



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María: evaluación y perspectivas para 2024"

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Aguilar Acosta, Susan – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2024

Asesor y miembros del jurado

Asesor (a)

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Miembros del jurado

Huertas Valladares, Eduardo José

Pera Fronda, Carla Cristina

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Susan Aguilar Acosta identificada con DNI N°42834138, perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica siendo mi asesor el señor Quijano Aranibar Iván Ernesto, identificado con DNI N°45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy la autora del documento académico titulado: "Nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María: evaluación y perspectivas para 2024".
- b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 21% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 24, julio, 2024



Susan Aguilar Acosta (Alumna)



Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)

Índice temático

Asesor y miembros del jurado.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
Índice temático.....	4
Índice de tablas.....	7
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
I. Información General.....	16
1.1. Título del Proyecto.....	16
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	16
1.4. Localización o alcance de la solución	17
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	17
2.1. Planteamiento del problema	17
2.1.1. Problemas de investigación	20
2.1.1.1. Problema general.....	20
2.1.1.2. Problemas específicos	20
2.2. Justificación.....	20
2.2.1. Justificación teórica.....	20
2.2.2. Justificación metodológica	21
2.2.3. Justificación práctica.....	21
2.3. Marco referencial.....	22
2.3.1. Antecedentes de investigación.....	22
2.3.1.1. Antecedentes nacionales	22
2.3.1.2. Antecedentes internacionales	24
2.3.2. Marco teórico	26
2.3.2.1. Nivel de inclusión social de las personas con discapacidad	35
2.3.3. Glosario de términos.....	35
2.4. Resumen ejecutivo	36

2.5.	Características técnicas o atributos del proyecto	37
2.6.	Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas.....	37
2.7.	Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	38
2.7.1	Objetivo general	38
2.7.2	Objetivos específicos.....	38
2.8.	Componente del proyecto.....	39
2.9.	Resultados generales: componente del proyecto	39
2.10.	Plan de actividades del proyecto	39
2.11.	Metodología del proyecto	40
2.11.1	Hipótesis de investigación.....	40
2.11.1.1	Hipótesis general	40
2.11.1.2	Hipótesis específicas	40
2.11.2	Operacionalización de variables	41
2.11.3	Enfoque de investigación	41
2.11.4	Tipo de investigación	41
2.11.5	Diseño de investigación	41
2.11.6	Niveles de investigación.....	42
2.11.7	Población.....	42
2.11.8	Muestreo y muestra	42
2.11.9	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.11.10	Validez y confiabilidad	42
2.11.10.1.	Validez	42
2.11.10.2.	Confiabilidad	43
III.	Estimación del costo del proyecto.....	43
3.1.	Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	43
IV.	Sustento del Mercado.....	44
4.1.	Alcance esperado del mercado	44
4.2.	Descripción del mercado objetivo real o potencial	44
4.3.	Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio	45
4.3.1	Análisis de resultados descriptivos	45
4.3.2	Diagnóstico situacional	59
4.3.3	Propuesta de valor.....	61
4.3.4	Fuentes de ingresos	61
4.3.5	Canales de distribución.....	62
4.3.6	Estrategia de penetración en el mercado.....	62

4.3.7	Actividades productivas propias y externas	62
4.3.8	Alianzas.....	63
V.	Conclusiones y recomendaciones	63
5.1.	Conclusiones.....	63
5.1.1.	Conclusiones generales.....	63
5.1.2.	Conclusiones específicas.....	63
5.2.	Recomendaciones.....	64
VI.	Referencias bibliográficas.....	65
VII.	Anexos	69
7.1.	Informe Turnitin	69
7.2.	Matriz de consistencia	70
7.3.	Matriz de operacionalización de variables	71
7.4.	Instrumentos de recolección de datos	72
7.5.	Validación de expertos	75

Índice de tablas

Tabla 1	37
<i>Comparativo de atributos</i>	37
Tabla 2	40
<i>Plan de actividades.....</i>	40
Tabla 3	43
<i>Costo del proyecto</i>	43
Tabla 4	44
<i>Contexto de mercado.....</i>	44
Tabla 5	45
<i>Clientes potenciables.....</i>	45
Tabla 6	45
<i>Género del observado (femenino o masculino).....</i>	45
Tabla 7	46
<i>Rango de edad</i>	46
Tabla 8	51
<i>Ayuda a las personas con discapacidad</i>	51
Tabla 9	52
<i>Actitud positiva frente a las personas con discapacidad</i>	52
Tabla 10.....	52
<i>Respeto a la señalización inclusiva.....</i>	52
Tabla 11.....	54
<i>Respeto al uso del ascensor para personas con discapacidad</i>	54
Tabla 12.....	55
<i>Cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad</i>	55
Tabla 13.....	55
<i>Indiferencia a las personas con discapacidad mental</i>	55
Tabla 14.....	56
<i>Indiferencia a las personas con discapacidad física.....</i>	56
Tabla 15.....	57
<i>Ignora y demora la atención a las personas con discapacidad</i>	57
Tabla 16.....	58

<i>Orientación sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad</i>	58
Tabla 17.....	59
<i>Atención preferencial a las personas con discapacidad</i>	59
Tabla 18.....	60
<i>Análisis FODA del centro comercial Real Plaza Salaverry</i>	60

Índice de figuras

Figura 1	46
Distribución según el sexo	46
Figura 2	46
Rango de edad de la muestra.....	46
Figura 3	48
Pasadizos con buena iluminación	48
Figura 4	48
Ascensores exclusivos para personas con discapacidad y/o atención preferente	48
Figura 5	48
Sótanos con amplios espacios para trasladarse	48
Figura 6	49
Señalética que indica zona exclusiva de parque para personas con discapacidad	49
Figura 7	49
Señalización de atención preferencial.....	49
Figura 8	50
Estacionamientos exclusivos para personas con discapacidad	50
Figura 9	50
Cajas con señalización de atención preferente	50
Figura 10	51
Ayuda a las personas con discapacidad	51
Figura 11	52
Actitud positiva frente a las personas con discapacidad	52
Figura 12	53
Respeto a la señalización inclusiva.....	53
Figura 13	53
Caso omiso a la señalética inclusiva por parte de usuarios del centro comercial.....	53
Figura 14	54
Respeto al uso del ascensor para personas con discapacidad	54
Figura 15	54
Uso indebido del ascensor por usuarios sin discapacidad a pesar de la señalética de uso exclusivo y/o prioritario	54
Figura 16	55

Cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad	55
Figura 17	56
Indiferencia a las personas con discapacidad mental	56
Figura 18	56
Indiferencia a las personas con discapacidad física.....	56
Figura 19	57
Ignora y demora la atención a las personas con discapacidad	57
Figura 20	58
Orientación sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad.....	58
Figura 21	59
Atención preferencial a las personas con discapacidad	59

Resumen

Introducción: La presente investigación surge a partir de evaluar el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real plaza Salaverry ubicado en el distrito de Jesús María. **Objetivo:** Con el propósito de determinar si existe empatía o si se respetan los derechos de las personas con discapacidad. **Metodología:** Para ello el estudio que se realizará incluirá la observación de los sucesos en su entorno. **Resultados:** Se esperan lograr resultados que evidencien o ayuden a evaluar los niveles de empatía e inclusión social de las personas con discapacidad. **Propuesta de Implementación:** Asimismo se proponen la implementación de medidas para corregir o fortalecer los niveles de inclusión social. **Conclusión:** La realización de las acciones propuesta en el presente estudio no solo lograrán educar a los usuarios del centro comercial Real plaza Salaverry, sino que también de manera indirecta logrará generar mayor responsabilidad social al centro comercial.

Palabras clave: Inclusión social, discapacidad, empatía.

Abstract

Introduction: This research arises from evaluating the level of social inclusion of people with disabilities among the users of the Real Plaza Salaverry shopping centre located in the district of Jesús María. **Objective:** To determine whether there is empathy and the rights of people with disabilities are respected. **Methodology:** To this end, the study will include observing events in their environment. **Results:** Results are expected to demonstrate or help assess the levels of empathy and social inclusion of people with disabilities. **Implementation Proposal:** Likewise, the implementation of measures to correct or strengthen the levels of social inclusion is proposed. **Conclusion:** Implementing the actions proposed in this study will not only educate the users of the Real Plaza Salaverry shopping centre but also indirectly generate greater social responsibility for the shopping centre.

Keywords: Social inclusion, disability, empathy.

Introducción

A través de la Ley 29973, Ley General de la persona con discapacidad, el estado Peruano tiene como objetivo crear condiciones, proteger y asegurar el adecuado ejercicio de los derechos e igualdad de condiciones para las personas que tienen algún tipo de discapacidad en el Perú.

Sin embargo, la situación social de las personas con discapacidad en el país es preocupante debido que varios estudios demuestran que pese a existir una normativa que los protege contra la no discriminación, no existe una entidad que se encargue de fiscalizar si estos derechos son respetados realmente por los ciudadanos.

El presente proyecto busca conocer cuál es el nivel de inclusión social que tienen las personas con discapacidad física o mental por parte de los usuarios en el centro comercial Real Plaza Salaverry ubicado en el distrito de Jesús María durante el año 2024.

Por consiguiente, la presente investigación se ha VII capítulos. En el capítulo I se presenta la información general del proyecto, el área estratégica de desarrollo prioritario, actividad económica en la que se aplicaría la investigación, así como la localización.

En el capítulo II se incluye el marco teórico, el cual contempla aspectos y características de porque la sociedad podría llegar a ser indiferente con personas que sufren algún tipo de discapacidad. Asimismo, se profundiza sobre el marco normativo y las posibles razones por las que los ciudadanos incumplies o hacen caso omiso de la Ley 29973.

En el presente capítulo, se definirá el término de discapacidad en conjunto con su clasificación y contenido respecto a los derechos y deberes que presentan generalmente este colectivo; seguidamente, se hace énfasis en la inclusión social,

aplicando investigaciones sobre las brechas que impiden lograrlo y la lucha que representa ello.

Por último, se esclarece la falta de inclusión hacia las personas discapacitadas en el Perú determinando la importancia de conseguir nuevos caminos con la finalidad de que se relacionen de manera significativa con los demás, de acuerdo con la legislación peruana aplicada.

Para ello se formula el objetivo general conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024. En concordancia se plantean los objetivos específicos:

Objetivo específico N°1: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024

Objetivo específico N°2: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

Objetivo específico N°3: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

El proyecto busca aumentar el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza ubicado dentro del distrito de Jesús María.

En el capítulo III, hace referencia a la estimación de los costos necesarios para la implementación y desarrollo del presente proyecto.

En el capítulo IV, denominado sustento del mercado se precisa sobre las características del centro comercial Real Plaza Salaverry, sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Se procesarán los resultados con la finalidad de probar e identificar el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad respecto de los

usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry mediante un enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal.

Respecto a la población se incluyó a hombres y mujeres de 18 años a 65 años, trabajadores y visitantes definidos como usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry.

En el capítulo V, se realizan la conclusión general y las conclusiones específicas mediante las cuales surgen las recomendaciones realizadas para el presente proyecto.

Asimismo, se precisa que en el capítulo VI se podrá acceder a las referencias utilizadas en la presente investigación, y los anexos podrán ser visualizados en el capítulo VII.

I. Información General

1.1. Título del Proyecto

Nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María: evaluación y perspectivas para 2024.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Para el presente estudio de investigación, se escogió la línea de investigación Hábitat y Desarrollo humano, ya que se busca conocer de qué manera las personas con discapacidad son incluidas socialmente por los consumidores del centro comercial de Real Plaza Salaverry del distrito de Jesús María en Perú, 2024; por lo que es importante que los trabajadores y usuarios de este centro conozcan y reconozcan la importancia de la inclusión social respecto a estas personas que asisten también al centro comercial.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

En su vida diaria, muchas personas con discapacidad motriz o discapacidad mental enfrentan diversas situaciones, como la exclusión y discriminación, así como escasas oportunidades laborales, obstáculos en la educación, inaccesibilidad a los medios de transporte y calles de la ciudad. Además, un número significativo se encuentran en condiciones precarias y pobreza.

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019), una de cada tres personas con discapacidad en Perú han sido víctima de discriminación y los lugares donde se han presentado son principalmente en la calle (28%), en un hospital público o posta médica (16%) y en sus centros laborales, del sector público 15% y privado 14%, respectivamente; por lo que es el cuarto grupo más discriminado en el país son las personas con discapacidades.

Entonces, la presente investigación se realizará a hombres y mujeres con y sin discapacidad de 18 a 65 años, de todos los niveles de instrucción, usuarios del centro comercial Real Plaza ubicado en el distrito de Jesús María durante el año 2024; entendiéndose que por usuarios nos referimos a los trabajadores, visitantes y compradores que acuden al centro comercial.

1.4. Localización o alcance de la solución

Las personas con discapacidad física suelen necesitar dispositivos que les ayuden a movilizarse, encontrándose frecuentemente con la falta de infraestructura adecuada para su desplazamiento en la ciudad, centros comerciales, lugares de esparcimiento y otros lugares públicos. Además, es importante señalar que las personas con discapacidad mental y/o física no siempre reciben el apoyo necesario por parte de la sociedad para facilitar su inclusión.

Por tanto, el objetivo de esta investigación es recopilar información pertinente para determinar si existe inclusión social respecto a las personas con discapacidad. De igual modo, se pretende conocer hasta qué punto se respeta los derechos de este grupo de personas en los centros comerciales, como es el caso de Real Plaza Salaverry del distrito de Jesús María.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1. Planteamiento del problema

Actualmente, la indolencia de la sociedad hacia las personas con algún tipo de discapacidad o dificultad se encuentra en pleno desarrollo; por lo que se acrecienta la falta de conocimiento sobre los derechos y deberes que tienen este grupo social como cualquier individuo dentro de la sociedad. En este norte, la “Asamblea General de las Naciones Unidas es quien proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos y permitió su reconocimiento a nivel internacional, establece el máximo respeto por la dignidad y derechos de toda persona sin hacer algún tipo de distinción

de cualquier índole, por lo que todos nacen libres e iguales ante la ley” (Naciones Unidas, 1948, p.2).

En ese sentido, cabe mencionar que dicha declaración, no fue suficiente para mitigar los abusos contra los derechos fundamentales de las personas, pero sí para evitar grandes magnitudes de infracciones o vulneraciones al respecto, las cuales contribuyeron al alcance de la libertad, autonomía e independencia, pues gracias a la solidez de los cuerpos normativos internacionales, se garantizó la protección de los derechos y oportunidades que le son inherentes a un ser humano (Naciones Unidas, 2015).

Asimismo, a nivel nacional se demuestra que el desconocimiento de una sociedad es el factor primordial que impide una adecuada inclusión social de las todas las personas, puesto que toman acciones que suelen sensibilizar a solamente a algunos ciudadanos sin tener en consideración que las personas con discapacidad también cuentan con los mismos derechos, deberes y demás implicancias como cualquier otro.

A nivel nacional, igualmente se identifican normativas que protegen a las personas con discapacidad, siendo esta la Ley N° 29973, que tiene por nombre Ley General de la Persona con Discapacidad. Esta ley busca la igualdad e inclusión de dichas personas a la sociedad dada la necesidad de aplicarla, pero pese a su calidad y claridad informativa, no se cumple en el país. Sin duda, esto es una de las principales preocupaciones de la presente tesis, porque según e Ruíz (2018) en el Perú un 5.2% aproximadamente de la totalidad de peruanos, padece de una discapacidad.

Ante ello, se observa que existen pocas oportunidades para este grupo excluido socialmente en su pleno desenvolvimiento. Esto se ve expresado en las condiciones para asistir a un colegio inclusivo o a un centro laboral con igualdad de oportunidades o, simplemente, a un centro recreativo, ya que se encuentran con la difícil tarea de sobrellevar con las actitudes de algunas personas que aún no toman

conciencia sobre el reconocimiento y empatía con las personas con discapacidad, ya sea brindándole apoyo, infraestructura adecuada, materiales básicos, entre otros (Ruiz, 2018).

Por su parte, el Estado no toma acciones o crea programas inclusivos, no por un tema presupuestal, sino por una falta de interés de los representantes del gobierno para cubrir todas las necesidades de la población, dado que no existe una correcta coordinación, comunicación ni apoyo efectivo entre ellos. En ese sentido, se refleja que son las propias entidades públicas quienes vulneran el derecho de las personas discapacitadas cada vez que no cumplen ni hacen cumplir lo establecido en la Ley N° 29973 u otras leyes conexas, la cual acrecienta las brechas sociales, políticos, culturales, entre otros imposibilitando una aceptación e inclusión social por parte de la población. Por tanto, no se contribuye de manera integral a la vida de dichas personas con discapacidad por las indiferencias que existen entre ciudadanos, la cual llega a considerarse como otro factor de la ausencia de inclusión.

Por otro lado, la lucha por erradicar las brechas sociales existentes, tanto en lo educacional como en la participación del mercado laboral es cada vez mayor, puesto que Perú es considerado uno de los países con mayor tasa de discriminación. Según el Ministerio de Justicia (2019), uno de cada tres personas con alguna discapacidad ha sufrido actos discriminatorios en la calle, entidades públicas o centros laborales. Esto permite considerar la existencia de una diferencia estructural en la que, motivo por la pandemia, se evidenció aún más la situación de vulnerabilidad de ese grupo.

Por ese motivo, cabe mencionar que, esta realidad no solo se hace presente en el país, sino a nivel global; sin embargo, para el presente estudio es necesario que se delimite en el territorio peruano con la finalidad de tener mayor alcance de estudio que sea factible, pues se toma en cuenta que las personas con discapacidad no presentan una igualdad en las oportunidades laborales por la falta de acceso educacional, ya que se les niega su ingreso por contener otras habilidades que algunos consideran como

una falta de capacidad por la poca ayuda que reciben para su avance personal y profesional. Ante ello, se hizo posible realizar la adecuada formulación del problema.

2.1.1. Problemas de investigación

2.1.1.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?

PE2: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?

PE3: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación teórica

La investigación propuesta ampliará el conocimiento científico al desarrollar y encontrar respuestas a la problemática planteada sobre el posible desconocimiento y/o incumplimiento de la Ley que protege a las personas con discapacidad, siendo que, en la actualidad, existen varias investigaciones que apoyan y demuestran la disminuida capacidad sobre estas personas respecto a la tolerancia, falta de oportunidades laborales, educacionales y/o diferencias aspectos socioculturales. Por tanto, la información que sea recogida en el presente estudio servirá como apoyo base para futuros trabajos investigativos, buscando una reflexión sobre el comportamiento de las

personas y, por ende, encontrar una posible solución para el correcto cumplimiento de las leyes existentes.

2.2.2. Justificación metodológica

Este trabajo de investigación se justifica metodológicamente porque se ha construido y validado un instrumento de recolección de datos por la modalidad de juicio de expertos, como es el caso de una ficha de observación a partir del cuadro de operacionalización de variables con la finalidad registrar y conocer cómo las personas con discapacidad son incluidas socialmente por los consumidores del centro comercial de Real Plaza Salaverry del distrito de Jesús María en Perú, 2024.

Por tal motivo, se hace uso del método científico con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, por lo que cabe destacar el uso de técnicas e instrumentos de medición analítica para lograr la confiabilidad del estudio, ya que se hace uso de fuentes primarias, secundarias y verídicas a fin de obtener resultados esperados para que sirva como base para otras investigaciones relacionadas a esta.

2.2.3. Justificación práctica

La ley N° 29973, referente a las personas con discapacidad, busca promover la inclusión de aquellos en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica, tomando en cuenta que, dentro del ámbito laboral peruano, las empresas privadas con más de 50 empleados deben contratar por lo menos al 3% de colaboradores con discapacidad, a diferencia de las entidades del Estado quienes deben contratar entre el 3% al 5%. No obstante, existe el posible desconocimiento y/o incumplimiento de la Ley en los centros comerciales donde concurren estas personas con discapacidad.

De igual modo, se aprecia que la sociedad peruana no está concientizada específicamente con este grupo; por lo que se ve reflejado en la vida diaria donde la exclusión y la ampliación de las brechas sociales se han naturalizado.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes de investigación

2.3.1.1 Antecedentes nacionales

Según Limay (2024) en su tesis titulada Propuesta estratégica usada por CONADIS para la inclusión de las personas con discapacidad laboral, Distrito de Cajamarca, 2021”, el objetivo es descubrir por qué hay grupos sociales en los que no se ven cambios en la economía ya que enfrentan constantemente problemas sociales, físicos y económicos y no tienen quienes los protejan adecuadamente. En cuanto a la metodología se realizó un estudio de investigación, que contó con el personal registrado en CONADIS Cajamarca y que se encontraba trabajando. Los resultados mostraron que la discriminación impartida por la sociedad afectó el desarrollo laboral sostenible de las personas con discapacidad. Por último, en las conclusiones se sostiene que el Estado y las instituciones, la falta de trabajo y las pocas oportunidades para las personas con discapacidad, y la pandemia de COVID-19 que afectó a todo el mundo, incluso el estado no ha mejorado para contrarrestar estos problemas.

Según Benavente y Torrico (2017) en su tesis “Principales factores que influyen en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad en los municipios de la provincia de Arequipa 2016”, el objetivo es establecer los factores sociales más importantes que influyen en la inserción laboral de las personas con discapacidad en los municipios de la provincia de Arequipa en 2016, en cuanto a los resultados, en la Municipalidad de Arequipa el proceso de en la inserción laboral a las personas con habilidades diferentes en el 2016 se vio obstaculizada por los motivos de que tiene peores resultados sanitarios, una menor participación en el área que labora, una tasa de pobreza más alta que las personas sin discapacidad eso ayuda en entorpecer la inserción al Municipio de Arequipa de dichas personas, pero de las cuales el Municipio tiene el 2% del total de sus trabajadores que son personas discapacitadas. Según el estudio agarraron una muestra de 158 de las personas

discapacitadas en la ciudad de Arequipa, el 44.5% Tienen educación regular, 32.91% educación alternativa y el 15.19% tuvieron educación especial. Las conclusiones sugieren que las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad, deberían crear espacios de interacción e integración entre sus compañeros de laburo para afianzar los lazos de compañerismo, culturales, deportivos y recreativos contribuyendo al bienestar de las personas con habilidades diferentes.

Según Torres y Vallejo (2024) en su trabajo de investigación titulado “Inclusión social y desarrollo personal en la oficina municipal de atención a la persona con discapacidad. Bagua, 2022”, tiene por objetivo encontrar la relación entre la inclusión social y el desarrollo personal en la Oficina Municipal de Atención para las Personas con Discapacidad. Sobre la metodología empleada propusieron un enfoque cuantitativo y no experimental, con un alcance correlacional vivario. La investigación se llevó a cabo con 50 personas de ambos sexos, con una edad promedio de 18 a 60 años, de las cuales algunas tenían una discapacidad física Los resultados consistieron en averiguar la relación entre la escala de inclusión social y la de desarrollo social. Por lo que se concluyó que en ambas escalas analizadas coexiste una relación.

Según León y Moreno (2024) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de las prácticas de liderazgo pedagógico de directores escolares y la inclusión de estudiantes con discapacidad. Caso de una institución educativa ganadora del VIII Concurso Nacional de Buenas Prácticas Docentes – 2020”, tiene como objetivo investigar una entidad educativa ganadora del VIII Concurso Nacional de Buenas Prácticas Docentes en el año 2020 en cuanto al liderazgo pedagógico y la inclusión de estudiantes con discapacidad. La metodología examina las teorías fundamentales de liderazgo en la educación que explican el papel de los directores en la inclusión de estudiantes con discapacidad y la situación actual de la inclusión de estudiantes con discapacidad en las instituciones de educación básica en Perú. Los resultados sugieren que se debe superar los obstáculos respecto al acceso a la instrucción de

individuos con discapacidad. Se concluye que se contribuirá a identificar las prácticas de liderazgo pedagógico directivas, las dimensiones de una escuela inclusiva y otros factores que deben considerarse para garantizar la inclusión de estudiantes con discapacidad.

2.3.1.2 Antecedentes internacionales

Según Moreira y Villacreses (2024) en su artículo científico titulado “Inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral en instituciones públicas de Santa Ana”. Tiene por objetivo analizar la inclusión de personas con discapacidad y su incidencia en el ámbito laboral de las instituciones públicas del Cantón Santa Ana en el año 2020-2021. Respecto a la metodología, se realizó un estudio con personas con discapacidad en la provincia de Manabí, Ecuador, se aplicaron encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los resultados consisten en que los colegios tienen por obligación incluir a 1 persona por cada 25 personas que trabajan en la institución educativa, con ello se cumple la inclusión laboral. Se concluye, que la falta de inclusión laboral en este público objetivo con discapacidad ha permitido identificar las causas de ausencia de oportunidades como expresan en la Constitución de Ecuador.

Según Carrasco (2024) en su artículo científico titulado “Análisis de las políticas públicas ecuatorianas sobre la inclusión de personas con discapacidad”, tiene como objetivo explorar los efectos de la inclusión de personas con discapacidad en la educación en Ecuador. Respecto a la metodología se apoya en una revisión minuciosa de los aportes y datos estadísticos, lo que permite una mayor comprensión de la situación. Los resultados destacan la importancia de aumentar la inversión en políticas de inclusión, mejorar la capacitación docente y aumentar la conciencia social sobre la importancia de la inclusión en todos los niveles educativos. Se concluye que la agrupación académica juega un papel importante en este proceso por medio de la investigación, la capacitación, la anunciación de conocimientos y la colaboración con

diversos actores sociales, contribuyendo así a un sistema educativo más inclusivo y equitativo en Ecuador.

Portillo (2024) en su artículo científico titulado “Orientaciones para la inclusión de personas con discapacidad en la Facultad de Odontología”, tiene como objetivo establecer estándares que fomenten la inclusión de personas con discapacidades en la educación superior. El objetivo del estudio busca establecer estándares que fomenten la inclusión de personas con discapacidades en la educación superior en el país de Bolivia. La metodología emplea un enfoque mixto de tipo propositivo – descriptivo. Asimismo, los resultados indicaron que es importante promover y gestionar el uso de estrategias y herramientas comunicativas utilizadas por los docentes, así como el proceso de formación para la adaptación curricular. De tal modo se concluyó que la carrera de odontología desempeña satisfactoriamente con el normativo de inclusión educativa de las personas con discapacidad.

Tolala (2024) en su tesis de investigación titulado “Discapacidad visual e inclusión escolar: una revisión sistemática con PRISMA y VOSviewer”, tiene como objetivo examinar la actualidad de la literatura académica respecto a la discapacidad visual en el ámbito educativo. Sobre la metodología aplicada en el presente trabajo se empleó el protocolo PRISMA, a partir de la revisión sistemática a 199 trabajos anémicos considerando los criterios de contexto, tipo, antigüedad y enfoque. Los resultados muestran que la herramienta VOSviewer identificó cinco clústeres gracias a los metadatos. Los mismos se enfocan en la integración escolar, el uso de tecnologías, la motricidad, la educación musical y la accesibilidad. Se concluye que la falta de estudios en esta área demuestra la necesidad de más estudios. Se espera que las investigaciones futuras se enfoquen en capacitar a los maestros para ofrecer una enseñanza inclusiva y adaptada.

Según Ruíz y Lema (2024) en su investigación titulada “Análisis jurídico del derecho a la inclusión laboral de los sustitutos de las personas con discapacidad grave

como sus representantes. Alcance y limitaciones.”, tiene como objeto realizar un análisis jurídico sobre la protección de los derechos de los individuos con discapacidad grave, personas que debido a su condición no pueden trabajar y generar su propio sustento, en cambio requieren de familiares cercanos que los apoyen en diversos sentidos y que además trabajen para poder pagar sus necesidades diarias como comida, ropa, medicamentos y demás. Referente a la metodología es empleada de manera cualitativa y utiliza el enfoque dogmático e interpretativo de las normas constitucionales y legales. Los resultados muestran que permiten obtener una respuesta al problema tratado a partir de lo que produce la mejor reconstrucción posible permitida por el material jurídico disponible.

2.3.2. Marco teórico

Nivel de inclusión social de las personas con discapacidad

La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Mojica, 2010). Asimismo, Alzugaray et al. (2011) sostienen que los problemas de inclusión social se pueden medir y se refieren a las desventajas que enfrentan individuos o grupos al quedar excluidos de oportunidades compartidas. Este tipo de exclusión no se limita a la pobreza, sino que también implica la privación de capacidades valoradas por las personas, que pueden ser de índole económica y otras dimensiones. Por lo tanto, las formas de inclusión social son diversas y complejas.

En consecuencia, la presente investigación se centre en el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad, estas son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o

pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás; según el artículo 3° de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad.

Concepciones sobre la discapacidad

Con el objetivo de conseguir una mejor comprensión sobre la definición de discapacidad, se hará énfasis a distintos autores para tener la capacidad de expresar su significado, siguiendo con la clasificación existente o de las que se consideran principales a fin de identificar los derechos y deberes que inherentemente les pertenece.

Al respecto, la discapacidad hace referencia a las limitaciones o ausencias importantes que presentan algunas personas para el desarrollo de actividades o funciones cotidianas previo a la implementación de una ayuda (Pereda et al., 2012). De manera complementaria se sostiene que la discapacidad constituye un término general que gira en torno a las deficiencias, limitaciones y restricciones participativas de manera conjunta, la cual refleja una dificultad en el desarrollo de actividades de manera normal; sin embargo, no lo hace incapaz de desempeñar funciones personales, sociales o laborales (Organización Mundial de la Salud, como se cita en Espinoza y Gallegos, 2018).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística, Geográfica e Informática (s.f.) implementa la diferencia entre las deficiencias y discapacidades, sosteniendo que lo primero hace referencia a la parte u órgano del cuerpo que está afectado; mientras que lo segundo, hace referencia a las consecuencias de dicha deficiencia en la persona afectada.

Tomando estas ideas de cabecera, las discapacidades son limitaciones de una persona dado que impide su desenvolvimiento pleno, diferenciándolas de las deficiencias porque estas últimas se involucran en las discapacidades. Sin embargo,

presentar limitaciones no expresa una señal de incapacidad puesto que sostiene una situación imposible de ejecutar.

Clasificación de discapacidades

Bajo la idea de profundizar la definición de discapacidad resulta relevante identificar los tipos de discapacidades que existen o reconocer aquellas que son más repetitivas en la sociedad. Por ese motivo, en los siguientes párrafos se determina la clasificación para mayor conocimiento de la variable.

Morales y Rotela (2019) agregan que la discapacidad suele desglosarse en cuatro clases, como es el caso de la “motriz o física; sensorial compuesto en lo visual y/o audición; intelectual o cognitiva; y, multidiscapacidad, cuando presenta más de una discapacidad” (p.73). Ante ello, se explica cada una de las clases descritas.

Las discapacidades físicas y/o motrices logran incidir de forma directa la motricidad de los miembros inferiores de los individuos produciendo una dependencia directa para desarrollarse y trasladarse (Morales-Pérez et al., 2022).

Las discapacidades sensoriales son aquellos problemas que afectan la vista y audición de una persona, la cual dificulta la comunicación o lenguaje y todo lo que encamine a una vida social (Moreno, 2020).

Las discapacidades intelectuales se caracterizan por presentar limitaciones significativas en el funcionamiento cognitivo y comportamiento de adaptación, la cual abarca distintas habilidades sociales y roles cotidianos que se observan generalmente en personas previas a cumplir los 18 años (Lozada-Muñoz y Vargas-Hernández, 2020).

Finalmente, las multidiscapacidades, como su propio nombre lo indica, son aquellas que presentan una combinación de discapacidades, pudiendo ser por ejemplo una discapacidad física en conjunto de una intelectual o una mixtura entre dos o más discapacidades en una misma persona.

Por tanto, como se observó en los párrafos anteriores, existen cuatro tipos de discapacidades que suelen ser las principales y las más estudiadas, sin perjuicio de que existan otras clases; sin embargo, sirven como referencia de las aceptadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a nivel internacional.

Derechos y deberes de las personas con discapacidad

Las personas con algún tipo de discapacidad presentan derechos y deberes al igual que cualquier ser humano; en cambio, tienen una regulación especial en el que se enfoca de manera particular con la finalidad de generar una inclusión social. Ante ello, se cuenta con distintos instrumentos internacionales, pero también nacionales que buscan promover y proteger el respeto por su dignidad mediante el pleno desenvolvimiento y disfrute de aquellos en condiciones de igualdad.

De acuerdo con Blanco (2022) considera que la igualdad es un derecho que se integra con el principio de la no discriminación, ya que evita toda exclusión, distinción, preferencia o restricción que obstaculice el ejercicio de ese derecho por cualquier índole; sin embargo, sostiene que las personas con alguna discapacidad siguen siendo víctimas de exclusión, infringiendo el respeto a su dignidad y pleno desarrollo.

En ese sentido, es posible desglosar otros tipos de derechos tales como el derecho a vivir de manera independiente, a ser incluidos en la sociedad, a la movilidad personal, al acceso y goce del nivel de salud, al trabajo con igualdad de oportunidades, entre otros.

Por otro lado, existen deberes que hay que cumplir con la finalidad de que los derechos se hagan visibles, pues el respeto entre las personas permite que se trate con igualdad bajo información respectiva de la participación de vida en la sociedad para así identificar los derechos individuales y colectivos, además de tener el deber de inculcar y enseñar a los demás a generar igualdad de condiciones para todos sin ningún tipo de discriminación o diferenciación injustificada.

Por consiguiente, los Estados son los principales actores en coadyuvar a la realización y cumplimiento de los derechos, debido a que son los que se comprometen a asegurar, proteger y promover el pleno ejercicio de todos aquellos derechos y libertades fundamentales de los individuos mediante la adopción de instrumentos internacionales, políticas, prácticas y demás. Ello acompañado con los valores y comportamientos de los que componen la sociedad (Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad, 2018).

La inclusión social

Frente a la importancia de integrar a cada persona indistintamente de las capacidades o cualquier índole que presente, se detalla a continuación una definición que profundiza el conocimiento relacionado a la inclusión social con la finalidad de contextualizar y brindar mayor aprendizaje de lo que abarca dicho término, por lo que se establecen las principales brechas y luchas que continuamente se resalta para su erradicación dentro de la sociedad.

La inclusión se refiere al acceso, la participación y los logros de todos los estudiantes, con especial atención a aquellos que están en riesgo de ser excluidos o marginados (Blanco 2006).

Definición de inclusión social

Para una mayor comprensión se desglosa la idea de inclusión social, iniciando por definir inclusión para posteriormente definir el término social y concluir con el significado relevante para el presente estudio, siendo el complemento de ambos la variable de inclusión social como tal.

En primer lugar, se presenta como definición a la inclusión, constituido como un proceso que busca brindar una solución a una diversidad de necesidades que suelen estar presentes dentro del ámbito general de la vida (Ocampo, 2018).

De igual manera, se sostiene que el término social hace referencia a la sociedad, por lo que inclusión social es aquella integración de personas por diferentes

motivos que dificultan su fácil adhesión a la sociedad, ejerciendo el principio del respeto. Además, es un concepto que se encuentra ligado a la equidad porque busca cerrar brechas.

Ante ello, el Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (2018), señala que la inclusión social es aquella situación donde los ciudadanos ejercen sus derechos, aprovechando sus capacidades y habilidades para tomar las oportunidades como ventaja.

En resumen, la inclusión social nos acerca al entendimiento de la relación de las personas con la sociedad, es decir cómo se desenvuelven o integran en él, por lo que garantiza la igualdad de oportunidades de participación en los aspectos de la vida cotidiana, maximizando sus capacidades, habilidades, necesidades y deseos.

Brechas en la inclusión social

Según la Organización Mundial de Salud, a nivel global existen brechas que impiden incluir a personas con algún tipo de discapacidad, independientemente de la clase a la que pertenezca, pues según estudios, se ha reconocido un problema estructural que se relaciona con la pobreza ya que puede convertirse en un indicador de desarrollo; es decir que tanto la pobreza como la discapacidad mantienen un vínculo bidireccional dado que con la pobreza puede incrementarse el riesgo de discapacidad así como con la discapacidad puede aumentar el riesgo de pobreza (Fuentes et al., 2021).

Una de las brechas principales gira entorno a lo existente entre lo normativo y sociocultural, ya que se identifican dentro del sector de educación el desarrollo de políticas que garantizan una adecuada integración y ejercicio de derechos, pero que en la visibilidad real es una concepción errónea toda vez que genera gran desventaja sobre todo para los que presentan alguna discapacidad.

Al respecto, se considera que dentro del sector educación, se abordan brechas relacionadas al acceso digital, debido a que no están preparadas para que sean

utilizados por personas con deficiencias, debiéndose adaptar un aprendizaje virtual con miras a una concepción más integradora e inclusiva (Peña-Estrada et al., 2020).

Asimismo, existen otros tipos de brechas que impiden una inclusión significativa tales como el sector laboral, donde suelen hacer distinciones con las personas con discapacidad o cualquier otro motivo, pues hay estudios donde se demuestra que el salario de aquellos es menor de los no discapacitados, la cual se debe poner énfasis con la finalidad de mitigar y concientizar acerca de que discapacidad no es sinónimo de incapaz, puesto que pueden desarrollar o ejecutar actividades como cualquier otro ciudadano.

Lucha por la inclusión social

La lucha por conseguir una inclusión social por parte de las personas con discapacidad es constante, pues se busca la equidad, integración y aceptación en igualdad de oportunidades con relación a los puestos laborales, salarios justos, educación adecuada y adaptada a la era digital, entre otros.

En ese sentido, se considera que la inclusión social se relaciona a la equidad dado que es un proceso que busca alcanzar la igualdad en todos los ámbitos, buscando cerrar brechas relacionadas a los principales problemas como productividad, educación, empleabilidad, informalidad, entre otras, las cuales resultan ser las causas más representativas de la inequidad (Olvera, 2018).

Caicedo (2020) presenta como una solución y primer paso la educación inclusiva, teniendo en cuenta que es un reto actual y complicado por todo lo que implica, pero que es el medio por el cual se dignifica la vida, siendo capaz de aceptar e interpolar los saberes de los derechos de todas las personas para erradicar las distinciones a una corta edad.

Por tanto, podemos inferir que para hacer frente a las desigualdades o discriminaciones es importante iniciar desde una buena base de valores, aprendizajes

y conocimientos, desde casa, pero también desde instituciones que predicán la educación, enseñando a ser inclusivos porque todos somos iguales ante la ley.

Falta de inclusión de las personas discapacitadas: realidad nacional

Actualmente, la discapacidad es una realidad que se encuentra inmersa a nivel global; sin embargo, en el Perú es una situación compleja y continua por las diversas distinciones independientemente de la índole a la que pertenezca, puesto que denominan como incapaz a las personas con discapacidad.

Al respecto, Garay y Carhuancho (2019) “sostienen que la falta de inclusión se debe en gran parte a la poca firmeza de las autoridades para el control y fiscalización en el área de atención de las instituciones y gestión de derechos de las personas con discapacidad” (p.14).

Por ende, las personas suelen estar preocupadas por lo que podría suceder a futuro, pues consideran que ser una persona con discapacidad es estar en constante pensamiento de qué brecha o barrera tendrán que superar el día de mañana (Dahbar, 2022). Esto se debe porque no hay suficiente resguardo o actuación frente a las diferentes vicisitudes, motivo por el cual es necesario cambiar esta mentalidad a fin de concebir la idea de que todos somos iguales y formamos parte de la misma sociedad, haciendo necesario que tanto las autoridades como la misma comunidad deberían aceptar la diversidad en todos los ámbitos de la vida y hacer uso de su influencia frente a los demás ciudadanos.

Importancia de la inclusión en el Perú

Garay y Carhuancho (2019) sostienen que la importancia de una inclusión social radica en la consideración que se le tiene a una persona con discapacidad, pues se debe tener claro que constituyen parte de una familia que, a su vez, es parte de la sociedad y, la sociedad es parte del propio Estado.

Lo mencionado es relevante toda vez que ahí radica su importancia por lo que presentan necesidades que desean cumplir o satisfacer como persona, tratando de

apreciar y contribuir en el logro de sus objetivos mediante un alto autoestima que genera bienestar.

En ese contexto, Olvera (2018) predica que incluir a un individuo y respetar sus derechos es importante porque resalta la base del disfrute final de su desenvolvimiento y desarrollo de la personalidad en la sociedad. Es decir, desarrollar adecuadamente su personalidad relacionada a la autoestima permite el próspero desenvolvimiento en la sociedad, logrando mejores resultados económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos, que es sinónimo de una vida digna bajo recursos bases.

Legislación peruana

En el Perú existen organismos que velan por una buena gestión de la discapacidad, tal como el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, conocido por su abreviatura: CONADIS. Este organismo se encarga de garantizar la protección de los derechos humanos y fundamentales de las personas con algún tipo de discapacidad con el objetivo de lograr su inclusión adecuada en la sociedad basado en valores y principios (Díaz, 2019).

La creación de dicho organismo estuvo relacionada con la Ley N° 27050, pero con el transcurrir del tiempo, se logra promulgar una nueva ley que complementaría ello, la cual es la denominada Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad. Este instrumento se basa en el establecimiento de un marco legal bajo un muro de protección hacia los derechos y libertades de las personas con discapacidad, además de la promoción de su desarrollo e inclusión efectiva en distintos aspectos y sectores la vida común.

Sin embargo, de acuerdo con Garay y Carhuancho (2019) en el país existen legislaciones e instituciones que buscan atender la persona con discapacidad, tal como se ha observado, pero carece de coordinación, comunicación y capacitación

entre ellas para gestionar adecuadamente esos instrumentos y sus actuaciones con relación a las tomas de decisiones.

Por tanto, no hace falta promulgar más leyes o agregar organismos para salvaguardar los derechos e intereses de las personas, sino que se debe mejorar la cooperación entre todos los encargados para que sea una protección compacta y efectiva que permita luchar por la inclusión social.

2.3.2.1 Nivel de inclusión social de las personas con discapacidad

La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Mojica, 2010). Asimismo, las persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás; según el artículo 3° de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad.

2.3.3. Glosario de términos

- **Discapacidad:** según la Organización Panamericana de la Salud, los individuos con discapacidad son aquellos que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, cuando se enfrentan a una variedad de barreras, pueden impedirles participar plenamente y efectivamente en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.
- **Inclusión social:** “responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema,

sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad” (Mojica, 2010, p. 20).

- **Discriminación:** “la discriminación es un fenómeno social que vulnera la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas” (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2012, p.5).
- **Derechos Humanos:** Según el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia Las reglas que reconocen y resguardan la dignidad de los seres humanos se conocen como derechos humanos. Estos derechos regulan cómo las personas viven en colectividad y se interrelacionan, así como sus relaciones con el Estado y sus obligaciones hacia ellos.
- **Empatía,** según Gerdes y Segal (2009) ser empático significa experimentar un afecto que se observa o se infiere en otra persona, procesarlo cognitivamente y tomar una acción voluntaria basada en la respuesta afectiva y el procesamiento cognitivo.
- **Enfermedad:** según la Organización Mundial de la Salud, las personas sufren modificaciones o cambios del estado fisiológico en alguna o varias partes del cuerpo, a raíz de diversas causas mayoritariamente conocidas, revelados por diferentes síntomas.
- **Igualdad de oportunidades:** La equivalencia de circunstancias fomenta una "competencia justa" entre los que buscan beneficios estatales. (Castañeda, 2021).

2.4. Resumen ejecutivo

La presente investigación se titula "Nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María: evaluación y perspectivas para 2024". Es una tesis para optar el grado académico de bachiller en comunicación estratégica por la San Ignacio de Loyola-Escuela ISIL. El objetivo es conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en

los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024. La metodología es un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal. Se construyeron dos guías de observación.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

En el presente proyecto se propone la ejecución de una campaña de concientización con acciones comunicacionales de bajo costo que ayuden a educar a los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry respecto a la inclusión social de personas con discapacidad.

Letreros informativos: Se propone la instalación de letreros que ayuden a crear conciencia y empatía con las personas con algún tipo de discapacidad.

Señalética e iluminación: En los últimos dos sótanos (sótano N°3 y sótano N°4) del centro comercial no existe señalética en los ascensores de uso prioritario y/o exclusivo para personas con discapacidad y/o atención prioritaria. Asimismo la iluminación es menor en comparación con los sótanos del primer y segundo nivel.

Orientadores: Se sugiere la contratación de personal capacitado que ayude a instruir a los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry sobre el correcto uso de la infraestructura y equipos destinados para las personas con discapacidad.

Perifoneo constate: como acción adicional se recomienda el uso de audios con mensajes positivos, empáticos e inclusivos que deberán ser reproducidos en el circuito de audio del centro comercial Real Plaza Salaverry.

Activaciones BTL: esta forma de publicidad tiene como objetivo transmitir información precisa en interacción directa con los usuarios, teniendo como ventaja que son de poco presupuesto, pero de fácil recordación.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 1

Comparativo de atributos

Atributo	Previo a la investigación	Posterior a la investigación
Empatía	El nivel de empatía respecto a las personas con discapacidad es bajo	Se espera aumentar el nivel de empatía en un 50%
Respeto de la señalética	El porcentaje del cumplimiento con lo indicado e la señalética es mínimo	Se espera aumentar el nivel de cumplimiento respecto a la señalética inclusiva en un 50%
Uso correcto de la infraestructura	El uso adecuado de infraestructura y equipos electromecánicos orientados a las personas con discapacidad por parte de los usuarios es mínimo	Se espera lograr en un 50% el correcto uso de la infraestructura y equipos electromecánicos orientados a las personas con discapacidad por parte de los usuarios
Inclusión de las personas con discapacidad	Actualmente existen los atributos necesarios para obtener una correcta inclusión, no obstante hace falta mejor el cumplimiento de la ley de la persona con discapacidad	Con el desarrollo de las acciones de comunicación correctas y oportunas se logrará la correcta inclusión social de las personas con discapacidad
Fidelización del mensaje	No existe un mensaje claro de inclusión social respecto a las personas con discapacidad	Se espera lograr fidelizar en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry el mensaje de inclusión social de las personas con discapacidad.

2.7. Objetivo general y específico: propósito del proyecto

2.7.1 Objetivo general

Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

2.7.2 Objetivos específicos

OE1: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

OE2: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

OE3: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

2.8. Componente del proyecto

Aumentar el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry.

- Diseñar la señalética orientada a fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad.
- Organizar un cronograma para la realización de las campañas BTL.
- Elaborar los guiones de los audios que se transmitirán en el circuito cerrado del centro comercial.

2.9. Resultados generales: componente del proyecto

- Mayor información visual orientada a la inclusión social de las personas con discapacidad.
- Uso correcto de los espacios, infraestructura y equipos electromecánicos destinados para facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad.
- Mejorar el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en las instalaciones del centro comercial Real Plaza Salaverry.

2.10. Plan de actividades del proyecto

Con la finalidad de establecer un orden claro para la realización de las actividades propuestas en el presente proyecto, se plantea un plan de actividades precisando los meses en los que se realizaran las acciones que corresponden a esta investigación.

Tabla 2

Plan de actividades

N°	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
1	Planteamiento del título y del problema de investigación.																
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.																
3	Redacción de la justificación, limitaciones y viabilidad.																
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación.																
5	Planteamiento del marco referencial.																
6	Desarrollo de la metodología del proyecto.																
7	Identificar las herramientas de recolección de datos.																
8	Descripción del mercado objetivo (población y muestra).																
9	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.																
10	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.																
11	Elaboración de la referencias.																
12	Sustentación ante un jurado externo.																

2.11. Metodología del proyecto

2.11.1 Hipótesis de investigación

2.11.1.1 Hipótesis general

La investigación no requiere hipótesis por el diseño empleado y porque es un estudio descriptivo.

2.11.1.2 Hipótesis específicas

La investigación no requiere hipótesis por el diseño empleado y porque es un estudio descriptivo.

2.11.2 Operacionalización de variables

Variable: Nivel de inclusión social de personas con discapacidad.

Definición conceptual: Según Mojica (2010) la inclusión promueve la aceptación de la diversidad y las diferencias individuales como oportunidades para enriquecer la sociedad. Implica participación activa en la vida familiar, educativa, laboral y en todos los ámbitos sociales y culturales. Además, una persona con discapacidad se define como aquella que enfrenta barreras físicas, sensoriales, mentales o intelectuales que limitan su ejercicio pleno de derechos y su inclusión efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones, según la Ley 29973, ver anexo Matriz de Operacionalización de variables.

Definición operacional: Operacionalmente se entiende que la inclusión social de personas con capacidad se descompone en tres dimensiones: normativa política y legal (ítems 1-3), empatía (ítems 4-8) y discriminación (ítems 9 y 13), ver anexo Matriz de Operacionalización de variables.

2.11.3 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo porque se medirá la variable nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza del distrito de Jesús María, 2024.

2.11.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada, porque busca aumentar el nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza del distrito de Jesús María durante el año 2024.

2.11.5 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, dado que no se manipulará la variable en estudio y la guía de observación se utilizará en un período como es el caso del año 2024.

2.11.6 Niveles de investigación

El presente estudio es descriptivo porque se busca conocer el nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza del distrito de Jesús María, 2024, con la finalidad de entender a profundidad sobre nuestro objeto de estudio sin modificar la realidad en términos de causa y efecto.

2.11.7 Población

Hombres y mujeres con y sin discapacidad de 18 a 65 años, de todos los niveles de instrucción, visitantes y usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry.

2.11.8 Muestreo y muestra

Muestra no probabilística por conveniencia, el tamaño de la muestra está constituido por 28 usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry

2.11.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada observación directa dentro de las instalaciones del centro comercial Real Plaza Salaverry del distrito de Jesús María. Respecto al instrumento, se elaboró dos guías de observación con respuestas dicotómicas que ha sido validada por la modalidad de juicio de expertos, una es para evaluar las instalaciones del mencionado centro comercial y la otra para ponderar la conducta de los usuarios, ver anexos Guía de Observación N° 1 y Guía de Observación N°2.

2.11.10 Validez y confiabilidad

2.11.10.1. Validez

Se aplicó la validez por juicio de expertos, es decir se recurrió a la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Por consiguiente, el nivel de validez del instrumento es favorable, dado que el valor obtenido es de 90%, ver Anexo Ficha de Validación.

2.11.10.2. Confiabilidad

No se aplicó la confiabilidad, ya que la guía de observación permite levantar información no solo sobre participantes, sino también sobre instalaciones del centro comercial.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 3

Costo del proyecto

Servicio	Descripción	Cantidad	Tiempo	Importe	Total
Diseñador	Será la persona encargada del diseño de todas las piezas gráficas y señalética del proyecto	1 persona	1 mes	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Editor	Será la persona encargada de realizar los audios y editarlos para el circuito cerrado del centro comercial	1 persona	1 mes	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Personal orientador	Será la persona responsable de velar por el cumplimiento del uso adecuado de la infraestructura y equipos electromecánicos destinados para las personas con discapacidad	2 personas (tiempo completo) 2 personas (medio tiempo) total 4 personas	6 meses	S/ 1,575.00	S/ 37,800.00
Impresión e instalación de señalética	Servicio de brandeo.	1 empresa	1 semana	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00
Community Manager	Persona encargada de generar contenido para las redes sociales del centro comercial orientado a la campaña de concientización	1 persona	1 mes	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Campaña BTL	Activaciones para enviar mensajes comunicaciones a los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry - uso de material de apoyo	Se contará con personal que labore en el mismo centro comercial	12 activaciones (sábado y domingo)	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00
TOTAL					S/ 56,800.00

IV. Sustento del Mercado

4.1. Alcance esperado del mercado

En el presente estudio de investigación se busca identificar y/o medir el nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry en el distrito de Jesús María, siendo necesario para determinar los resultados de esta investigación observar el comportamiento de hombres y mujeres (visitantes y trabajadores) de 18 años a 65 años de edad, de todos los grados de instrucción, con discapacidad y sin discapacidad, peruanos, extranjeros, residentes o visitantes.

4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

Contexto de mercado

Tabla 4

Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	Centro Comercial Jesús María, Galerías El Rey de Jesús María
Canales de venta	Centro comercial
Estrategias de publicidad	Redes sociales, comerciales en televisión, comerciales en radio

Fuente: Elaboración propia.

Descripción de la tabla 4

El centro comercial Real plaza Salaverry en la actualidad es el único centro comercial moderno en el distrito de Jesús María, siendo que a la fecha existen dos centros comerciales con menor capacidad de afluencia de personas y de menor infraestructura.

Asimismo, las estrategias de publicidad que usa en la actualidad el centro comercial Real Plaza son las redes sociales y comunicación mediante medios masivos como radio y televisión.

Tabla 5

Clientes potenciales

Elementos	Los clientes potenciales son grandes inversionistas y tiendas de marcas conocidas
Industria	Negocios y comercio
Tipo de empresa	Empresas grandes
Ingresos por ventas	Indeterminado
Cantidad de trabajadores	Indeterminado
Ubicación de la empresa y sedes	Cuentan con 21 centros comerciales en todo el Perú

Fuente: Elaboración propia.

Descripción de la tabla 5

El centro comercial Real Plaza cuenta con 21 sedes a nivel nacional, y cuenta con los malls más modernos en la actualidad.

4.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

4.3.1 Análisis de resultados descriptivos

Se parte de un análisis descriptivo, a partir de la información sociodemográfica recolectada gracias a la aplicación del instrumento guía de observación.

Ítem a: Género

Tabla 6

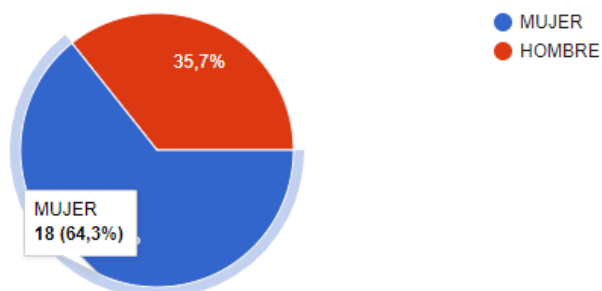
Género del observado (femenino o masculino)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	10	35,7	35,7	35,7
	Mujer	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Distribución según el sexo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: se observa en la tabla 6 y en la figura 1 que el 35,7% (10 participantes) corresponde al sexo masculino; mientras el 64,3% (18 participantes) constituye el sexo femenino.

Ítem b: rango de edad

Tabla 7

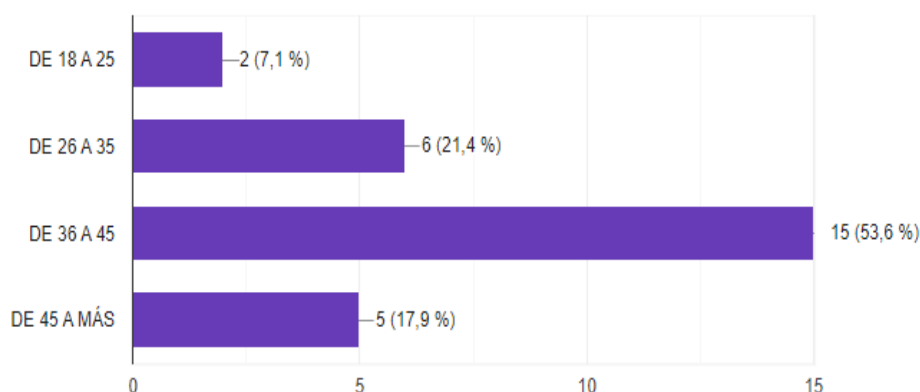
Rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 A 25	2	7,1	7,1	7,1
	De 26 A 35	6	21,4	21,4	28,6
	De 36 A 45	15	53,6	53,6	82,1
	De 45 A mas	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Rango de edad de la muestra



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 7 y en la figura 2 que el 7,1% (2 participantes) corresponden al rango de 18 a 25 años de edad, el 21,4% (6 participantes) corresponden al rango de 26 a 35 años de edad, el 53,6% (15 participantes) corresponden al rango de 36 a 45 años de edad y el 17,9% (5 participantes) corresponden al rango de 45 años a más.

A continuación, se presentan los análisis de resultados provenientes de la guía de observación 1 sobre las instalaciones del centro comercial:

Ítem 1: Existe en el centro comercial instalaciones acondicionadas para el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad.

Descripción: Si, en el centro comercial Real Plaza Salaverry existe infraestructura que ha sido diseñada y construida pensada en las personas con discapacidad que requieran de espacio físico amplio para desplazarse.

El centro comercial Real Plaza Salaverry ubicado en el distrito de Jesús María cuenta con pasadizos anchos, iluminados, sin escalones, con señalética, ver Figuras número 3, número 4 y número 5.

Figura 3

Pasadizos con buena iluminación



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Figura 4

Ascensores exclusivos para personas con discapacidad y/o atención preferente



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Figura 5

Sótanos con amplios espacios para trasladarse



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Ítem 2: Existe en el centro comercial señalizaciones específicas de acuerdo a las normas establecidas para personas con discapacidad.

Descripción: Si, el centro comercial Real plaza Salaverry en obediencia a la ley general de la persona con discapacidad cumple con la normativa de señalar espacios destinados exclusivamente para este grupo de personas, ver Figuras 6, 7 y 8.

Figura 6

Señalética que indica zona exclusiva de parque para personas con discapacidad



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Figura 7

Señalización de atención preferencial



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Figura 8

Estacionamientos exclusivos para personas con discapacidad



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Ítem 3: Existen cajas o filas preferentes para personas con discapacidad en las tiendas y/o establecimientos del centro comercial debidamente señalizadas.

Descripción: Si, las tiendas tienen cajas de atención preferente exclusivas para personas discapacitadas, personas de la tercera edad, personas con niños pequeños y mujeres embarazadas, ver Figura 9.

Figura 9

Cajas con señalización de atención preferente



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

A continuación, se presentan los análisis de resultados provenientes de la guía de observación 2 sobre los usuarios del centro comercial:

Ítem 4: El público usuario del centro comercial se preocupa por ayudar a las personas con discapacidad haciendo respetar sus derechos.

Tabla 8

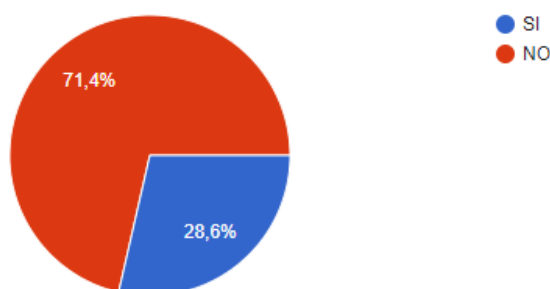
Ayuda a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	71,4	71,4	71,4
	SI	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Ayuda a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se observa en la tabla 8 y en la figura 10 que el 71,4 % (20 participantes) que los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry no sé por hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad, el 28,6% (8 participantes) han mostrado una actitud de preocupación respecto a las personas con discapacidad y sus derechos.

Ítem 5: El público usuario del centro comercial tiene una actitud positiva frente a las personas con discapacidad.

Tabla 9

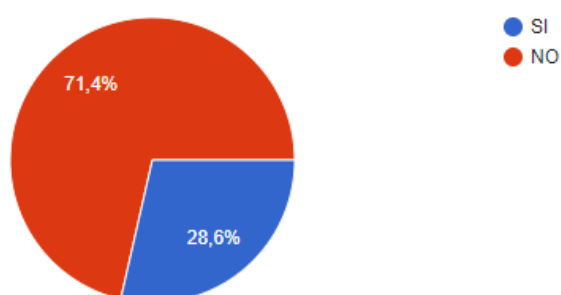
Actitud positiva frente a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	71,4	71,4	71,4
	SI	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Actitud positiva frente a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se observa en la tabla 9 y en la figura 11 que el 71,4 % (20 participantes) que los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry no se preocupan por ayudar y/o apoyar a las personas con discapacidad, el 28,6% (8 participantes) han mostrado una actitud positiva y colaboradora con las personas con discapacidad.

Ítem 6: El público usuario respeta la señalización inclusiva al interior del centro comercial.

Tabla 10

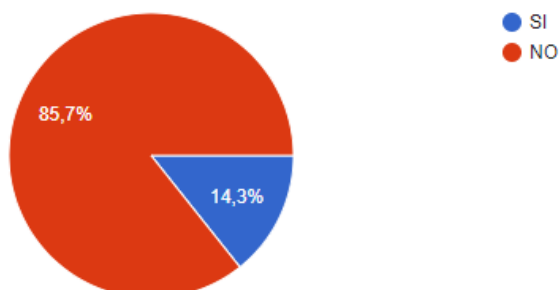
Respeto a la señalización inclusiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	24	85,7	85,7	85,7
	SI	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Respeto a la señalización inclusiva

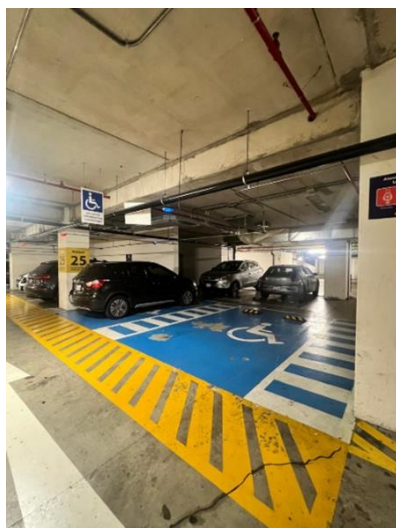


Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 10 y en la figura 12 que el 85,7 % (24 participantes) no hacen caso a la señalización inclusiva del centro comercial Real Plaza Salaverry, mientras que el 14,3% (4 participantes) se han mostrado respetuosos de las señalizaciones. Ver figura 13

Figura 13

Caso omiso a la señalética inclusiva por parte de usuarios del centro comercial.



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Ítem 7: El público usuario del centro comercial respeta el uso del ascensor para personas con discapacidad.

Tabla 11

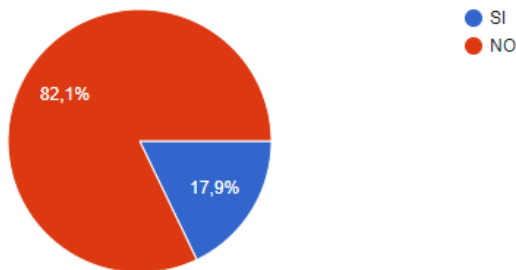
Respeto al uso del ascensor para personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	23	82,1	82,1	82,1
	SI	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Respeto al uso del ascensor para personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 11 y en la figura 14 que el 82,1 % (23 participantes) no respeta el ascensor de uso prioritario para personas con discapacidad y atención preferente, por el contrario, el 17,3% (4 participantes) se han mostrado respetuosos del correcto uso del ascensor, ver Figura 15.

Figura 15

Uso indebido del ascensor destinado al uso de personas con discapacidad



Fuente: fotografía de la autora, 2024.

Ítem 8: El público usuario cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad en el centro comercial.

Tabla 12

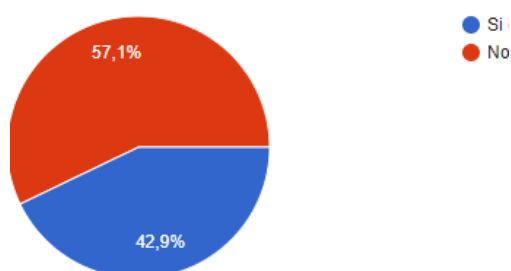
Cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	16	57,1	57,1	57,1
	Si	12	42,9	42,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 12 y en la figura 16 que el 57,1 % (23 participantes) no respeta el ascensor de uso prioritario para personas con discapacidad y atención preferente, por el contrario, el 42,9% (12 participantes) se han mostrado respetuosos del correcto uso del ascensor.

Ítem 9: El público usuario del centro comercial se muestra indiferente ante la presencia de personas con discapacidad mental.

Tabla 13

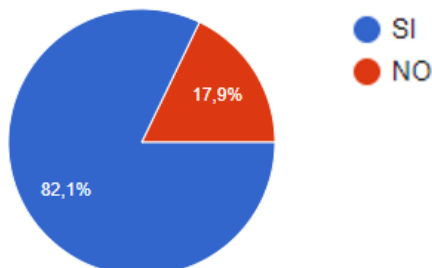
Indiferencia a las personas con discapacidad mental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	5	17,9	17,9	17,9
Sí	23	82,1	82,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Indiferencia a las personas con discapacidad mental



Fuente: Elaboración propia

Descripción: se evidencia en la tabla 13 y en la figura 17 que el 82,1 % (23 participantes) se muestra indiferente o inclusive temerosos ante la presencia de personas con discapacidad, por el contrario, el 17,9% (4 participantes) se han mostrado colaboradores.

Ítem 10: El público usuario del centro comercial se muestra indiferente ante la presencia de personas con discapacidad física.

Tabla 14

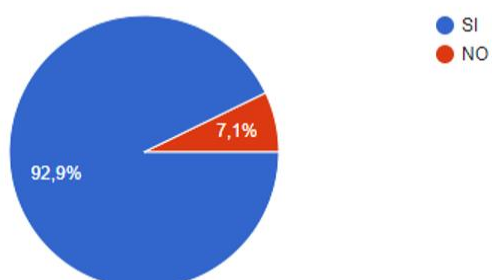
Indiferencia a las personas con discapacidad física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	7,1	7,1	7,1
	Sí	26	92,9	92,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

Indiferencia a las personas con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 14 y en la figura 18 que el 92,9 % (26 participantes) se muestra indiferente e inclusive en algunos casos incómodos, por el contrario, el 7,1% (2 participantes) han mostrado una actitud positiva y de colaboración.

Ítem 11: El personal de atención al cliente ignora y/o demora en la atención a las personas con discapacidad.

Tabla 15

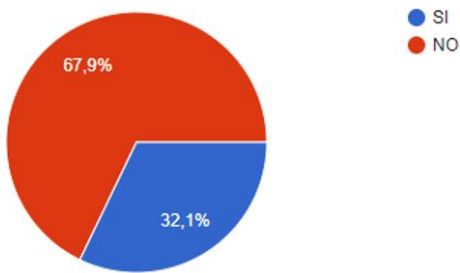
Ignora y demora la atención a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	67,9	67,9	67,9
	Sí	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19

Ignora y demora la atención a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 15 y en la figura 19 que el 67,9 % (19 participantes) se muestra dan preferencia a las personas con discapacidad física, por el contrario, el 32,1% (9 participantes) prefieren atender a otras personas.

Ítem 12: El centro comercial pone a disposición personal que oriente sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad.

Tabla 16

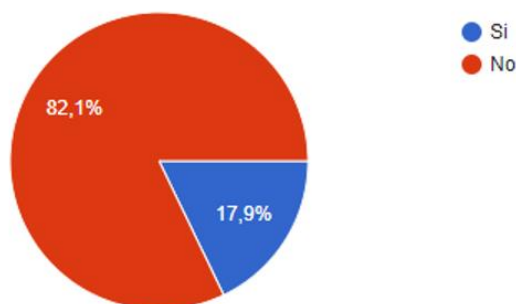
Orientación sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	23	82,1	82,1	82,1
	Sí	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Orientación sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 16 y en la figura 20 que, el centro comercial Real Plaza Salaverry no pone a disposición personal que oriente sobre el correcto uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad, sin embargo, se ha podido observar que el personal de vigilancia, personal de limpieza en algunas oportunidades ha colaborado con orientar a las personas con discapacidad sobre el uso exclusivo de ascensores y estacionamientos

Ítem 13: Los usuarios del centro comercial brindan una atención preferencial a las personas con discapacidad en las filas y/o cajas de pago.

Tabla 17

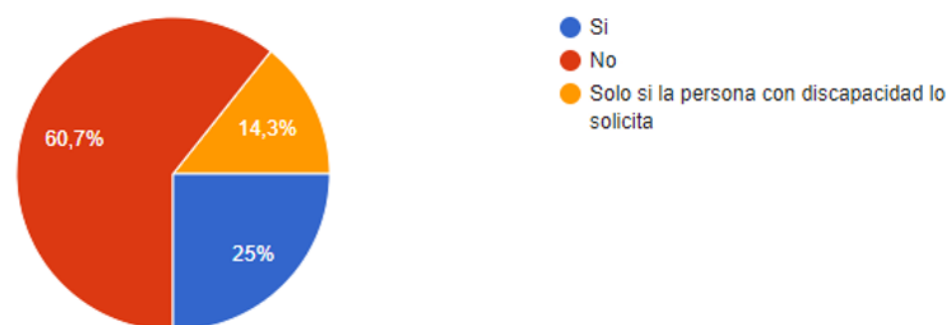
Atención preferencial a las personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	17	60,7	60,7	60,7
	Sí	7	25,0	25,0	85,7
	Solo si la persona con discapacidad lo solicita	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21

Atención preferencial a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: se evidencia en la tabla 17 y en la figura 21 que el 60,7 % (veces que se atendió a personas con algún tipo de discapacidad) no siempre brinda atención preferencial a las personas con discapacidad en las filas y/o cajas de pago, mientras que 25% lo hizo debido a exigencias de las personas con discapacidad y el 14.3% de las veces que se atendió a personas con discapacidad se cumplió con brindar atención preferencial a las personas con discapacidad en las filas y/o cajas de pago.

4.3.2 Diagnóstico situacional

Para el diagnostico situacional, el centro comercial Real Plaza Salaverry cuenta con excelente infraestructura e instalaciones cómodas, espacios amplios e iluminados con la finalidad que sus usuarios y visitantes deseen volver a visitar el mall.

Actualmente el centro comercial cuenta con tiendas por departamento, marcas reconocidas y brinda espacio a marcas pequeñas que buscan emprender. Se ha podido constatar que el centro comercial Real Plaza Salaverry cumple con tener señalética inclusiva orientada a la priorización de la atención preferente y a las personas con discapacidad.

Tabla 18

Análisis FODA del centro comercial Real Plaza Salaverry

Análisis	Descriptor
Fortaleza	- El centro comercial Real Plaza Salaverry es uno de los malls más modernos de la ciudad de Lima. - Cuenta con buena ubicación, infraestructura adecuada, pasadizos amplios e iluminados, señalética conforme lo solicita la ley de la persona con discapacidad. - Tiene gran afluencia de público usuario
Oportunidades	- Convertirse en uno de los primeros centros comerciales de la ciudad en realizar campañas inclusivas orientadas a las personas con discapacidad. - Fomentar oportunidades de trabajo. - Generar una mejor reputación respecto a responsabilidad social del centro comercial Real Plaza Salaverry. - Promover la educación respecto a la inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial.
Debilidades	- No cuenta con personal que se dedique a supervisar y concientizar sobre el uso correcto de la infraestructura y equipos electromecánicos que sirven para el correcto desplazamiento de las personas con discapacidad. - Asimismo en el sótano N°3 y sótano N°4 no cuentan con

señalética en el ascensor de uso para personas discapacitadas y de atención preferente.

- Al respecto se ha podido verificar que la iluminación en estos sótanos es menor que en los sótanos N°1 y N°2.
- Los fines de semana la cantidad que visita el cetro comercial es masiva.

Amenazas	- Los usuarios del centro Real Plaza Salaverry haga caso omiso a las acciones comunicaciones que se buscan aplicar. - Deterioro de la señalética instalada debido al clima. Catástrofes naturales
-----------------	---

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Propuesta de valor

Este proyecto tuvo como propuesta de valor, evaluar e identificar las perspectivas sobre Nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María. En la actualidad y gracias al uso de las redes sociales se puede denunciar, evidenciar y manifestar si existen casos de abuso o discriminación de cualquier clase.

Es por ello que apoyar con la educación sobre inclusión social de las personas con discapacidad debe ser una responsabilidad no solo de las instituciones gubernamentales, sino también de las entidades privadas y que ofrecen el servicio de atención al público.

4.3.4 Fuentes de ingresos

El proyecto de investigación no cuenta por el momento con un presupuesto establecido, sin embargo, posteriormente cuando el cliente decida aplicar las estrategias y acciones establecidas por etapas para mejorar el nivel de inclusión de las personas con discapacidad por parte de los usuarios del centro comercial, entonces se realizará el pago a través de transferencia bancaria.

4.3.5 Canales de distribución

Las empresas que están interesadas en la actualidad de llegar a fidelizar a sus clientes hacen uso de la siguiente herramienta:

Comunicación: se hace uso de las diferentes redes sociales que permiten insertar contenido de valor que suma al usuario y permite la cercanía entre la empresa y los usuarios.

Algo importante de precisar que dentro del nivel de comunicación se hace uso del boom de los influencers.

4.3.6 Estrategia de penetración en el mercado

Para lograr una mejora en el nivel de inclusión social de personas con discapacidad en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry del distrito de Jesús María, se tiene pensado realizar las siguientes acciones:

Realizar el brandeo en todas las instalaciones y donde corresponda sobre señalética de la importancia del respeto a la ley para personas con discapacidad permitiendo que las personas logren interiorizar y reconocer las normativas vigentes.

Asimismo se realizan campañas y activaciones dentro del centro comercial con la finalidad de concientizar a las personas con discapacidad sobre sus derechos y a las personas sin discapacidad a ser más tolerantes e inclusivos.

Del mismo modo se tiene pensando capacitar al personal que labora en el centro comercial de manera periódica para lograr que recuerden la importancia del derecho de las personas con discapacidad y hagan cumplir la normativa.

Contar con personal especial orientado al cumplimiento del uso de las instalaciones o infraestructura exclusivo o prioritario

4.3.7 Actividades productivas propias y externas

Contar con profesionales orientados a la comunicación visual, comunicación interna y capacitación para el personal con la finalidad de cumplir las estrategias de penetración en el mercado.

4.3.8 Alianzas

Las alianzas que generan son bajo la cláusula de privacidad de la información.

Agencias de Diseño y Publicidad: Se cuenta con la colaboración pagada de una agencia de diseño gráfico y publicidad que apoyará con las piezas gráficas y realización de campañas y activaciones BTL

Agencias de Influencers: Se tiene contacto con una agencia de influencers que nos proporcionará tres tipos de perfil para los distintos tipos de campañas a realizar.

Voluntariado municipal: La Municipalidad de Jesús María cuenta con la Ordenanza N° 687 – MDJM denominada Programa de voluntariado Municipal distrital de Jesús María, esta alianza permitiría anular del presupuesto del proyecto el costo que generaría la contratación de personal orientador para el centro comercial Real Plaza Salaverry.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María durante el año 2024 es bajo dándose por desconocimiento de la ley de la persona con discapacidad, además del poco interés de los usuarios.

5.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión específica 1

Se concluye que el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María durante el año 2024 es medio debido que se aplica lo precisado en el marco legal, no obstante, el cumplimiento de las acciones es bajo.

Conclusión específica 2

Se concluye que el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María durante el año 2024 es bajo debido al poco interés sobre el tema por parte de los usuarios.

Conclusión específica 3

Se concluye que el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024 es alto debido que hay usuarios que no están dispuestos a cumplir con lo establecido en el marco legal a menos que alguien se lo exija.

5.2. Recomendaciones

- El centro comercial Real plaza Salaverry debe preocuparse por generar mayor inclusión social de las personas con discapacidad en sus instalaciones.
- El centro comercial Real Plaza Salaverry debe contratar personal que logre los objetivos propuesto en el presente estudio de investigación.
- Se recomienda hacer evaluaciones y capacitaciones periódicas a los usuarios (trabajadores) del centro comercial Real Plaza Salaverry respecto a la inclusión social de las personas con discapacidad
- Se recomienda hacer encuestas o entrevistas aleatorias a los usuarios (compradores y asistentes) del centro comercial Real Plaza Salaverry respecto al nivel de inclusión social de las personas con discapacidad.

VI. Referencias bibliográficas

- Benavente, M. y Torrico, E. (2017). *Principales factores sociales que influyen en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad en los Municipios de la provincia de Arequipa – 2016* (Tesis de Grado).
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2455>
- Caicedo, B. (2020). Educación: Pieza fundamental en la Inclusión Social. *Erasmus Semilleros De Investigación*, 5(1), 32-41.
<https://journalusco.edu.co/index.php/erasmus/article/view/1986>
- Carrasco Lara, G. P. (2024). Análisis de las políticas públicas ecuatorianas sobre la inclusión de personas con discapacidad: Analysis of Ecuadorian public policies on the inclusion of people with disabilities. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 1462 – 1474.
<http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1963>
- Castañeda, L. T. (2021). El concepto de igualdad de oportunidades, análisis de sus perspectivas. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 42(125).
<https://doi.org/10.15332/25005375.xxxx>
- Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad (2018). *Compendio de normas en discapacidad* (1ª ed). Gráfica peruana S.R.L.
https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2018/04/Compendio_de_normas_2018.pdf
- Dahbar, M. (7 de octubre de 2022). Daniela Aza: “Ser una persona con discapacidad es pensar siempre con qué barrera nos encontraremos mañana”. Sociedad.
<https://www.infobae.com/sociedad/2022/10/07/daniela-aza-ser-una-persona-con-discapacidad-es-pensar-siempre-con-que-barrera-nos-encontraremos-manana/>
- Díaz, J. (2019). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 1-15.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864014>
- Espinoza, M. y Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*, 39(51), 1-12.
<http://es.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>

- Fuentes, X., Damián, F. y Carreño, M. (2021). Revisión teórica del modelo social de discapacidad. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1-18.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.898>
- Garay, F. y Carhuancha, I. (2019). Modelo social como alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú. *Revista Telos*, 21(3), 680-695. <https://doi.org/10.36390/telos213.10>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (s.f.). *Clasificación de tipo de discapacidad – histórica*.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf
- León, M., Moreno, M. (2024). *Análisis de las prácticas de liderazgo pedagógico de directores escolares y la inclusión de estudiantes con discapacidad. Caso de una institución educativa ganadora del VIII Concurso Nacional de Buenas Prácticas Docentes – 2020*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/27630>
- Limay, C. (2024) *Propuesta estratégica usada por CONADIS para la inclusión de las personas con discapacidad laboral, Distrito de Cajamarca, 2021*, [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12218>
- Lozada-Muñoz, T. y Vargas-Hernández, J. (2020). Caracterización del desarrollo de las habilidades motrices básicas en personas con discapacidad intelectual. *Revista digital: Actividad física y Deporte*, 6(2), 14-27.
<https://doi.org/10.31910/rdafd.v6.n2.2020.1566>
- Martínez, J. (2020). La protección de las personas con discapacidad en el derecho italiano: interdizione, inabilitazione y amministrazione di sostegno. *Revista Española de Discapacidad*, 8(1), pp. 43-61.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/95996/TAVT1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, L. y Rotela, C. (2019). Tipos de discapacidad en una comunidad de Caazapá. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas*, 52(3), 69-71.
<http://dx.doi.org/10.18004/anales/2019.052.03.69-076>

- Morales-Pérez, L., Caro-Cabeza, J., Amador-Cáceres, B. y García-Caicedo, J. (2022). Diseño de dispositivo mecánico para el traslado de pacientes con discapacidad motriz. *Revista UIS Ingenierías*, 21(1), 1-14. <https://doi.org/10.18273/revuin.v21n1-2022001>.
- Moreira, Z., Villacreces, A. (2024, 24 de abril). Inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral en instituciones públicas de Santa Ana. *Revista científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejeroda* ISSN: 2697-3626, 7(13 EDICIÓN ESPECIAL) 53-70
<https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/698>
- Moreno, J. (2020). *Integración y cohesión social en personas con discapacidad motriz, sensorial y de la comunicación en ocho (8) municipios del Meta* [Tesis para optar el título de Psicóloga, Universidad Nacional Abierta y a Distancia].
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/33359>
- Naciones Unidas (2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*.
https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Ocampo, J. (2018). Discapacidad, Inclusión y Educación Superior en Ecuador: El Caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12(2), 97-114. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782018000200007>
- Olvera, J. (2018). La inclusión social desde los derechos humanos. *Comisión de Derechos Humanos del Estado de México*, 14(7), 33-52.
<https://biblat.unam.mx/hevila/COFACTOR/2018/vol7/no14/2.pdf>
- Peña-Estrada, C., Vaillant-Delis, M., Soler-Nariño, O., Bring-Pérez, Y. y Domínguez-Ruiz, Y. (2020). Personas con Discapacidad y Aprendizaje Virtual: Retos para las TIC en Tiempos de Covid-19. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 204-211. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.165>
- Pereda, C., De Prada, M. y Actis, W. (s.f.). *Discapacidades e inclusión social* (1ª ed.). Colección Estudios Sociales.

<https://www.colectivoioe.org/uploads/87bc098a6f562c6b23ecab8453c5f44708ee0711.pdf>

Pérez, S., Magaña, D. y Aquino, S. (2017). Beneficios del sector empresaria para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Un estudio de caso en el sureste de México. *Revista de Educación Inclusiva*, 1(1), pp. 46-70.

<http://www.revista.celei.cl/index.php/PREI/article/view/224/166>

Portillo Portugal, F. A. (2024). Orientaciones para la inclusión de personas con discapacidad en la Facultad de Odontología. *Mérito - Revista De Educación*, 6(16), 35-

47. <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/1237>

Rojas, O. y Muñoz, N. (2019). Discapacidad intelectual e inserción laboral en Chile. *Revista Quaitas investigaciones*, 5(1), pp. 37-42.

<https://revistas.qualitasin.com/index.php/qualitasin/article/view/21/107>

Ruiz, A., Lema, G. (2024). *Análisis jurídico del derecho a la inclusión laboral de los sustitutos de las personas con discapacidad grave como sus representantes. Alcance y limitaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Digital UEB. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/6838>

Ruiz, L. (2018). *Alcances de la ley general de personas con discapacidad N° 29973 en relación a su inclusión laboral* (Tesis de Grado).

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6086>

Toala Monge, M. E., & Rodríguez Zambrano, A. D. (2024). Discapacidad visual e inclusión escolar: una revisión sistemática con PRISMA y VOSviewer. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 4(1), 23–30.

<https://edsociety.iberojournals.com/index.php/IBEROEDS/article/view/649>

Torres, Ch., Vallejo, C. (2024). *Inclusión social y desarrollo personal en la oficina municipal de atención a la persona con discapacidad. Bagua, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12341>

(S/f). Udlap.mx. Recuperado el 11 de febrero de 2024, de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf

Veolia (2005). *Ley de Accesibilidad para Habitantes de Ontario con Discapacidades* (AODA). <https://www.watertechnologies.mx/aoda>

VII. Anexos

7.1. Informe Turnitin

Similarity Report	
PAPER NAME	AUTHOR
POYECTO DE TESIS INCLUSION SOCIAL-FINAL AL 26 DE JULIO.docx	QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
15449 Words	87866 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
77 Pages	3.3MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 26, 2024 12:10 AM GMT-5	Jul 26, 2024 12:12 AM GMT-5
21% Overall Similarity	
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.	
• 37% Internet database • 21% Publications database • Crossref database • Crossref Posted Content database • 34% Submitted Works database	
Excluded from Similarity Report	
• Bibliographic material • Quoted material	
 	 
Susan Aguilar Acosta (Alumna)	Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)

7.2. Matriz de consistencia

Título: “NIVEL DE INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS TRABAJADORES Y CONSUMIDORES DEL CENTRO COMERCIAL REAL PLAZA SALAVERRY, JESÚS MARÍA: EVALUACIÓN Y PERSPECTIVAS PARA 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Nivel de inclusión social de personas con discapacidad. Dimensiones: - Normativa política y legal - Empatía - Discriminación social	Enfoque: - Cuantitativo Tipo de investigación: - Básica. Diseño de investigación: - No experimental de corte transversal Nivel de investigación: - Exploratorio - Descriptivo	Población: Hombres y mujeres con y sin discapacidad de 18 a 65 años, de todos los niveles de instrucción, visitantes y usuarios del centro comercial Real Plaza Salaverry. Muestra: - Aleatoria 28 personas Usuarios: trabajadores, visitantes y consumidores del centro comercial Rea Plaza Salaverry
¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?	Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.	No consigna hipótesis.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
PE1: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?	OE1: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad por medio del marco normativo y legal en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.	No consigna hipótesis.			
PE2: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?	OE2: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la empatía en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.				
PE3: ¿Cuál es el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024?	OE3: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad mediante la discriminación social de los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.				

7.3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INST	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA
Nivel de inclusión social de personas con discapacidad	Según Mojica (2010) la inclusión promueve la aceptación de la diversidad y las diferencias individuales como oportunidades para enriquecer la sociedad. Implica participación activa en la vida familiar, educativa, laboral y en todos los ámbitos sociales y culturales. Además, una persona con discapacidad se define como aquella que enfrenta barreras físicas, sensoriales, mentales o intelectuales que limitan su ejercicio pleno de derechos y su inclusión efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones, según la Ley 29973.	Operacionalmente se entiende que la inclusión social de personas con capacidad se descompone en tres dimensiones: normativa política y legal (ítems 1-3), empatía (ítems 4-8) y discriminación (ítems 9 y 13).	Normativa política y legal	Instalaciones	1-2	Guía de observación 1: Instalaciones del centro comercial	Nominal Dicotómica	SI/NO
				Derechos de la persona con discapacidad	3			
			Empatía	Actitud positiva	4-5	Guía de observación 2: usuarios del centro comercial.		
				Conducta responsable	6-8			
			Discriminación	Actitud del público usuario	9-10			
				Actitud del personal usuario	11-13			

7.4. Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE OBSERVACIÓN 1: INSTALACIONES DEL CENTRO COMERCIAL

DATOS INFORMATIVOS:

Observador:

Fecha:

Dimensión 1: Normativa política y legal

Horario:

Objetivo: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

Ítem	ASPECTOS PARA EVALUAR / OBSERVAR	SI	NO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1	Existe en el centro comercial instalaciones acondicionadas para el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad.			IMAGEN
OBSERVACIÓN				
Ítem	ASPECTOS PARA EVALUAR / OBSERVAR	SI	NO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
2	Existe en el centro comercial señalizaciones específicas de acuerdo a las normas establecidas para personas con discapacidad.			IMAGEN
OBSERVACIÓN				
Ítem	ASPECTOS PARA EVALUAR / OBSERVAR	SI	NO	REGISTRO FOTOGRÁFICO
3	Existen cajas o filas preferentes para personas con discapacidad en las tiendas y/o establecimientos del centro comercial debidamente señalizadas.			IMAGEN
OBSERVACIÓN				

GUIA DE OBSERVACIÓN 2: USUARIOS DEL CENTRO COMERCIAL

DATOS INFORMATIVOS:

Observador:

Fecha:

Dimensión 2: Empatía

Dimensión 3: Discriminación

Horario: _____

Objetivo: Conocer el nivel de inclusión social de las personas con discapacidad en los usuarios del Centro Comercial Real Plaza Salaverry de Jesús María, 2024.

Ítem	ASPECTOS PARA EVALUAR / OBSERVAR	SI	NO	DESCRIPCIÓN
4	El público usuario del centro comercial se preocupa por ayudar a las personas con discapacidad haciendo respetar sus derechos.			
5	El público usuario del centro comercial tiene una actitud positiva frente a las personas con discapacidad.			
6	El público usuario respeta la señalización inclusiva al interior del centro comercial.			
7	El público usuario del centro comercial respeta el uso del ascensor para personas con discapacidad.			
8	El público usuario cede la preferencia en la atención a las personas con discapacidad en el centro comercial.			
9	El público usuario del centro comercial se muestra indiferente ante la presencia de personas con discapacidad mental.			

10	El público usuario del centro comercial se muestra indiferente ante la presencia de personas con discapacidad física.			
11	El personal de atención al cliente ignora y/o demora en la atención a las personas con discapacidad.			
12	El centro comercial pone a disposición personal que oriente sobre el uso y acceso exclusivo de las instalaciones para las personas con discapacidad.			
13	Los usuarios del centro comercial brindan una atención preferencial a las personas con discapacidad en las filas y/o cajas de pago.			

7.5. Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Ricra Mayorca Juan Manuel

1.2 Grado Académico: Doctor en Educación

1.3 Institución donde labora: USMP-UPC

1.4 Cargo que desempeña: Docente de investigación-Asesor de tesis-Jurado de tesis

1.5 Denominación del Instrumento: Guía de observación

1.6 Autores del instrumento: Susan Aguilar Acosta

1.7 Título de la investigación: Inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial Real Plaza Salaverry, Jesús María: evaluación y perspectivas para 2024

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	

-	SUMATORIA PARCIAL				12	15
-	SUMATORIA TOTAL	27				

3. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 27puntos---90%

3.2 Opinión:

FAVORABLE __X__

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones:

_____Ninguna_____



Juan Manuel Ricra Mayorca

DNI Nº:41266866