ejecutar tales acciones por sus limitantes o defectos.

## 6.2 Recomendaciones

Al realizar el proyecto de investigación se pudieron establecer recomendaciones las cuales serán útiles para que el proyecto de discapacidad del cual ejecuta el MIES en convenio con el GAD de José Luis Tamayo cumpla con todas sus actividades y objetivos las cuales se proponen realizar años tras año.

- Gestionar para que los usuarios del proyecto de discapacidad agilicen su proceso de cédula de identidad para que puedan cobrar el monto que les brinda el bono de desarrollo humano.
- Crear instrumentos que puedan evaluar los efectos positivos que genera el proyecto de Discapacidad “sin Límites” anualmente y a nivel local, dado que el único balance que se tiene a un nivel institucional es de escala nacional.
- Ampliar la cobertura del proyecto donde se integra a más personas que posean discapacidad visual, psicológica, y lingüística.
- Capacitar al usuario con métodos alternativos para la resolución de conflictos cuando padezcan de algún problema, dilema o discusión en que se vea involucrado el usuario con discapacidad.
- Realizar campañas de visitas médicas domiciliarias a personas con discapacidad física que no pueden transportarse al centro de salud de la localidad.
- Mejorar los lazos afectivos entre la familia y el usuario para poder fortalecer el vínculo social sin rechazo o discriminación alguna. .

- Crear acciones afirmativas locales que resuelvan problemáticas sociales existentes en la sociedad tales como normativas locales, programas de inclusión a las personas con discapacidad, o estrategias integrales para que una persona se integre a los ámbitos socioeducativos y laborales.
- Contratar profesionales en terapias físicas, para usuarios que poseen discapacidad física.

## REFERENCIAS

- [1] Abad, A.M. (2016). Familia y discapacidad: Consideraciones desde la inclusión. *Revista Latinoamericana de Estudios*, pp. 88- 77.
- [2] Acevedo, S. (2017). Gestión social del conocimiento, redes de investigación e innovación para la inclusión. *Revista Negotium*, vol.13, núm. 37, pp. 62-73.
- [3] Álvarez, G. (2016). Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Madrid-España, Grupo editorial Cinca S.A. Genera Ibáñez, Ibero 5A.
- [4] Álvarez, L. E. (2017). Paradigmas de la protección de datos personales en Ecuador, análisis del proyecto de Ley Orgánica de Protección a los derechos de la intimidad y Privacidad sobre los datos personales. *Revista Derechos*, pp. 40-61.
- [5] Aristega, Y. (2022). Gestión de planificación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Zapotal. *Revista de la Universidad técnica de Babahoyo*, p. 1-36.
- [6] Arroyave, S. (2011). Las políticas públicas en Colombia insuficiencias y sus desafíos. *Revista del departamento de Ciencia Política, Universidad Nacional, Sede Medellín*, pp. 95-111.
- [7] Asencio, L, Burgos, R, Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un productivo, social y económico. *Revista Espacio*, vol. 40, núm. P.5.
- [8] Asín, J. (2015) Participación, gobernanza y políticas públicas. *Revista Fundación Cuadernos entretantos*, pp. 1-19.

- [9] Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones insolubles en el corpus teórico- metodológico del accionar del trabajador social. *Revista de Trabajo Social Caleidoscopio*, pp. 1-10
- [10] Baca, N. & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, vol.19, núm.19, pp. 30-38.
- [11] Beaumont, M. (2016). Gestión social Estrategia y creación de valor. Lima- Perú: PESOPLUMA S.A. Teobaldo Pinzas Luna.
- [12] Bustamante, M., Zerda, E. Obando, F. & Tello, M. (2019) Fundamentos de la calidad de servicio, El modelo ServQual. *Revista Empresarial*, pp. 1-15.
- [13] Cohen, E., & Martínez, R. (2002). Manual: Formulación, evaluación y monitoreo de proyecto sociales. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- [14] Comité de entidades de representantes de personas con discapacidad en la comunidad de Madrid. (2018). Ocio y Tiempo libre de las personas con discapacidad y sus familias en la ciudad de Madrid. CERMI COMUNIDAD DE MADRID, pp. 1-40
- [15] Constitución de la República del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Quito- Ecuador: Decreto Legislativo 0, Registro oficial 449 de 20 de octubre de 2008.
- [16] Correa, D. (2022). Aproximación a las políticas públicas para las personas con discapacidad física durante el periodo incaico. *Revista Española de Discapacidad*, vol. 10, núm., pp. 185-203.
- [17] De la Rosa, A., & Conteras, J. (2007). El partido político: Entre Ciencia política y los estudios organizacionales. *Revista Venezolana de gerencia*, vol. 24, núm. 85. Pp. 85.
- [18] Fernández, S. (2017). La teoría en a intervención social. Modelos y enfoques para el trabajo social del siglo XXI. Acción social. *Revista coeditada por el IPS. Instituto de Política social y social Murcia*, vol. 1, núm. 1, pp.10-43.
- [19] Fernández, G. (2017). Políticas Públicas sociales: apuntes y reflexiones. *Alcance Revista Cubana de Información y comunicación*, vol. 6, núm. 14, pp. 81-96.

- [20] Forcada, C. (2015). La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado. *Red de Revista Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, vol.18, núm. 35, pp. 85-104
- [21] Galván, C. (2015). Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de las personas con discapacidad. España: Ediciones Novel S.A.
- [22] García, A, & Fernández, A. (2005). La inclusión para las personas con discapacidad: Entre igualdad y la diferencia. *Revista Ciencias y salud*, pp. 235- 246.
- [23] García, R. & Busto, G. (2015). Discapacidad y Problemática familiar. *Pakat: Revista de la Universidad Militar Nueva Granda*.
- [24] Hernández, J. & Chumaceiro, A. (2017). Estado Populista y Gestión de políticas sociales. Una mirada en América Latina. *Revista Negotium*, vol. 1, núm. 38. Pp. 16-26.
- [25] Herrera, B, B. Romero, J, & Carrión, O. (2021). Intervención del trabajo social frente a la discapacidad en Ecuador. *Revista Ciencias Sociales y Políticas*, pp. 176-728.
- [26] Lezcano, A., Díaz, Y., & Villardel, M. (2021). Estrategia de Gestión de educación ambiental en la comunidad Raúl Masquiera, Consolación del Sur. *Revista Científica Avances*, vol. 19, núm. 2, pp. 112-125.
- [27] Lugo, F. (2016). El desarrollo en el marco de las políticas públicas. Orinoco. *Revista Pensamiento y Praxis, Fondo Editorial, Orinoco*, núm. 4, pp.20-31.
- [28] Macho, I., & Iglesias M. (2022). La autodeterminación en las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo. *Revista Universidad de Oviedo*, pp. -77.
- [28] Martín, M (2016). Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad. Departamento de didáctica, Organización y Métodos de Investigación Facultad de Educación Universidad de Salamanca.
- [29] Quintana, C & Monterey, C. (2018). La gestión social para fomentar los valores en la prevención del delito y las indisciplinas sociales. *Revista Avances: Cerro de Información y gestión tecnológica*, pp. 27-39.

[30] Ramírez, C. (2016). Tendencias investigativas que delimitan los campos de actuación del trabajo social en la gestión social. *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, pp. 223-244.

[31] Registro Civil. (2015). *Visión, misión y valores*. Quito- Ecuador: Gobierno de la República del Ecuador.

[32] Tenorio, F & Tenorio, G. (2016). ¿Tienes ancestralidad el concepto de gestión social? *Estudios de la Gestión Revista Internacional de administración*, pp. 17-44.

[33] Thonas, J. (2011). Desarrollo y gestión social de riesgo: ¿Una contradicción Histórica? *Revista de Geografía Norte Grande*.

[34] Vizcarra, D. (2022). Gestión social y desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, núm. 1, pp. 2506.

## ANEXOS

### Anexo 1. Observación participante sumada a una entrevista semiestructurada

<b>Ficha de Observación Participante más una Entrevista semi-estructurada</b>			
<b>Nombres y Apellidos del Observador:</b> Juan Miguel Rocafuerte Roca		<b>Institucion a Observar:</b> Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial Jose Luis Tamayo	
<b>Nombre del docente Titular:</b> Scлга. Vanessa Montenegro Hidalgo, Mgtr. / PhD.		<b>Título de Proyecto de Titulación:</b> El impacto social del Programa de Discapacidad “Sin Límites” a través la gestión social del GAD Parroquial José Luis Tamayo.	
<b>Fecha:</b> 07/07/ 2022	<b>Hora de Inicio:</b> 11:00 a.m.	<b>Hora de Cierre:</b> 12: 00 a.m.	<b>Lugar:</b> Instalaciones del GAD Jose Luis Tamayo
<b>Objetivos de la Observacion:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el diagnostico Situacional del proyecto de discapacidad “Sin Limites” desde la postura de la coordinadora de Proyecto Sociales.</li> </ul>			
<b>Preguntas que orienten al observador a preguntar al entrevistado:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Por qué cree usted que los proyectos sociales son importantes para resolver, reducir o erradicar aquellos fenomenos sociales presentes en la localidad?</li> <li>2. ¿Cree usted que el Proyecto social de discapacidad que ejecuta MIES mejora las condiciones de vida de esta poblacion en situacion de vulnerabilidad? ¿Por qué?</li> </ol>			



<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Cuántos años lleva vigente el proyecto de discapacidad en la Parroquia?</li> <li>4. ¿Qué procedimiento tiene más peso para ingresar a una persona con discapacidad sabiendo que su situación de vulnerabilidad sobrepasa el porcentaje estimado por la Normativa técnica del servicio de atención en el hogar y la comunidad del proyecto?</li> <li>5. ¿Por qué es importante realizar el respectivo seguimiento, monitoreo, y evaluación de este proyecto, sabiendo que ustedes no están encargados de realizar este proceso?</li> <li>6. ¿EL GAD realiza alguna otra gestión en beneficio de esta población con discapacidad fuera de los parámetros establecidos en el proyecto? ¿Cuáles?</li> <li>7. ¿Qué acciones interinstitucionales se articulan para promover la inclusión social, la salud, el desarrollo de sus habilidades y destrezas a estas personas con discapacidad?</li> <li>8. ¿Cómo evidencian que el programa ha generado cambios en la vida de estas personas en situación de vulnerabilidad?</li> </ol>
<b>Contexto de la Observación:</b>
<b>Resultados de lo sucedido:</b>

<b>Ficha de Observación Participante más una Entrevista semi-estructurada</b>			
<b>Nombres y Apellidos del Observador:</b> Juan Miguel Rocafuerte Roca		<b>Institución a Observar:</b> Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial Jose Luis Tamayo	
<b>Nombre del docente Titular:</b> Lcda. Vanessa Montenegro Hidalgo, Mgtr. / PhD.		<b>Título de Proyecto de Titulación:</b> El impacto social del Programa de Discapacidad “Sin Límites” a través la gestión social del GAD Parroquial José Luis Tamayo.	
<b>Fecha:</b> 22/07/2022	<b>Hora de Inicio:</b> 16: 00 p.m.	<b>Hora de Cierre:</b> 18:00 p.m.	<b>Lugar:</b> Instalaciones del GAD Jose Luis Tamayo
<b>Objetivos de la Observación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el diagnóstico situacional del proyecto de discapacidad “Sin Límites” desde la postura de las técnicas territoriales.</li> </ul>			
<b>Preguntas que orienten al observador:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántos usuarios visita por día?</li> <li>2. ¿Qué habilidades le enseña a usuarios con discapacidad física, intelectual, auditiva y visual?</li> <li>3. ¿Qué habilidades mejora a usuarios con discapacidad psicológica y lingüística?</li> <li>4. ¿Cuánto es el tiempo que se demora en realizar alguna actividad con el usuario?</li> <li>5. ¿Realiza alguna otra metodología o instrumento para que el usuario comprenda la habilidad o dinámica, que pretende realizar con el o ella?</li> <li>6. ¿Cómo fomenta la participación activa entre la familia y el usuario?</li> <li>7. ¿Usted le pregunta al usuario alguna meta u objetivo que pretenda realizar</li> </ol>			

<p>sabiendo que posee algún tipo de discapacidad?</p> <p>8. ¿Cuál es la gestión que realiza para agilizar el proceso de registro civil (Cedula de Identidad)</p> <p>9. ¿Existen espacios de interlocución para que las personas con discapacidad presenten sus quejas o reclamos? ¿Cómo funciona?</p>
<b>Contexto de la Observación:</b>
<b>Resultados de lo sucedido:</b>

<b>Ficha de Observación Participante más una Entrevista semi-estructurada</b>			
<b>Nombres y Apellidos del Observador:</b> Juan Miguel Rocafuerte Roca		<b>Institucion a Observar:</b> Hogares de los usuarios	
<b>Nombre del docente Titular:</b> Lcda. Vanessa Montenegro Hidalgo, Mgtr. / PhD.		<b>Título de Proyecto de Titulación:</b> El impacto social del Programa de Discapacidad “Sin Límites” a través la gestión social del GAD Parroquial José Luis Tamayo.	
<b>Fecha:</b> 29/07/2022	<b>Hora de Inicio:</b> 11:00 a.m.	<b>Hora de Cierre:</b> 12: 00 a.m.	<b>Lugar:</b> Instalaciones del GAD Jose Luis Tamayo
<b>Objetivos de la Observacion:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el diagnóstico situacional que existe en el proyecto de discapacidad desde la postura de los usuarios que padecen ciertas limitaciones tales como: física, intelectual, auditiva, visual, psicológica, lingüística</li> </ul>			
<b>Nombres de la Entrevistadas:</b> Usuarios del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”			
<b>Preguntas que orienten al observador:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Antes de ingresar al proyecto ejecutado por MIES en convenio con el GAD ¿Cómo fue el proceso de aceptación de su discapacidad?</li> <li>2. ¿Cómo el proyecto de discapacidad con ayuda de su técnica territorial fortalece los lazos afectivos entre usted y su familia?</li> <li>3. ¿Qué tipo de talleres, espacios de respiro o interacción con la comunidad tales como casa abierta, o pequeños eventos de integración usted es participe?</li> <li>4. ¿Qué tipo de beneficios usted recibe por parte del GAD? ¿Kit de higiene personal, Kit de utiles escolares; talleres, eventos, entre otros?</li> <li>5. ¿Cómo Usted se ha sentido a partir de los beneficios recibidos?</li> <li>6. ¿Cómo es la comunicación y relacion con su tecnica territorial?</li> <li>7. ¿Su Técnica territorial ejecuta alguna otra gestión en cuanto a salud para que usted se tenga asistencia médica en el centro de salud de la localidad?</li> <li>8. ¿Valoren cómo han sido los servicios suminnistrados por el MIES?</li> </ol>			
<b>Contexto de la Observacion:</b>			
<b>Resultados de lo sucedido:</b>			

Anexo 2. Encuesta bajo la adaptación del modelo ServQual para evaluar la gestión social en el GAD parroquial José Luis Tamayo a través del proyecto de discapacidad “sin límites”

**ENCUESTA BAJO LA ADAPTACION DEL MODELO SERVQUAL PARA EVALUAR LA GESTION SOCIAL EN EL AGD PARROQUIAL JOSE LUIS TAMAYO A TRAVES DEL PROYECTO DE DISCAPACIDAD “SIN LIMITES”**

**Estimados usuarios:**

El propósito de esta encuesta consiste en evaluar la gestión social que ha generado el programa de Discapacidad “Sin Límites”, por tal motivo, se necesita de su participación para responder de manera honesta cada una de las preguntas planteadas.

**Indicaciones:**

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que están dentro de los cuadros por dimensiones y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente, la contestación de cada interrogante será de absoluta confidencialidad pues los resultados obtenidos tendrá una finalidad investigativa y académica.

**Datos personales:**

**Edad:**

- 18 a 28 años
- 29 a 39 años
- 40 a 50 años
- 51 a 61 años
- 61 a 64 años

**Género**

- Femenino
- Masculino
- Otros \_\_\_\_\_

**Auto identificación**

- Indígena
- Afro ecuatoriano
- Mestizo
- Montubio
- Blanco
- Otros \_\_\_\_\_

**Discapacidad**

- Física
- Auditiva
- Visual
- Intelectual
- Psicológica
- Lingüística

La dimensión de Impacto Social tiene como representación numérica que 1. Es positivo, 2. Muy positivo, 3. Neutro, 4. Negativo, 5. Muy negativo

<b>Dimensión de impacto social</b>	<b>Ítems</b>				
El proyecto de discapacidad ha mejorado sus condiciones de vida	1	2	3	4	5
El proyecto de discapacidad ayuda al mejoramiento de su salud	1	2	3	4	5
El proyecto de discapacidad mejora sus habilidades de integración social y familiar	1	2	3	4	5
El proyecto de Discapacidad ha mejorado sus habilidades comunicacionales y de autodeterminación	1	2	3	4	5
El proyecto de discapacidad ha mejorado sus habilidades productivas para la consecución de los medios de vida.	1	2	3	4	5

La dimensión de gestión de servicio tiene su representación numérica de la siguiente manera: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Ocasionalmente, 4. Cada mes, 5. Una vez a la semana.

<b>Dimensión de Gestión de servicio</b>	<b>Ítems</b>				
La técnica Territorial le genera alguna solución a un problema que esté sucediendo	1	2	3	4	5
La Técnica Territorial aplica alguna gestión para que usted reciba un servicio de salud optimo	1	2	3	4	5

La Técnica Territorial gestiona proceso de registro civil para agilizar el proceso de cedula de identidad	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

La dimensión de Protección su representación numérica es de tal manera: 1. Si, 2. No, 3. Talves 4. Probablemente si, 5. Probablemente No,

<b>Dimensión de Protección</b>	<b>Ítems</b>				
El proyecto de discapacidad tiene su información personal estrictamente confidencial	1	2	3	4	5
El proyecto de Discapacidad vela por su cuidado integración y protección, e inclusión a nivel social y familiar	1	2	3	4	5

En la dimensión de Empatía su representación numérica es de la siguiente manera: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Ocasionalmente, 4. Cada mes, 5. Una vez a la semana

<b>Dimensión de Empatía</b>	<b>Ítems</b>				
La Técnica Territorial ejecuta de manera eficiente la habilidad que le corresponda mejorar al usuario	1	2	3	4	5
La Técnica Territorial comprende las anomalías que suele pasar el usuario en su día	1	2	3	4	5
La técnica Territorial interactúa con usted y la familia para la ejecución de una dinámica, actividad o habilidad	1	2	3	4	5
La relación que usted tiene con su Técnica Territorial es muy afectiva	1	2	3	4	5

Dimensión de elementos tangibles y estrategias integrales de acuerdo a su representación numérica esta de la siguiente manera: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Ocasionalmente, 4. Cada mes, 5. Una vez al mes.

<b>Dimensión de Elementos Tangibles y Estrategias integrales</b>	<b>Ítems</b>				
La Técnica Territorial utiliza algún instrumento o metodología para que usted comprenda de mejor manera la actividad que se va a realizar	1	2	3	4	5
El GAD de la Parroquia realiza alguna estrategia integral sea talleres, eventos, o áreas de respiro para que usted sea participe de estas actividades	1	2	3	4	5
El GAD de la Parroquia le entrega algún insumo o producto tales como: kits alimenticios, o kits de Higiene personal que usted reciba para solventarse en cierto tiempo.	1	2	3	4	5