



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**TEMA:**

**POLÍTICAS, CULTURA Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN EL PERSONAL AUXILIAR  
DEL CAMPUS CENTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**  
Magister en Psicopedagogía con mención en atención a las necesidades educativas  
especiales.

**AUTOR:**

Lic. Verónica Paola Tingo Yambay

**TUTOR:**

PhD. Manuel Joaquín Machado Sotomayor

**Riobamba 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, *Verónica Paola Tingo Yambay*, con cédula de ciudadanía **0603593807**, autora del trabajo de investigación titulado: **POLÍTICAS, CULTURA Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN EL PERSONAL AUXILIAR DEL CAMPUS CENTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 26 de febrero del 2025.



---

**Verónica Paola Tingo Yambay**

**C.I: 0603593807**

	<b>CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		 <p style="font-size: small; text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p>
	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	
	<b>FECHA:</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b> <b>SUBPROCESO:</b>		

Riobamba, febrero 26 del 2025

### CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal designados por la Comisión de Posgrado, CERTIFICAMOS que una vez revisado el Trabajo de titulación bajo la modalidad Proyecto de Investigación y/o desarrollo, denominado **POLÍTICAS, CULTURAS Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN EL PERSONAL AUXILIAR DEL CAMPUS CENTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, dentro de la línea de investigación de Ciencias de la Educación y formación profesional/no profesional, presentado por el/a maestrante **VERÓNICA PAOLA TINGO YAMBAY**, portador de la CC. 0603593807 del programa de Maestría en Psicopedagogía con mención en atención a las necesidades educativas especiales, cohorte 2023-1s-2 cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**PATRICIA ELIZABETH VERA RUBIO**

Mgs. Patricia Vera Rubio



Firmado electrónicamente por:  
**MANUEL JOAQUÍN MACHADO SOTOMAYOR**

Mgs. Manuel Machado

### PRESIDENTA DEL TRIBUNAL TUTOR



Firmado electrónicamente por:  
**JORGE LUIS HARO GALLOS**

Mgs. Jorge Haro

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1**



Firmado electrónicamente por:  
**JOHANA KATERINE MONTOYA LUNAVICTORI**

Mgs. Johana Montoya

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2**



## CERTIFICACIÓN

Que, **TINGO YAMBAY VERÓNICA PAOLA**, con **CC: 060359380 7**, estudiante de la **Maestría en Psicopedagogía con mención en Atención a las Necesidades Educativas Especiales**, concluyó el trabajo de investigación para titulación bajo la modalidad de artículos profesionales de alto nivel titulado, *POLÍTICAS, CULTURA Y PRACTICAS INCLUSIVAS EN EL PERSONAL AUXILIAR DEL CAMPUS CENTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO* el cual ha sido analizado con el sistema **COMPILATIO**, obteniendo **7%** de coincidencia, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso

Riobamba, febrero 26 del 2025



Firmado electrónicamente por:  
MANUEL JOAQUIN  
MACHADO SOTOMAYOR

---

PhD. Manuel J. Machado Sotomayor

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia que es mi motor principal en la vida, a mis hijos por su cariño, comprensión y apoyo constante a lo largo de esta maestría.

A mis mentores por ser una fuente de inspiración y guía en el transcurso de mis estudios quienes con su dedicación me ayudaron a adquirir nuevos conocimientos y superarme.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la elaboración de esta tesis, un agradecimiento especial a Dios por darme sabiduría para poder culminar este trabajo, a mi familia que es el motor principal en mi vida.

A mi querida coordinadora de la maestría Mgs. Patricia Vera por su empatía, guía y por haber compartido su conocimiento

A la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme permitido formarme en esta maestría.

## ÍNDICE GENERAL;

DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	2
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	3
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL TUTOR.....	3
CERTIFICACIÓN .....	14
DEDICATORIA .....	15
AGRADECIMIENTO .....	16
ÍNDICE GENERAL; .....	17
RESUMEN .....	21
ABSTRACT.....	22
CAPÍTULO I. ....	23
INTRODUCCIÓN .....	23
1.1. Planteamiento del Problema.....	25
1.2. Justificación de la Investigación .....	26
1.3. Formulación del Problema .....	27
1.3.1. Preguntas directrices .....	28
1.4. Objetivos .....	28
1.4.1. Objetivo General .....	28
1.4.2. Objetivos Específicos .....	28
1.5. Descripción de la Institución.....	28
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEÓRICO.....	30

2.1. Antecedentes de la investigación .....	30
2.2. Fundamentación Legal .....	33
2.2.1. Legislación internacional .....	33
2.2.2. Legislación Nacional.....	34
2.3. Leyes relacionadas con el tema de estudio.....	36
2.3.1. La educación inclusiva en el marco del Código de la Niñez y Adolescencia .....	36
2.3.2. Ley Orgánica de Educación Intercultural y la inclusión .....	36
2.3.3. La Ley Orgánica de Discapacidades .....	36
2.4. Fundamentación Teórica .....	37
2.4.1. Políticas educativas inclusivas .....	37
2.4.2. Educación inclusiva.....	39
2.4.2.1. Características de la Educación Inclusiva .....	39
2.4.2.2. Importancia de la Educación Inclusiva .....	40
2.4.3. Teoría de las Barreras a la Inclusión .....	41
2.4.4. Prácticas Inclusivas .....	42
2.4.5. Cultura Escolar Inclusiva .....	43
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>46</b>
3.1. Enfoque de la Investigación .....	46
3.1.1. Enfoque Cualitativo.....	46
3.2. Tipo de Investigación .....	46
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	47
3.3.1. Técnica. ....	47

3.3.2. Instrumento.....	47
3.4. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos .....	48
3.5. Población y Muestra.....	48
3.5.1. Población.....	48
Tabla 1.....	49
Población.....	49
3.5.2. Muestra.....	49
Tabla 2.....	50
Matriz de operacionalización de las variables.....	50
CAPÍTULO 4.....	51
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	51
4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados .....	51
4.1.1. Conociendo la realidad política, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo .....	51
Tabla 3.....	51
Resultados del registro de entrevistas .....	51
Tabla 4.....	57
Categorías y Sub categorías de las Políticas Inclusivas .....	57
4.1.2. Descripción de los hallazgos .....	61
CAPÍTULO 5.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
5.1. Conclusiones .....	64
5.2. Recomendaciones.....	65

CAPÍTULO 6.....	67
PROPUESTA PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN.....	67
6.1. Presentación .....	67
6.2. Justificación.....	67
6.3. Visión: .....	68
6.4. Misión: .....	69
6.5. Valores: .....	69
6.6. Objetivo General del programa de sensibilización. ....	69
6.6.1. Objetivos Específicos:.....	69
Tabla 6.....	71
Plan de acción.....	71
6.7. Descripción del Plan de acción .....	72
6.8. Talleres a realizar en el programa de sensibilización.....	73
6.8.1. Taller 1: Sensibilización sobre las políticas inclusivas .....	73
6.8.1.1. Actividades para el Taller: Sensibilización sobre las Políticas Inclusivas.....	74
6.8.2. Taller 2: Mejorando las prácticas inclusivas .....	75
6.8.2.1. Actividades para el taller mejorando las prácticas inclusivas .....	76
6.8.3. Taller 3: Rompiendo barreras: comunicación abierta y trabajo en equipo .....	77
6.8.3.1. Actividades Sugeridas .....	78
Bibliografía .....	80
Anexos .....	88

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue analizar las políticas, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar de la Universidad Nacional de Chimborazo. Se utilizó un enfoque cualitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, como técnica la entrevista semiestructurada, y como instrumento una guía de preguntas. La población estuvo constituida por cinco actores claves. Los resultados muestran que las políticas inclusivas fomentan un entorno accesible y moderno, evidenciado por la colaboración con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y los esfuerzos en infraestructura. Sin embargo, se identificaron desafíos que afectan la efectividad de estas políticas: la infraestructura aún presenta deficiencias y la motivación del personal es variable. En lo concerniente a la cultura inclusiva, las capacitaciones sobre respeto a la diversidad son fundamentales, pero se deben difundir para garantizar su permanencia. Las conclusiones destacan la relevancia de fortalecer la formación del personal y crear un clima de confianza.

**Palabras clave:** Educación superior, Inclusión social, trabajadores, políticas administrativas.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the policies, culture, and inclusive practices of the auxiliary staff of the National University of Chimborazo. This research used a qualitative approach, descriptive scope, non-experimental design, semi-structured interview technique, and a question guide as an instrument. The five key actors were the population. The results show that inclusive policies foster an accessible and modern environment, evidenced by collaboration with the National Council for Disability Equality (CONADIS) and infrastructure efforts. However, challenges were identified that affect the effectiveness of these policies: infrastructure still has deficiencies and staff motivation is variable. Regarding inclusive culture, training on respect for diversity is essential, but it must be disseminated to guarantee its permanence. The conclusions highlight the relevance of strengthening staff training and creating a climate of trust.

**Keywords:** Higher education, social inclusion, workers, administrative policies.



Reviewed by

**Mgs. Marcela González R.**  
**ENGLISH PROFESSOR**

## **CAPÍTULO I.**

### **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día la inclusión en el contexto universitario es importante, donde el reconocimiento por la diversidad son pilares para el desarrollo de las naciones y contribuyan en dirigirse hacia sociedades más justas y equitativas. La investigación titulada “Políticas, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo”, se refirió al análisis de las políticas inclusivas implementadas en el Campus han impactado en el contexto universitario, en especial para el personal auxiliar y todos los miembros de la universidad.

La investigación es relevante académicamente, ya que contribuye a la formulación de políticas inclusivas que pueden ser multiplicados en otros contextos educativos. Desde la perspectiva social, la investigación responde a las necesidades de la comunidad universitaria, ya que promueve que se creen ambientes inclusivos y respetuosos con las personas con necesidades especiales, motivando a que la comunidad universitaria tenga acceso a una educación de calidad, inclusiva y de valores por la diversidad. La infraestructura y la capacitación del personal deben ser prioritarios para el éxito de las políticas inclusivas lo que garantizara un contexto colaborativo, accesible y efectivo.

Se adoptó una metodología cualitativa, descriptiva y exploratoria utilizando entrevistas semiestructuradas que se le realizaron a autoridades de la universidad, con la finalidad de entender las percepciones y experiencias de los miembros de la comunidad universitaria involucrados en la formulación e implementación de las políticas, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad. Permitiendo explorar a profundidad las dinámicas sociales y culturales que ocurren dentro de la universidad y cómo influyen en la

educación inclusiva, como en las prácticas que se desarrollan en el ambiente universitario. Los resultados demostraron el compromiso profundo de la universidad hacia la implementación de las políticas inclusivas en pro de los beneficios del personal, estudiantes y docentes miembros de la universidad, esto se evidencio observando la modernización de varios espacios y la colaboración continua con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). Igualmente, se identificaron desafíos, como seguir invirtiendo en la modernización de la infraestructura y fomentando el compromiso del personal con estas políticas.

Las conclusiones resaltaron que pesar del trabajo y esfuerzo realizados, aún persisten obstáculos que se deben superar, ya que a la larga pueden afectar la efectividad de las políticas inclusivas, incluyendo la infraestructura inadecuada que aún existe en algunos espacios, la motivación hacia el personal para evitar prejuicios de algunos. Por lo que se hace necesario para el éxito de las políticas fortalecer aún más la capacitación continua y desarrollar un modelo de monitoreo para prever problemas y ajustar las estrategias en tiempo real. Se realizaron recomendaciones con la finalidad de dar sugerencias que ayuden a fortalecer el compromiso, los valores, crear espacios solidarios e inclusivos que beneficie y enriquezca las experiencias de todo el Campus universitario.

El Trabajo de investigación se estructura en los siguientes capítulos: El Capítulo 1 refleja el problema de la investigación, la justificación y los objetivos. En Capítulo 2 se abordan los antecedentes y el marco teórico relacionado con la inclusión en la educación. El Capítulo 3 detalla y explica el diseño metodológico empleado, así como los métodos utilizados para la recolección de datos. El Capítulo 4 abaliza y discute los resultados obtenidos en base a las entrevistas, mientras que el Capítulo 5 ofrecerá todo lo referente a la conclusión y

recomendaciones basadas en los hallazgos, el capítulo 6 concluye con una propuesta de talleres de sensibilización dirigidos al personal auxiliar de la UNACH.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La inclusión educativa es de suma importancia en todas las facetas de la educación incluyendo la superior, entre las que figuran la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas, y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo. La inclusión en el sector educativo debe ser tomada en cuenta como eje primordial en todo el proceso de enseñanza aprendizaje para garantizarles a los estudiantes sea cual sea sus diferencias una educación incluyente, equitativa y de calidad. Es allí, donde la Universidad de Chimborazo tiene el compromiso con toda la comunidad universitaria de impulsar políticas inclusivas que beneficien a todos sus miembros estudiantes, personal docente, administrativo incluyendo al personal auxiliar con la finalidad de establecer un ambiente educativo armonioso y positivo (Herdoíza, 2015).

Es de resaltar que la Universidad ha realizado esfuerzo por establecer políticas inclusivas dentro del campus centro aun existiendo desafíos que superar observándose que estas políticas no han sido efectivas lo que ocasiona preocupaciones, ya que pueden influir directamente en el ambiente laboral de todo el personal incluyendo el personal auxiliar. "La educación inclusiva supone un factor de protección y una red de apoyo que facilita y mejora la vida social del menor y su desarrollo. Por ello, es necesaria la formación permanente por parte del profesorado y el fomento de respeto e igualdad entre el alumnado para lograr una sociedad más igualitaria" (Del Real, 2024). Por lo que se hace necesario indagar como el personal auxiliar percibe las políticas y la cultura inclusiva. Permitiendo de esta manera comprender sus experiencias y percepciones obteniendo de esta manera información valiosa para la investigación sobre que obstáculos enfrentan día a día y si de alguna manera inciden en su eficacia y eficiencia laboral. De allí la

importancia efectuar un diagnóstico de la situación vigente de las políticas y prácticas inclusivas e igualmente una evaluación del ambiente laboral en la Universidad del Chimborazo (Navarro, 2015).

La presente investigación se centra en proponer prácticas inclusivas para mejorar el ambiente laboral del personal incluyendo el personal auxiliar. Esta propuesta no solo beneficiará al personal de la universidad, sino que repercutirá en la calidad educativa que reciben los estudiantes. Promoviendo un ambiente inclusivo, es imperioso que todo el personal universitario se sientan reconocidos, valorados y respetados Clavijo et al. (2024). Con la presente investigación se pretende entender y contribuir a impulsar un ambiente educativo que sea equitativo y accesible para todos.

## **1.2. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se basa en cómo contribuir a abordar la inclusión educativa en la Universidad Nacional de Chimborazo en un contexto donde la diversidad es innegable y cada vez más predominante. La educación inclusiva es un derecho esencial con valores éticos y sociales que todas las instituciones educativas están obligadas a cumplir garantizando de esta manera un ambiente equitativo y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria (Barton, 2003). Además, desde la perspectiva teórica se justifica la investigación por el derecho y el reconocimiento que tienen todos los individuos a una educación de calidad. Estas políticas inclusivas deben ser efectivas en la atención de cualquier problema y necesidad de la comunidad universitaria sin desvalorar sus capacidades o condiciones (Mautino, 2019)

La Universidad del Chimborazo tiene la misión de establecer estrategias que fortalezcan la inclusión, la calidad de la experiencia educativa que se ofrece a la comunidad en general. En cuanto al ámbito metodológico, se justifica la investigación proporcionando análisis crítico de

cómo se están estableciendo las políticas inclusivas en el campus centro de la Universidad de Chimborazo. Es importante evaluar si las políticas implementadas contribuyen a que se propicie ambientes inclusivos o es todo lo contrario se están generando barreras que más bien propicien a la no participación activa o limitan la efectividad del trabajo. La investigación identificara las percepciones que tiene el personal auxiliar sobre las políticas y cultura inclusiva dentro de la comunidad universitaria con la finalidad de comprender que desafíos y oportunidades tiene la universidad con relación a la inclusión (Escribano & Martinez, 2013). Desde el aspecto práctico, los resultados que se obtienen son valiosos para la investigación como para los directivos y líderes educativos permitiendo reevaluar y mejorar las políticas establecidas en la universidad. Además, se propondrán la aplicación de prácticas inclusivas fundadas en los resultados obtenidos para contribuir al mejoramiento del ambiente laboral del personal auxiliar del Campus Centro lo que influirá en la calidad educativa que se imparte a los estudiantes.

La inclusión beneficia a todas las personas con necesidades, y repercute directamente a toda comunidad universitaria enriqueciendo la experiencia educativa para todos los involucrados. Clavijo et al (2024). Y desde lo social, se justifica promoviendo un cambio en la cultura inclusiva de la institución donde se acepte y valore la diversidad. El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, (UNESCO, 2024), establece el fomento de un ambiente inclusivo con la finalidad de mejorar las condiciones laborales y bienestar general de toda la comunidad universitaria incluyendo el Personal auxiliar. Esto demuestra la importancia de la inclusión con una responsabilidad compartida con todos los miembros del Campus universitario.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cuáles son las políticas inclusivas que se implementan en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo?

### **1.3.1. Preguntas directrices**

¿Qué características definen la cultura inclusiva entre el personal auxiliar del campus centro?

¿Cuáles son las prácticas inclusivas que se pueden proponer para mejorar el entorno del personal auxiliar en el campus universitario?

¿Qué prácticas inclusivas se pueden desarrollar y proponer para el personal auxiliar del campus centro?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Proponer prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Investigar políticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Reconocer la cultura inclusiva en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Analizar prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **1.5. Descripción de la Institución**

La institución en donde se desarrollará la presente investigación es la Universidad Nacional de Chimborazo, cuya misión es Ofrecer formación académica, humanística, tecnológica y científica de calidad que nos sitúe en la sociedad del conocimiento con capacidad reflexiva y crítica para analizar, comprender, construir explicaciones y generar respuestas a las realidades locales, nacionales y regionales en un contexto internacional, promoviendo la

participación, con proactividad, responsabilidad, y en libertad frente a los desafíos de las sociedades en constante transformación.

Nombre de la institución: Universidad Nacional de Chimborazo

Dirección de ubicación: Campus Norte “Edison Riera R.”: Av. Antonio José de Sucre  
Km 1 1/2 vía a Guano

Tipo de educación: Educación superior pública

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Licán

Nivel educativo que ofrece: Niveles educativos de pregrado y posgrado en diversas áreas del conocimiento

Modalidad: Presencial

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Gil, (2020) en su trabajo de investigación estudió la diversidad de los estudiantes universitarios y las políticas inclusivas en la Universitat Jaume I, se enfocó en estudiar en como las políticas establecidas garantizaban el acceso y la permanencia de los estudiantes en la universidad. Fue un estudio de caso en el cual se realizó entrevistas y grupos focales a distintos miembros de la comunidad universitaria, igualmente se revisaron documentos relevantes de la universidad.

Los resultados concluyeron que la universidad ha implementado estrategias para la atención a la diversidad, además se identificaron áreas que deben mejorarse como es el acceso y la permanencia de los estudiantes. La investigación concluyo que es necesaria una política inclusiva que sea integral incluyendo los aspectos desde lo intercultural.

Esta investigación es relevante para la tesis porque toma como punto importante la evaluación de las políticas inclusivas en la educación superior. Tema básico en la presente investigación sobre la inclusión del personal auxiliar en la universidad del Chimborazo que permitirá propuestas que beneficien a la comunidad universitaria.

Asimismo, Barcenás (2021) desarrollo una investigación que se fundamentó en las políticas inclusivas para personas con necesidades especiales en la universidad. El objetivo de la tesis fue analizar dicha política, los procesos de su ejecución y el papel que cumple la comunidad educativa en dicho proceso. De los resultados se propuso mejoras que impulsen una cultura inclusiva en el ambiente universitario. Además, este aspecto tiene la finalidad de facilitar que los estudiantes con diversidad funcional de la región y país accedan a una formación profesional que sea equitativa para contribuir con la sociedad desde sus diferentes fortalezas.

Este estudio es pertinente con la investigación ya que los temas que aquí se tratan se relacionan con la evaluación y mejora de las políticas inclusivas tema principal de esta investigación. Al comparar como abordan otras instituciones el tema de la inclusión permitirá identificar estrategias para favorecer la calidad educativa de los estudiantes.

Igualmente, Giménez (2024) su estudio efectúa un estudio detallado de las Políticas y Estrategias de inclusión educativa en la educación superior, su objetivo fue evaluar la efectividad de dichas políticas. Se realizaron investigaciones documentales sobre el tema de la inclusión educativa, antecedentes, elementos de la inclusión educativa, condiciones para su implementación, prácticas pedagógicas y la inclusión de personas con discapacidad, igualmente se investigó sobre el marco legal vigente en Paraguay como lo es La ley N°5136 de la Educación Inclusiva. La metodología incluyo la investigación documental y la revisión de literaturas utilizando Google Académico y el portal Cicco de Conacyt Paraguay.

Los resultados obtenidos llevo a la conclusión que la educación inclusiva es de prioridad en el logro de colectividades más equitativas y justas. Asimismo, que las instituciones de educación superior desempeñan un importante papel en esta transformación promoviendo e impulsando la equidad y la diversidad en el sector educativo. Este estudio es relevante para la investigación ya que aborda temas que se vinculan a la misma. Para Crear espacios educativos accesibles y equitativos en la universidad.

Bravo y Zúñiga (2022) realizaron un estudio donde analizaron las percepciones que tienen los estudiantes de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo sobre la inclusión educativa. Su estudio trato cómo los estudiantes de cuarto y quinto semestre perciben la inclusión de sus compañeros con necesidades educativas especiales, englobando tanto los desafíos como las oportunidades que tiene la universidad en su ambiente académico.

Esta investigación se fundamentó en el principio que la educación inclusiva debe garantizar los derechos de acceso a la educación equitativamente a todos los estudiantes que lo exijan, promoviendo de esta manera una cultura inclusiva mediante las políticas y prácticas que sean efectivas. El tipo de investigación utilizado fue el cuantitativo aplicando encuestas para evaluar mediante la Escala Situacional de la Atención a la Diversidad e Inclusión Educativa (ESADIE) como estas políticas se manifiestan y son percibidas en la universidad.

Los resultados señalan que las políticas en la universidad están bien establecidas e instituidas pero las percepciones de los estudiantes son variadas hay unos que si dicen que están bien implementadas mientras que otro grupo difiere de su efectividad. Estos resultados son relevantes para la legislación ecuatoriana que respalda la igualdad de oportunidades en la educación. Es relevante también para la presente investigación, ya que resalta las diversas percepciones sobre la inclusión educativa y como las mismas afectan el ambiente educativo. Proporcionando ideas para mejorar las políticas inclusivas en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Álvarez et al. (2024) realizaron una investigación donde la Educación Inclusiva establece ambientes de aprendizajes armoniosos y equitativos, sin tomar en cuenta la dificultad o necesidades educativas especiales puedan tener la educación de calidad. Los resultados demostraron que la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador presentan debilidades en las políticas de inclusión. Este estudio su principal objetivo es analizar como las políticas y las prácticas inclusivas afectan la formación profesional de los estudiantes con discapacidad en esa institución, desde la mirada de los diferentes miembros involucrados en el proceso enseñanza aprendizaje. Utilizaron una metodología cuantitativa con un diseño descriptivo explicativo, aplicando un enfoque multi método que incluyo encuestas, entrevistas, estudio de caso, para los

resultados se realizó un análisis de datos mixtos que concluyeron que la universidad debe mejorar los procesos para promover una educación inclusiva , lo que conlleva que se debe tomar en cuenta la capacitación de los profesores y el desarrollo de políticas y estrategias más eficientes y efectivas en este ambiente universitario.

## **2.2. Fundamentación Legal**

### **2.2.1. Legislación internacional**

Las Políticas Internacionales que favorecen la Educación Inclusiva son lineamientos y regulaciones establecidas por organismos internacionales y regionales con la finalidad de impulsar una educación que sea fácil de acceder y equitativa para todos los estudiantes en iguales condiciones, sin que los desfavorezcan sus capacidades, discapacidades o necesidades educativas especiales. Estas políticas fueron diseñadas para garantizar el derecho que tienen los niños y jóvenes de acudir a la escuela, universidad para el desarrollo personal y profesional. Dentro de este conjunto de leyes podemos mencionar las normativas internacionales de las naciones unidas:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948): “Toda persona tiene derecho a la educación”.
- Convención de los Derechos del Niño (1989).
- Declaración de Salamanca (1994): “el fundamento principal de la educación inclusiva es que todos los estudiantes deberían aprender juntos, siempre que sea posible, sin importar las dificultades o diferencias que puedan tener”.
- Convención de los derechos de las personas con discapacidad (2006): “nada sobre nosotros sin nosotros”. Artículo 24: estados deben asegurar el derecho a un sistema educativo inclusivo en todos los niveles y a lo largo de la vida.

- Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS): Educación de calidad: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”. Entre las metas: “Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.”
- Educación como un derecho para todos.

### **2.2.2. Legislación Nacional**

La Constitución de la República de Ecuador, en su artículo 26, manifiesta que:

“La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo” Constitución de la República del Ecuador, (2008). La Constitución ecuatoriana favorece el marco legal que respalda la presente investigación sobre las Políticas, cultura y prácticas inclusivas lo que permite analizar cómo se establecen dichas políticas en el Campus centro universitario de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Asimismo, La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) de Ecuador, la cual fue promulgada en él (2018), la misma regula y controla el sistema de educación superior del país y establece en su marco normativo el derecho a una educación de calidad, promueve los principios como la excelencia, la interculturalidad, el acceso universal y la no discriminación.

La ley se aplica a todas las instituciones universitarias públicas como privadas y determina los deberes y derechos para las personas y entidades involucradas en el sistema educativo (Art. 1 y Art. 2).

La LOES sustenta la presente investigación proporcionando el marco legal acorde a los objetivos de la tesis en especial para analizar cómo se implementan las políticas inclusivas en la Universidad Nacional de Chimborazo. Al analizar cómo se aplican estas políticas inclusivas al personal auxiliar permite reconocer la cultura inclusiva del Campus centro lo que se puede proponer prácticas inclusivas alineándose a lo que establece la LOES. Igualmente, se podrán identificar las brechas que puedan existir entre la normativa establecida y su aplicación dentro de la universidad. Lo que permitirá desarrollar recomendaciones para el implemento de las políticas y prácticas inclusivas. Reglamento de Régimen Académico del CES-Ecuador.

El Reglamento de Régimen Académico (RRA) del Consejo de Educación Superior (CES) de Ecuador es una forma que orienta como se debe organizar el currículo académico donde regula la cantidad de trabajo que los estudiantes deben realizar por nivel, carrera y programa de la educación superior. Es decir que regula y orienta el quehacer académico de las instituciones de educación superior (IES) en sus distintos niveles de formación enmarcadas en la ley Orgánica de Educación Superior. Este reglamento establece en sus artículos 1 y 2 la delimitación y objeto del reglamento.

Art. 1.- **Ámbito.** – “El presente Reglamento aplica a todas las instituciones de educación superior públicas y particulares: universidades, escuelas politécnicas, institutos y conservatorios superiores”

Art. 2.- Objeto. - “El objeto del presente instrumento es regular y orientar las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación Superior (IES); así como lo relativo a su gestión, en el marco de la normativa del Sistema de Educación Superior (SES)”.

### **2.3. Leyes relacionadas con el tema de estudio**

#### **2.3.1. La educación inclusiva en el marco del Código de la Niñez y Adolescencia**

“Los niños, niñas y adolescentes con discapacidad al ser un grupo de atención prioritaria se ven amparados en leyes especial acorde a lo que establece la constitución y los instrumentos internacionales, en este caso el Código de la Niñez y Adolescencia”:

Art. 37.- Derecho a la educación. - Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad. Este derecho demanda de un sistema educativo que:

4. Garantice que los niños, niñas y adolescentes cuenten con docentes, materiales didácticos, laboratorios, locales, instalaciones y recursos adecuados y gocen de un ambiente favorable para el aprendizaje. Este derecho incluye el acceso efectivo a la educación inicial de cero a cinco años, y por lo tanto se desarrollarán programas y proyectos flexibles y abiertos, adecuados a las necesidades culturales de los educandos (Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, 2015)

#### **2.3.2. Ley Orgánica de Educación Intercultural y la inclusión**

Mientras tanto la Ley Orgánica de Educación Intercultural decreta:

**Art. 47.-** Educación para las personas con discapacidad. - Tanto la educación formal como la no formal tomarán en cuenta las necesidades educativas especiales de las personas en lo afectivo, cognitivo y psicomotriz (Registro Oficial 417, 2011)

#### **2.3.3. La Ley Orgánica de Discapacidades**

“Procurando la protección de un grupo de atención prioritaria determina el derecho a una educación inclusiva” en el artículo:

**Art. 27.-** Derecho a la educación. - El Estado procurará que las personas con discapacidad puedan acceder, permanecer y culminar, dentro del Sistema Nacional de Educación y del Sistema de Educación Superior, sus estudios, para obtener educación, formación y/o capacitación, asistiendo a clases en un establecimiento educativo especializado o en un establecimiento de educación escolarizada, según el caso. Ley Orgánica de Discapacidades, (Registro Oficial N° 796, 2012)

## **2.4. Fundamentación Teórica**

### **2.4.1. Políticas educativas inclusivas**

La política de inclusión consiste en incluir el mejoramiento y transformación educativa. Para ello, se requiere que todos participen en el sistema educativo estudiantes, profesores, personal administrativo y auxiliares, se comprometan desde el mismo momento que ingresan a las instituciones educativas (Ainscow & Booth, Index for inclusión: Developing learning and participación ins schools, 2000). Las políticas inclusivas fomentan y garantizan que cada estudiante sea valorado y reconocido en las mismas condiciones, lo que impulsa la participación activa de todos, con ello se logra una educación de calidad elevando esos estándares en la institución. (Clavijo A. , 2022). Asimismo, plantea Chiroleu que las políticas inclusivas brindan propuestas puntualizas que ayudan a reducir la desigualdad social, en especial en las comunidades fraccionadas (Chiroleu, 2020).

Para lograr lo anteriormente expuesto, en primer lugar, la legislación debe desarrollar coherencia y vinculación con el programa regional de educación superior, reconociendo en primera instancia la particularidad de cada universidad. En Ecuador las políticas son pronunciadas por los organismos rectores de la educación superior como son: el CACES, SENESCYT y CES, o por las propias universidades. Dichas políticas están enfocadas a

responder al acceso a la educación que sea accesible y de calidad considerando los aspectos establecidos en el marco legal, la responsabilidad que tiene la universidad y el compromiso institucional. Por lo tanto, es necesario tener presente el marco legal vigente, así como una comunidad universitaria informada de lo que es la diversidad. Lo que permitirá en una transformación de nuestro pensar y sentir de ir de los “otros” a “nosotros”, de esta manera se inculcará a los grupos una visión desde la diversidad (Díaz & Funes, 2016). Una universidad apropiada, sensible e inclusiva reconoce los principios de una universidad. Y como lo plantea Clavijo cada universidad tiene un marco legal que protege las actividades que se desarrollan en las universidades (Clavijo A. , 2022) Desde esta perspectiva se impulsa un ambiente educativo más equitativo contribuyendo al bienestar de los estudiantes, preparándolos para una sociedad más justa y cohesionada.

Es decir, que las políticas inclusivas representan las normas y directrices que han establecidos los gobiernos e instituciones educativas para la promoción de un sistema educativo incluyente. Según la UNESCO (2011), la educación inclusiva se refiere a "afrentar y responder a las necesidades de todos los estudiantes, minimizando la exclusión educativa dentro y fuera del sistema". En Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior establece el derecho a una educación inclusiva y equitativa, dando los lineamientos a las instituciones a implementar prácticas que favorezcan la diversidad y el acceso al aprendizaje para los estudiantes (Art. 26). Para que estas políticas sean efectivas no solo depende de la formulación sino de cómo se implementan. Según Ainscow & Booth (2000), es necesario identificar y eliminar los problemas que limitan la participación plena de los estudiantes en el proceso educativo. Esto implica un compromiso institucional para transformar las estructuras existentes y garantizar que las políticas se traduzcan en acciones dentro del aula.

## **2.4.2. Educación inclusiva**

La educación inclusiva es fundamental para la educación del siglo XXI, busca que todos los estudiantes sin distinción de sus diferencias individuales, tengan acceso a una educación de calidad. Este modelo se basa en el principio de que la diversidad en el aula no solo es inevitable, sino que también es una fortaleza que enriquece el proceso de aprendizaje. Según la UNESCO (2011), la educación inclusiva implica "enfrentar y responder a las necesidades de todos los estudiantes mediante su participación en el aprendizaje"

“Internacionalmente, la inclusión es entendida como una reforma que apoya y promueve la diversidad entre todos los estudiantes (UNESCO, 2011). Asume que la meta de la inclusión educativa es eliminar la exclusión social, que es una consecuencia de las actitudes y respuestas a la diversidad en raza, clase social, etnicidad, religión, género y habilidad. Concebida así, se basa en la creencia que la educación es un derecho humano básico y el fundamento de una sociedad más justa.” (Ainscow & Miles, 2009)

### **2.4.2.1. Características de la Educación Inclusiva**

*Flexibilidad:* La educación inclusiva hace referencia a un sistema educativo flexible adaptándose a las necesidades de los estudiantes. Incluyendo la adaptación del currículo, las metodologías, métodos de enseñanza que se aplican y la evaluación que aseguren que los estudiantes tengan las oportunidades de aprender y progresar (Universidad Internacional de Valencia VIU., 2024).

*Diversidad:* Reconocimiento y valoración a las diferencias individuales de los estudiantes. Todas las instituciones educativas tienen el deber de aceptar y respetar la diversidad de capacidades que presentan los estudiantes, igualmente los intereses y antecedentes culturales

de cada uno, creando para ellos un ambiente armonioso donde se sientan valorados y aceptados (Escuela Inclusiva, 2023)

*Participación Activa:* Impulsar la participación de los estudiantes se hace necesario para el aprendizaje inclusivo. Los estudiantes deben verse como autores de su proceso educativo, lo que repercute que deben ser involucrados en actividades y toma de decisiones que afecte a la institución y a los estudiantes para fomentar de esta manera un ambiente colaborativo, donde se sientan seguros de expresar sus opiniones e ideas (Doble Equipo, 2018)

*Inteligencias Múltiples:* La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner indica que cada estudiante posee distintas maneras de aprender y a su ritmo. Por lo que se debe considerar diversas estrategias de inclusión para así atender las distintas maneras que los estudiantes procesan la información. (World Visión América Latina, 2024)

#### **2.4.2.2. Importancia de la Educación Inclusiva**

La educación inclusiva es fundamental para el desarrollo académico de los estudiantes, para el crecimiento personal, social y emocional. El aprendizaje en un contexto diverso fortalece las habilidades, la empatía por sus compañeros, la tolerancia y se fomenta el respeto por las diferencias. Beneficiando a toda la comunidad universitaria para construir sociedades más justas y equitativas.

Eliminando las barreras para que los estudiantes puedan participar siéndose seguros y confiados dentro del aula se promueve el aprendizaje colaborativo. Por eso se hace necesario que para lograr esto debe existir una colaboración entre docentes, familias y estudiantes logrando con ello crear un ambiente donde todos puedan prosperar.

Para lograr establecer una educación inclusiva se requiere el compromiso por parte de todos lo que se encuentran en el sistema educativo. Por ello es fundamental la formación

continua de los docentes para que se puedan formular, desarrollar e implementar estrategias que sean efectivas en el aula. Logrando con esto una educación inclusiva y accesible.

### **2.4.3. Teoría de las Barreras a la Inclusión**

Esta teoría nos ayuda a comprender como los estudiantes dentro de un ambiente educativo pueden enfrentar a los desafíos que diariamente ocurren en especial en las universidades como la Universidad Nacional de Chimborazo. La teoría de basa en la identificación y análisis de los obstáculos que pueden influir para disminuir la participación activa de los estudiantes en el proceso educativo. Por lo que se hace necesario desarrollar políticas inclusivas en el entorno educativo.

Según VIU (2024) estas barreras se clasifican en varias categorías: *Las barreras políticas* que están vinculadas al marco legal nacional e institucional. Estas políticas a veces contribuyen a la participación, pero otras veces presentan contradicciones. Como cuando el marco legal apoya la educación inclusiva, pero permite prácticas que no pueden acceder los estudiantes con necesidades especiales. Esta incoherencia en la normativa obstaculiza el establecimiento de estrategias inclusivas efectivas para los estudiantes en el aula. López, señala La *barrera cultural* porque aún en estos tiempos existen creencias y actitudes en contra de la diversidad. Pueden existir docentes que inconscientemente afectan su percepción hacia ciertos grupos de estudiantes, como aquellos que presentan dificultades de discapacidad o que pertenezcan a grupos étnicos (Lopez, 2015)

Esta actitud puede llevar a una exclusión no intencionada, lo que coarta las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes. *Las barreras didácticas* hacen referencias a las metodologías y prácticas pedagógicas implementadas en el aula. Si el currículo es riguroso no se adapta a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes lo que impide la participación (Covarrubias, 2011).

Es de resaltar que un currículo que propicie la competencia en vez de la colaboración puede generar un ambiente hostil en el salón de clases.

Las barreras organizativas en el sistema educativo, tales como sus estructuras jerárquicas, desempeñan un papel crucial en la participación de los estudiantes. La manera en que se distribuyen y agrupan a los alumnos puede limitar su capacidad para involucrarse plenamente en el proceso educativo. Además, la falta de recursos adecuados para abordar la diversidad y la formación insuficiente de los docentes para atender las necesidades especiales representan obstáculos significativos. Para lograr una educación inclusiva, es fundamental el compromiso de toda la comunidad universitaria, incluyendo a responsables políticos, educadores y familias. También es esencial fomentar la formación continua de los docentes en metodologías inclusivas que puedan aplicarse en el aula. Por último, es imprescindible establecer políticas claras que respalden la inclusión en todos los niveles educativos (Ainscow & Miles, 2009)

Hay que fomentar el cambio cultural dentro de las instituciones educativas donde se valore la diversidad y se promueva un ambiente armonioso y colaborativo donde los estudiantes se sientan bienvenidos y apoyados. Solo así se podrá garantizar una educación inclusiva, equitativa y accesible para la comunidad universitaria de Chimborazo.

#### **2.4.4. Prácticas Inclusivas**

Las prácticas son actividades que se desarrollan en un ambiente educativo para la enseñanza aprendizaje de los estudiantes. Estas deben ser dinámicas, reflexivas y necesita la interacción y vinculación de los profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicio. Mediante la práctica docente, se logra comprender el contexto educativo, visualizando las diferencias que presentan los estudiantes para que puedan aprender, su manera de aprender. Esta práctica fortalece la enseñanza inclusiva y puede ir adoptando acciones determinadas para

abordar cualquier situación de inclusión, donde se refleje las interacciones que se abordan en el aula e ir incorporando prácticas inclusivas que involucren a estudiantes y docentes promoviendo una educación no solo inclusiva sino integral con una educación de calidad (Clavijo A. , 2022).

En lo referente a las prácticas inclusivas Corral et al (2015), expresa que el marco jurídico de la educación inclusiva en el aula es limitado. En Ecuador existe un marco legal que favorece la educación inclusiva esta normativa regula el sistema educativo universitario, además falta el compromiso de todos los miembros de la comunidad para contribuir al aprendizaje de un estudiantado diverso y con discapacidad. Se ha visto con preocupación que muchos docentes estandarizan las estrategias e instrumentos de enseñanza y evaluación. Planificando en función de la mayoría lo que coloca en desventaja a los estudiantes con diferencias especiales (Bartolomé, 2021).

Por otro lado, las prácticas inclusivas dirigidas al personal no han sido objeto de mucha investigación. Pero es imperioso capacitar al personal auxiliar para que pueda aplicar estas prácticas, beneficiando así a ambas partes.

#### **2.4.5. Cultura Escolar Inclusiva**

Es una perspectiva que impulsa la creación de ambientes armoniosos e inclusivos para los estudiantes, sea cual sea sus diferencias y diversidades. Incluyendo sus características personales, sociales, económicas o culturales para lograr un aprendizaje colaborativo además de que puedan desarrollarse y crecer juntos. Esta cultura establece el principio que las sociedades deben ser armoniosa, seguras, acogedoras, colaborativa e inclusiva sociedad debe ser segura, acogedora, colaborativa e inclusiva. Esta premisa es esencial en un ambiente educativo para que los estudiantes aprendan alcanzando su desarrollo personal, profesional, emocional. Esta cultura impulsa la lucha de las desigualdades.

Asimismo, se fundamenta en la diversidad en el ambiente educativo que es una fortaleza que complementa el proceso de aprendizaje fomentando la tolerancia, el respeto y la empatía entre los alumnos (Doble Equipo, 2018). Las instituciones educativas tienen que implementar estrategias que faciliten la participación de los estudiantes, estas estrategias deben garantizar que todos tengan las mismas oportunidades de aprender. Una cultura escolar inclusiva implica reconocer y valorar las diferencias individuales de los estudiantes.

Según Ainscow y Booth (2000), se debe entablar una vinculación con las comunidades tanto dentro como fuera del ambiente educativo impulsando que la comunidad acepte las diferencias y la diversidad de sus integrantes por lo que se debe fomentar los valores inclusivos entre los estudiantes, docentes, personal administrativo beneficiando a los estudiantes enriqueciendo con sus experiencias a los integrantes de la comunidad por lo que se debe propiciar un sentido de apropiación, solidaridad y colaboración. Las instituciones deben desarrollar estrategias que faciliten la presencia, participación y aprendizaje de todos los estudiantes. Esto incluye adaptar el currículo y las metodologías de enseñanza para satisfacer las diversas necesidades de aprendizaje (UNESCO, 2024). No se puede dejar a las familias por fuera de este proceso educativo, ya que son fundamentales para la creación de ambientes educativos inclusivos (Marchesi & Hernández, 2019). Es de resaltar que los docentes son parte fundamental en la construcción de una cultura escolar inclusiva.

Una cultura escolar inclusiva busca integrar a todos los estudiantes en el aula, asimismo contribuir a la creación de ambientes educativos inclusivos donde cada persona se sienta valorado y respetado. Contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria. Es de resaltar que los docentes son parte fundamental en la construcción de una cultura escolar inclusiva. Según un estudio realizado por Jiménez y Mesa (2021), los docentes deben adoptar

una visión multidisciplinaria que atienda la diversidad desde las necesidades particulares de cada estudiante. Esto implica que los docentes deben formarse en valores como el respeto, la empatía y la solidaridad, y aplicarlas en las prácticas pedagógicas promoviendo la colaboración y el aprendizaje conjunto.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la Investigación**

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

La presente investigación utilizó un enfoque cualitativo. Según Hurtado (2002) un enfoque de investigación es la manera de cómo vamos a guiar el estudio, igualmente nos determina cuales métodos y técnicas vamos a utilizar para nuestro estudio. En cuanto al enfoque cualitativo "busca comprender los fenómenos sociales a través de las experiencias y significados que los individuos les otorgan" (p. 58). Es útil en contextos donde se va a estudiar la complejidad de las interacciones humanas y las dinámicas sociales.

Este estudio se enmarca en una investigación cualitativa, ya que se pretende entender las percepciones y experiencias de los miembros de la comunidad universitaria involucrados en la formulación e implementación de las políticas, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo. Permitiendo explorar a profundidad las dinámicas sociales y culturales que ocurren dentro de la universidad y cómo influyen en la educación inclusiva, como en las prácticas que se desarrollan en el ambiente universitario (Flick, 2015). Se aplicaron entrevistas semiestructuradas, que capte las voces de los participantes, sus opiniones y experiencias además de sus perspectivas sobre la inclusión.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

Según Sampieri et al. (2014). El tipo de investigación hace referencia a la clasificación del estudio según sus objetivos y métodos. La presente investigación es cualitativa descriptiva y exploratoria. La investigación cualitativa se define como aquella que "busca entender el significado de los fenómenos desde la perspectiva de los participantes" (p. 20). Permitiendo

explorar nuevas áreas y generar teorías basadas en las observaciones realizadas en la investigación.

Además, es un estudio descriptivo y exploratorio, enmarcado dentro del diseño de estudio de caso. Este estudio es adecuado para examinar los fenómenos que son complejos en contextos específicos, logrando un estudio detallado de estas políticas y prácticas inclusivas en el entorno educativo (Stake, 1998). Con este estudio se obtuvo información rica y contextualizada sobre la cultura inclusiva y su implementación en la universidad.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.3.1. Técnica.**

- **Entrevista.** Se utilizó como técnica para la recolección de datos la entrevista, la cual se aplicó a actores claves en el proceso de generación e implementación de políticas, prácticas y cultura inclusiva en el ambiente laboral del grupo de trabajadores bajo el código de trabajo o auxiliares de servicios en el campus del centro. La entrevista es relevante para este proceso ya que ofrece la oportunidad de recaudar los aspectos macro y micro en cuanto a cómo las autoridades contextualizan y monitorean el proceso de crear una cultura inclusiva desde este grupo de actores universitarios.

#### **3.3.2. Instrumento.**

- **Guía de preguntas.** Se redactó preguntas abiertas sobre las políticas, prácticas y culturas inclusivas, las cuales fueron validadas por expertos. Se utilizó como guía el instrumento mundial del índice de inclusión, seleccionando las preguntas relevantes para el contexto de la educación superior desde los actores responsables de cumplir con la labora auxiliar en los servicios generales. Fueron entrevistados: la Vicerrectora Administrativa, el Director Administrativo, el Director de Talento Humano, el Coordinador de Bienestar, la

Coordinadora de Salud Integrada y el Representante del Código de trabajo. Las preguntas se diseñaron para explorar las políticas inclusivas, la cultura organizacional y las prácticas implementadas en el campus.

### **3.4. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos**

Se hicieron análisis para la identificación de patrones y categorías emergentes a partir de las respuestas obtenidas en las entrevistas (Braun & Clarke, 2006). Una vez realizadas las entrevistas se transcribirán para luego codificarlas y de esta manera organizar la información en categorías que sean significativas para la investigación. Facilitando la interpretación de los hallazgos y establecer las conexiones de las experiencias de los entrevistados y los objetivos trazados en la investigación y extraer las conclusiones significativas. Según Braun y Clarke (2006), "el análisis temático permite identificar patrones y categorías emergentes a partir de los datos recolectados" (p. 77). Este enfoque ayuda a organizar la información en temas relevantes que reflejan las experiencias y perspectivas de los participantes.

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

Se identificó como población de estudio a los actores involucrados en la toma de decisiones a favor de un entorno inclusivo para el personal auxiliar en general esto es:

Director de Talento Humano, Director Administrativo, Coordinador del personal Código del trabajo, Asesor legal del vicerrectorado administrativo, Coordinador de bienestar universitario.

**Tabla 1.**

**Población**

	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>RECTORADO</b>		
Director de Talento Humano, Coordinador de bienestar universitario.	2	40
<b>VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO</b>		
Director Administrativo, Coordinador del personal Código del trabajo, Asesor legal del vicerrectorado administrativo,	3	60
<b>TOTAL</b>	5	100

*Nota:* Responsables de liderar procesos inclusivos en el personal auxiliar de servicios en el campus centro de la UNACH

**3.5.2. Muestra**

No se tomó muestra ya que la población fue manejable a efectos de recolectar la información.

**Tabla 2.**

**Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLES DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ENTREVISTA
<b>Políticas inclusivas</b>	La política de inclusión consiste en incluir el mejoramiento y transformación educativa. Para ello, se requiere que todos los involucrados en el sistema educativo estudiantes, profesores, personal administrativo y auxiliares, se comprometan desde el mismo momento que ingresan a las instituciones educativas (Ainscow & Booth, Index for inclusión: Developing learning and participación ins schools, 2000).	Normas	Contratación de personal	1	¿De qué manera implementa políticas, cultura y prácticas inclusivas en los tres campus?
		Personal	Infraestructura inclusiva	2	¿Cuáles son las políticas inclusivas a favor del personal auxiliar?
				3	¿Cuáles son las prácticas inclusivas a favor del personal auxiliar?
				4	¿Cuáles son los elementos presentes para una cultura inclusiva a favor del personal?
<b>Prácticas inclusivas</b>	Las prácticas son actividades que se desarrollan en un ambiente educativo para la enseñanza aprendizaje de los estudiantes. Estas deben ser dinámicas, reflexivas y necesita la interacción y vinculación de los profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicio. (Clavijo A. , 2022)	Capacitación	Cursos y talleres para la formación tecnológica	5	¿Cuáles son las políticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH?
		Respeto y aceptación de diversidades	Promoción para el respeto y la aceptación de las diversidades	6	¿Cuáles son las prácticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH?
				7	¿Cómo contribuye el personal auxiliar de servicios de la UNACH para crear una cultura inclusiva
<b>Cultura inclusiva</b>	Una cultura escolar inclusiva busca integrar a todos los estudiantes en el aula, asimismo contribuir a la creación de ambientes educativos inclusivos donde cada persona se sienta valorado y respetado. Contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.	Valoración Colaboración	Actividades que fomenten la sensibilización, los valores y respeto hacia el personal	8	¿Qué desafíos ha enfrentado la universidad en la implementación de políticas, cultura y prácticas inclusivas y cómo se han abordado?

*Nota.* La presente tabla se refiere a la operacionalización de las variables, la cual se descompone en dimensiones, indicadores y la entrevista que se va a utilizar

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

##### 4.1.1. Conociendo la realidad política, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se realizaron cinco entrevistas a actores principales miembros y directivos de la Universidad entre los que tenemos: Vicerrectora Administrativa, el Director Administrativo, el Director de Talento Humano, el Coordinador de Bienestar, la Coordinadora de Salud Integrada y el Representante del Código de trabajo. Los mismos se colocarán en un registro de entrevista cuyo propósito es Conocer las percepciones sobre la realidad política, cultura y prácticas inclusivas en el personal auxiliar

**Tabla 3.**

#### Resultados del registro de entrevistas

POLÍTICAS	ENTREVISTADO 1 Dra. Salazar. Vicerrectorado Administrativo	ENTREVISTADO 2 Dr. José Luis Haro Director Administrativo	ENTREVISTADO 3. Sr. Cesar Chapalbay CÓDIGO DEL TRABAJO	ENTREVISTADO 4 Dr. Gonzalo Erazo. Departamento de Bienestar Universitario	ENTREVISTADO 5 Dr. Jorge Vallejo Coordinador Talento Humano
<b>1. ¿De qué manera la Universidad Nacional de Chimborazo implementa políticas, cultura y prácticas inclusivas en los tres campus?</b>	La UNACH ha establecido en la institución políticas que son integrales dando prioridad a tener una infraestructura que sea moderna y muy accesible, con ello garantizamos la igualdad en el acceso para todos los estudiantes. Asimismo, hemos establecido lineamientos para gestionar bien los espacios, dar mantenimiento continuo e implementar actividades deportivas y	La universidad dentro de sus objetivos es promover un ambiente inclusivo donde todas las comunidades universitarias se sientan reconocidas y valoradas, no importando las desigualdades, origen, género. De la misma manera, se establecen políticas para garantizar el acceso a la educación y la inserción laboral digna, fomentamos la educación de calidad e inclusiva donde se toma en	Somos miembros del sindicato y con ello contribuimos a la formulación de políticas que mejoran la calidad de vida de toda la comunidad universitaria. Dentro de los beneficios que se implementan tenemos los subsidios económicos y los beneficios por antigüedad. Pero para ello la firma de los acuerdos es de suma importancia para el reconocimiento de estos beneficios.	Generando políticas y ambientes inclusivos en pro del beneficio del personal universitario nos enmarcamos dentro de la ley orgánica de Educación Superior. Se fomentan actividades y talleres de formación donde se promueva la inclusión e igualdad de oportunidades.	Dentro de las políticas que se implementan es el reglamento para la selección de personal que incluyen beneficios para personas que son discriminadas por sus diversidades. Para la contratación de personal se tiene como política que el 4 % debe ser personas que presenten discapacidades para apoyarlos. Asimismo, para favorecer a ese personal se han construido rampas, se colocan señales y

	<p>culturales que son inclusivas. Estamos vinculados para colaborar con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), asegurando de esta manera los requisitos necesario para la accesibilidad universal .</p>	<p>cuenta las necesidades de aprendizaje en colaboración con el CONADIS para cumplir con requerimientos de accesibilidad.</p>			<p>se acondiciona los espacios para facilitar el acceso a todos sin distinciones.</p>
<p><b>2. ¿Cuáles son las políticas inclusivas a favor del personal auxiliar de la UNACH?</b></p>	<p>Las políticas inclusivas que hemos establecido es el mejoramiento de la infraestructura tecnológica, incorporando en todo el Campus red inalámbrica para que toda la comunidad se beneficie. También se han creado cuentas de usuario y correo electrónicos con acceso a office 365, igualmente dando prioridad de capacitación tecnológica al personal. Hemos dispuestos equipos y espacios para tramites institucionales.</p>	<p>Hemos incluido dentro de nuestras políticas que se promueva la inclusión y la diversidad donde se respeten y se acepten las diversidades y diferencias. La formación también es una política prioritaria con capacitaciones donde se consideran las necesidades del personal auxiliar promoviendo el dialogo y la toma de decisiones equitativas.</p>	<p>Mi rol como miembro del sindicato es realizar análisis de la situación económica y social del personal con la finalidad de detectar situaciones complejas y dialogar con las autoridades para formular políticas que beneficien al personal.</p>	<p>Se generan actividades que impulsen la igualdad de oportunidades, así como la creación de espacios inclusivos socializando los valores institucionales para que el personal se sienta reconocido y valorado.</p>	<p>Las políticas implementadas para el personal es el acceso al estacionamiento, el cual se le hacen señalización bien identificados. Y se envían los reportes al Ministerio del trabajo. Asimismo, las nuevas infraestructuras se han diseñados para que sean más inclusivos, permitiendo a las personas con discapacidad la facilidades de acceso</p>
<p><b>3. ¿Cuáles son las prácticas inclusivas a favor del personal auxiliar de la UNACH?</b></p>	<p>De un total de 111 trabajados que están dentro del Código del trabajo, 14 de ellos poseen carnet del CONADIS, lo que representa el 12.61 % beneficiados.</p>	<p>Las prácticas implementadas se orientan a la accesibilidad en los eventos, así como de los recursos, ofreciendo el apoyo y los usos de las instalaciones sea accesibles.</p>	<p>En mi caso percibo que las prácticas inclusivas para los trabajadores son limitadas, ya que la prioridad es la atención hacia los docentes. Es a través de la central sindical que logramos los beneficios para mejorar las políticas de inclusión.</p>	<p>Se han impulsado programas de capacitación para la sensibilización y la empatía hacia la inclusión, con esto se pretende que se entienda las realidades de las personas con discapacidad o necesidades educativas especiales.</p>	<p>Las políticas inclusivas se aplican a toda la comunidad universitaria sin distinción, incluyendo al personal auxiliar, las mismas se reflejan en la disponibilidad de actividades y recursos por igual.</p>
<p><b>4. ¿Cuáles son los elementos presentes para una cultura inclusiva a favor del personal</b></p>	<p>Para favorecer al Personal La UNACH tiene dentro de sus reglamentos el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud, laboral, cumpliendo con la dotación de equipos de protección (E.P.P), asimismo, se realizan periódicamente análisis de riesgos en los puestos de</p>	<p>La cultura inclusiva que impulsamos se fundamenta en el respeto por la diversidad, la equidad, la implementación de políticas claras y acordes a las necesidades, el liderazgo inclusivo, educación, la disponibilidad de espacios para el diálogo, y el trabajo colaborativo. Con ello se fortalece la</p>	<p>Se promueve el contrato colectivo y los beneficios para los trabajadores que se ofrecen en la universidad. Se impulsa los ambientes inclusivos para el dialogo. Se impulsa la creación de conciencia sobre la responsabilidad que tenemos con todos los compañeros y en especial hacia el personal auxiliar.</p>	<p>Se realizan monitoreos para la concientización y empatía hacia el personal de servicios, los estudiantes con necesidades especiales. Aunque el compromiso varía dependiendo el caso.</p>	<p>Se han incluido infraestructura física y tecnología para facilitar el acceso y la inclusión de todos los trabajadores como. Rampas, ascensores, señalización, sistemas biométricos de registro de voz.</p>

	trabajo garantizando de esta manera la seguridad del personal.	pertinencia para que todos los miembros de la comunidad universitaria para que contribuyan con la institución.
--	--	--

## PRÁCTICAS

<b>5. ¿Cuáles son las políticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH a favor de los estudiantes con necesidades educativas específicas?</b>	Dentro de las políticas implementadas para el personal tenemos las prácticas de acceso en cuanto a la infraestructura física y tecnología que presenten capacidades especiales, con esto aseguramos la igualdad en el acceso a recursos y los espacios universitarios.	Dentro de las políticas que implementa el personal auxiliar es la atención hacia los estudiantes con un buen trato que sea equitativo, una comunicación efectiva, de tratarlos con empatía y la atención hacia la diversidad con métodos de enseñanza que tomen en cuenta las necesidades especiales de los estudiantes. Asegurando un apoyo integral.	Siempre estamos pendiente y atentos a las necesidades de los grupos menos favorecidos o vulnerables. Exigiendo cumplir las normas de inclusión a las personas con discapacidad. Aunque se ha convertido en una carga adicional para los compañeros que permanecen en la universidad.	Se impulsa la comunicación asertiva en el departamento, facilitando el acceso al personal auxiliar. Convirtiéndonos en un puente para la comunicación entre todo el personal y sus jefes inmediatos de que puedan expresar sus necesidades y preocupaciones.	Las políticas que se emplean son iguales para todos, son equitativas entre los estudiantes y trabajadores. Siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior establece que todas las partes de la comunidad universitaria deben ser tratadas por igual y tener acceso a las mismas oportunidades.
<b>6. ¿Cuáles son las prácticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH a favor de los estudiantes con necesidades educativas específicas?</b>	Dentro de las prácticas tenemos el Plan de Capacitación y autoformación que incluyen cursos con 30 horas para que el personal desarrolle habilidades y destrezas tecnológicas, este apoyo lo realiza la Dirección de Tecnologías de la Información.	Las actividades que desarrolla el personal auxiliar es la limpieza de los espacios, estar pendiente de los obstáculos en las áreas para que no entorpezca las actividades, y orientar a los estudiantes el desplazamiento y la participación en áreas del Campus.	Se pretende lograr asegurar que las prácticas inclusivas sean un compromiso de todos que se conviertan en un trabajo diario. Pero no todo el personal se compromete para hacerlo.	Los desafíos que se presentan en especial son las barreras comunicacionales y la dificultad en la difusión de la información entre los distintos grupos que conforman la universidad. Se ha observado que existen factores sociales y culturales que afectan la disposición de los trabajadores de que expresen sus necesidades.	El personal auxiliar está capacitado para dar atención a personas con necesidades especiales, asistirlos con la movilidad y apoyarlos en su desplazamiento dentro del campus. Este personal no tiene la atribución de dar información sobre servicios académicos.
<b>7. ¿Cómo contribuye el personal auxiliar de servicios de la UNACH para crear una cultura inclusiva a favor de los estudiantes con necesidades educativas específicas?</b>	El personal auxiliar a apoyado en las diferentes actividades inclusivas que se han desarrollado en el Campus, enmarcados dentro del Plan Integral de Clima Laboral, asimismo con actividades de formación continuas orientadas a la inclusión.	Contribuye con el fortalecimiento de un ambiente académico inclusivo y seguro para todos, fomentan la igualdad de oportunidades de todos los estudiantes, adaptando las condiciones a las necesidades garantizando la participación activa y el rendimiento académico.	Fomentamos el dialogo para dar a conocer los beneficios y deberes que se deben cumplir. Pero se ha observado la falta de cultura de exigencia entre los trabajadores.	Las actividades de prácticas inclusivas son reducidas ya que se les da prioridad a los docentes sobre el personal de servicios. Pero se busca el apoyo de la Sindical para mejorar esta situación.	El personal auxiliar es fundamental en la implementación de las políticas inclusivas, ya que colaboran y ayudan a los estudiantes con necesidades especiales, los apoyan desde su ingreso y les facilitan el acceso a las instalaciones.

## CULTURA

<b>8. ¿Qué desafíos ha enfrentado la universidad en la implementación de políticas, cultura y prácticas inclusivas y cómo se han abordado?</b>	La universidad cuenta con dos direcciones que periódicamente desarrolla evaluaciones para determinar las necesidades del personal, acompañados con la supervisión del Médico Ocupacional y Trabajadora Social.	Dentro de los desafíos más difíciles ha sido tener una infraestructura adecuada para la atención de la diversidad, lo que dificulta el acceso a estudiantes con discapacidades. La universidad trabaja en conjunto con el CONADIS con la finalidad de adaptar las instalaciones garantizando espacios más inclusivos, cumpliendo con las normas de accesibilidad.	Uno de los desafíos prioritarios es la concientización para que los trabajadores asuman su responsabilidad de trabajo y comprendan la importancia de la estabilidad laboral. Los beneficios ocurren cuando ocurren situaciones como la pandemia se han cumplido debido a la contratación colectiva ayudaron a mitigar el impacto económico de los trabajadores manteniendo sus ingresos a pesar de no trabajar.	Se promueve la importancia de contar con contrato colectivos y los beneficios asociados. Se hace a través de la creación de ambientes de dialogo donde se trata de crear conciencia sobre la responsabilidad de cada compañero y las implicaciones que tienen en el cumplimiento laboral.	Es el cambio de paradigma en cuanto a la percepción de las prácticas inclusivas, ya que algunos trabajadores creen que las mismas benefician más a unos que a otros. Se percibe que a veces hay mal uso de las políticas inclusivas siendo percibida como falta de ética y de moralidad.
--	--	---	---	---	--

*Nota.* La tabla hace un resumen de las entrevistas realizadas en cuanto a las políticas, cultura y prácticas inclusivas implementadas en la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH).

La tabla 3 registra de una forma resumida las experiencias que se obtuvieron de las entrevistas realizadas a la Vicerrectora Administrativa, el Director Administrativo, el Director de Talento Humano, el Coordinador de Bienestar, la Coordinadora de Salud Integrada y el Representante del Código de Trabajo sobre las políticas inclusivas de la UNACH, como se puede observar la universidad ha establecido políticas claras que garanticen un ambiente armonioso, accesible y equitativo para toda la comunidad universitaria, tomando muy en cuenta al personal con necesidades especiales. Es de resaltar que la universidad dio prioridad a la infraestructura modernizándola y adecuándola a las personas con discapacidad para que sea más accesible, y ha colaborado con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) dando cumplimiento a los requisitos necesarios para la accesibilidad universal.

Asimismo, se ha preocupado por promover una cultura inclusiva entre todos los miembros de la comunidad universitaria, a través de la formulación de políticas inclusivas que

favorecen a la atención de la diversidad, impulsando el respeto a las diferencias. Dentro de esas políticas se han incluido capacitaciones del personal auxiliar fomentando los temas de inclusión, el desarrollo de prácticas inclusivas donde se fortalecen la igualdad de oportunidades. En las entrevistas también manifestaron que también existen desafíos que superar como la necesidad de infraestructura más adecuada y la motivación del compromiso del personal hacia las políticas inclusivas. La UNACH a pesar de las dificultades que se presentan diariamente sigue trabajando para sensibilizar y formar al personal con la finalidad de crear ambientes armoniosos, inclusivos y solidarios para que los estudiantes y personal auxiliar reciban el apoyo necesario para su desarrollo académico y personal.

Esta investigación tiene similitudes con otros estudios, entre los que se pueden mencionar los realizados por Castilla (2023) en varias universidades, donde determino los esfuerzos significativos en el establecimiento de las políticas públicas inclusivas en la educación superior de América Latina. Castilla estudio las buenas prácticas en varias universidades de la región, enfatizando la importancia de políticas públicas integrales que promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades, los resultados de esta son parecidos a los hallazgos de la presente investigación realizada en la UNACH, donde se implementaron políticas claras para crear un ambiente accesible y equitativo para el personal auxiliar y estudiantes. Asimismo, Castilla manifiesta que, a pesar de los adelantos en las políticas inclusivas, permanecen desafíos en su implementación efectiva. Este análisis muestra que muchas universidades enfrentan barreras que limitan el acceso y la permanencia de estudiantes con discapacidad, lo que también se observa en tu investigación al señalar que, aunque la UNACH ha modernizado su infraestructura y ha promovido una cultura inclusiva, todavía hay desafíos que superar, como la necesidad de mayor motivación del personal hacia estas políticas.

Asimismo, se alinea al trabajo de investigación un análisis exploratorio de las políticas sobre diversidad e inclusión en las universidades mexicanas realizado por Sánchez (2023), donde manifiesta que son muchas las instituciones que han comenzado a implementar políticas de inclusión en los documentos estratégicos de las universidades, pero menciona que todavía enfrentan desafíos en el establecimiento de las mismas. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos de la UNACH, donde así se hayan realizados todos los esfuerzos por mejorar la infraestructura y promover una cultura de inclusión, continúan barreras que disminuyen el acceso y permanencia de los estudiantes con necesidades especiales en la universidad. Igualmente, podemos comparar la investigación con el Programa de Inclusión de la Universidad Autónoma de Baja California Sur donde desarrollaron estrategias para fomentar una cultura de inclusión y no discriminación (Úrban & Ávila, 2023). Este programa es parecido al que adoptó la UNACH, con el Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS) donde se garantiza los requisitos de accesibilidad a la educación superior. Es de resaltar, que ambos estudios, concuerdan que se debe fortalecer el compromiso del personal de la institución hacia la implementación de estas políticas de inclusión.

Asimismo, se alinea al trabajo de investigación un análisis exploratorio de las políticas sobre diversidad e inclusión en las universidades mexicanas realizado por (Sánchez, 2023), donde manifiesta que son muchas las instituciones que han comenzado a implementar políticas de inclusión en los documentos estratégicos de las universidades, pero menciona que todavía enfrentan desafíos en el establecimiento de las mismas. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos de la UNACH, donde así se hayan realizados todos los esfuerzos por mejorar la infraestructura y promover una cultura de inclusión, continúan barreras que disminuyen el acceso y permanencia de los estudiantes con necesidades especiales en la universidad. Igualmente,

podemos comparar la investigación con el Programa de Inclusión de la Universidad Autónoma de Baja California Sur donde desarrollaron estrategias para fomentar una cultura de inclusión y no discriminación. Este programa es parecido al que adoptó la UNACH, con el Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS) donde se garantiza los requisitos de accesibilidad a la educación superior. Es de resaltar, que ambos estudios, concuerdan que se debe fortalecer el compromiso del personal de la institución hacia la implementación de estas políticas de inclusión. De la misma manera, la investigación realizada por Velázquez y Ortiz sobre las necesidades de inclusión en la educación superior en México donde se demostró que, a pesar de los progresos sobre las políticas públicas, la mayoría de los estudiantes con necesidades especiales presentan barreras significativas para involucrarse en las actividades de la universidad (Velázquez & Ortiz, 2023). Ocurrendo lo mismo en la UNECH que, aunque haya realizado avances notables en las políticas inclusivas, aun se deben superar barreras como la motivación del personal hacia estas políticas.

Es de resaltar, que los hallazgos encontrados en la UNACH sobre las políticas inclusivas son consistentes con las observadas en otros estudios realizados en América Latina. A pesar del compromiso institucional y los esfuerzos por crear un entorno inclusivo, persisten desafíos similares en diversas universidades que limitan el alcance y efectividad de estas políticas, evidenciando además tanto los logros alcanzados como los desafíos persistentes que deben abordarse para asegurar una educación superior verdaderamente inclusiva.

#### **Tabla 4**

##### **Categorías y Sub categorías de las Políticas Inclusivas**

<b>CATEGORIZACIÓN</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>ENUNCIADO</b>
<b>Implementación de Políticas Inclusivas</b>	Estrategias que se desean aplicar con la finalidad de que	Contratación Personal	de Políticas establecidas en la universidad donde se busca

	se garanticen la igual de oportunidades.		contratar el 4 % de personas con discapacidad o necesidades especiales
		Infraestructuras Inclusivas	Gestiones que debe hacer la universidad que garantice ambientes inclusivos, armoniosos y accesibles para todos.
<b>Políticas Inclusivas para el Personal Auxiliar</b>	Estrategias que fomenten un ambiente laboral inclusivo tomando en cuenta las necesidades y diversidades del personal.	Capacitación tecnológica	Cursos y talleres para la formación tecnológica contribuyendo en el desarrollo a las capacidades para realizar su trabajo.
		Respeto y aceptación de diversidades	Promoción para el respeto y la aceptación de las diversidades, fomentando una cultura de inclusión y colaboración.
<b>Prácticas Inclusivas para el Personal Auxiliar</b>	Actividades que garanticen la inclusión del personal y estudiantes con necesidades y diversidades. Donde se promueva el reconocimiento, respeto y trabajo colaborativo.	Sensibilización para las políticas Inclusivas	Actividades que se orienten a la sensibilización del personal sobre la inclusión y la diversidad.
		Atención a los estudiantes con necesidades educativas especiales	Acciones que garanticen el apoyo a los estudiantes con necesidades especiales.
<b>Cultura Inclusiva en la UN ACH</b>	Creación de ambientes armoniosos, solidarios, inclusivos donde se valore la diversidad.	Diálogo y trabajo colaborativo	Iniciativas que fomenten la comunicación abierta y el trabajo en equipo
		Concientización de las responsabilidades laborales.	Programas y actividades de concientización en el apoyo y respeto hacia el personal auxiliar,
<b>Desafíos en la Implementación de Políticas Inclusivas</b>	Obstáculos y barreras para implementar políticas inclusivas	Prejuicios sobre las políticas inclusivas	Creencias o ideas preconcebidas sobre que se benefician más algunas personas que otras.

*Nota.* La presente tabla resume las categorías principales y subcategorías detalladas en la entrevista.

La tabla 4 hace referencia a los datos obtenidos de la identificación de las categorías y subcategorías principales que se enmarcan a las políticas inclusivas. Destacando la implementación de las políticas para garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades, haciendo hincapié en la contratación de personal, donde la universidad establece un 4 % de inclusión de personas con discapacidad, asimismo el desarrollo de infraestructuras accesibles. En cuanto a las políticas inclusivas para el personal auxiliar se fundamentan en la creación de

ambientes favorables y de inclusión priorizando la formación tecnológica y el respeto a la diversidad, contribuyendo de esta manera al desarrollo profesional y a una cultura de colaboración. En lo que se refiere a las prácticas inclusivas deben realizar actividades de sensibilización para el personal auxiliar y apoyo a los estudiantes con necesidades especiales, enfocándose en la diversidad. De la misma manera, se debe impulsar la cultura inclusiva en la UNACH, promoviendo el dialogo y el trabajo en equipo, vinculados a programas de concientización que fomenten el respeto al personal auxiliar. Se identificó dentro de los desafíos prejuicios que pueden entorpecer la efectividad de las políticas y evitar una inclusión real. La categorización permite comprender las acciones que se deben implementar para crear ambientes inclusivos y accesibles.

La presente investigación se contrasta con otras investigaciones, como los realizados por Castilla (2023), donde se observan los esfuerzos realizados en la implementación de políticas inclusivas en universidades latinoamericanas. La presente investigación resalta que la UNACH ha incluido el 4 % de personas con discapacidad en el personal, lo cual es un avance importante hacia la creación de un ambiente inclusivo. Del mismo modo, las políticas inclusivas en la UNACH se concentran en la creación de ambientes favorables y en la formación tecnológica, lo que coincide con los hallazgos de Sverdlick et al. (2005), quienes enfatizan la necesidad de fortalecer recursos y capacitación docente para mejorar el acceso a estudiantes con discapacidad. Es de resaltar, que en ambos estudios reconocen que subsisten barreras que limitan la efectividad de estas políticas. En cuanto a las prácticas inclusivas, las recomendaciones sobre realizar actividades de sensibilización para el personal auxiliar se alinean con las recomendaciones del IESALC-UNESCO (2021) que sugieren implementar programas de concientización para fomentar una cultura inclusiva. Los hallazgos encontrados en la UNACH en cuanto a la

implementación de las políticas inclusivas son coherentes con otras investigaciones latinoamericanas, donde persisten desafíos similares que limitan el alcance y efectividad de estas políticas.

En este sentido, se hace necesario que las universidades incluida la UNACH, implementen programas de formación continua para toda la comunidad universitaria. Esto contribuirá a que se facilite un entendimiento de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes con discapacidad fomentando un ambiente agradable y colaborativo. Es de resaltar que estas políticas se deben estar evaluando para ajustarla a los cambios que ocurren velozmente en el mundo y así responder a las necesidades de los estudiantes.

Es de resaltar el trabajo realizado por Rodríguez (2024) sobre la Educación Inclusiva en las universidades ecuatorianas, donde enfatiza que, a pesar de las normativas creadas para fortalecer la inclusión de los estudiantes con discapacidad, aún se detectan barreras para el acceso a entornos virtuales y presenciales. Esta barrera coincide con los resultados observados en la UNACH, donde a pesar de haber establecido que la contratación de personal sea de un 4% de inclusión de personas con discapacidad, aún se presentan obstáculos que limitan el acceso a las infraestructuras y recursos educativos. De la misma manera, la investigación de Giménez Rodríguez (2024), expresa que las políticas educativas inclusivas deben fortalecerse con estrategias de formación continua del personal docente y administrativo. Estos resultados son coherentes con las recomendaciones propuestas en esta investigación sobre la realización de programas de sensibilización para el personal auxiliar de la UNACH. La formación continua contribuye a que se fortalezca las habilidades del a personal para atender a los estudiantes con necesidades especiales como fomentar una cultura inclusiva dentro de la universidad. En cuanto al trabajo de Aguilar, et al., (2024) indica que muchas de las universidades presentan muchos

prejuicios que obstaculicen, la inclusión en la universidad. Este hallazgo refleja los desafíos detectados en la presente investigación sobre los prejuicios que pueden entorpecer la efectividad de las políticas en la UNACH. Es imperativo desarrollar programas integrales que no solo aborden aspectos estructurales sino también culturales dentro del entorno universitario, promoviendo así un diálogo abierto y un trabajo en equipo entre todos los miembros de la comunidad.

Aunque se han logrado avances significativos en la implementación de políticas inclusivas en la UNACH y otras universidades latinoamericanas, persisten desafíos que requieren atención continua. La integración efectiva de estas políticas no solo beneficiará a los estudiantes con discapacidad, sino que enriquecerá toda la comunidad educativa al fomentar un ambiente donde todos puedan prosperar. Por lo tanto, es esencial seguir trabajando en conjunto para garantizar que la inclusión no sea solo un objetivo formal, sino una realidad vivida por todos.

#### **4.1.2. Descripción de los hallazgos**

Los hallazgos encontrados de las entrevistas realizadas a las distintas autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), que incluyeron a la Vicerrectora Administrativa, el Director Administrativo, el Director de Administración de Talento Humano, el Director de Bienestar Integral Universitario y el Coordinador de Gestión de Bienestar Estudiantil y Universitario, brindan una perspectiva amplia de la responsabilidad que tiene la universidad con respecto a la implementación de políticas inclusivas. Estos resultados determinan el esfuerzo que han realizado por que se establezcan en primer lugar un ambiente armonioso, accesible y equitativos que favorezca a las necesidades y diversidad de toda la comunidad universitaria en especial a los que presentan diferencias y necesidades especiales.

Se puede manifestar que una de las principales fortalezas que se detectó en las entrevistas fue que hacer mucho esfuerzo por mantener la infraestructura de la universidad en condiciones modernas y adecuadas que garanticen la accesibilidad a los miembros de la comunidad universitaria. Igualmente, se evidencio que tienen una colaboración permanente con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) siendo de suma importancia, ya que, valida las acciones implementadas por la UNACH, asegurando además una alineación a los estándares nacionales de accesibilidad universal.

Igualmente, la universidad se ha esmerado en trabajar para promover una cultura inclusiva que va más allá de lo material. Las políticas que ha diseñado la universidad fomentan el respeto hacia la diversidad y hacia las diferencias. Esto ha sido debido a la capacitación que recibe el personal auxiliar, que van desde curso y talleres en temas relevantes como: La inclusión y sensibilidad cultura. Esta formación es esencial para la implementación de una cultura inclusiva. El fortalecimiento de las capacidades no solo influye en el desarrollo de habilidades técnicas, sino que permite que se desarrollen actitudes de respeto y sensibilización hacia las personas con necesidades especiales.

Asimismo, existe numerosos desafíos que la UNACH debe abordar para potenciar las fortalezas que tiene en sus políticas inclusivas. A pesar de los esfuerzos y los avances logrados, aún persisten necesidades en lo referente a la infraestructura, sobre todos en áreas específicas como las adecuaciones físicas, así como la evaluación continua para identificar mejoras. La infraestructura debe ir más allá de solo cumplir con los estándares mínimo, sino que garantice un ambiente accesible que fomente la inclusión, donde se integren elementos como la señalización y se atiendan las necesidades de todos los estudiantes.

Otro desafío que se destacó fue la motivación y el compromiso del personal frente a las políticas implementadas. Es de resaltar, que las capacitaciones no deben ser vista como un requisito, sino una oportunidad para fortalecer y enriquecer el ambiente laboral y académico. Los entrevistados señalaron que es de importancia la creación de espacios de reflexión y de diálogo donde los miembros de la comunidad universitaria puedan compartir experiencias y contribuir a un sentido de pertinencia. La promoción de un comité o grupo de trabajo colaborativo pueden contribuir a fortalecer el compromiso colectivo basados en la inclusión.

De igual manera, la promoción de la cultura inclusiva necesita de la sensibilización continua de toda la comunidad universitaria. Por lo que se debe desarrollar actividades y programas que involucre a estudiantes y personal docente y administrativo, promoviendo la comprensión sobre la importancia de la inclusión y el respeto por la diversidad. Por lo que se hace necesario la vinculación de los talleres de sensibilización con prácticas inclusivas específicas como programas de asesorías o mentorías donde los estudiantes más avanzados con experiencias guíen a otros estudiantes con necesidades de aprendizaje generando de esta manera un sentido de solidaridad y apoyo.

Se determinó, que puede existir prejuicios hacia las políticas inclusivas por lo que es necesario establecer estrategias para la creación de un clima inclusivo y de confianza hacia las políticas inclusivas de la universidad.

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- La investigación demostró que La Universidad Nacional de Chimborazo es consistente en el compromiso hacia políticas inclusivas definidas y claras acordes a las necesidades y diversidad que garanticen y fortalezcan un ambiente que sea accesible y equitativos para todos los miembros de la comunidad universitaria. La adecuación de la infraestructura hacia la modernización y la colaboración con el CONADIS son evidencia tangible del compromiso.
- Se ha observado que la universidad realizó esfuerzos para la promoción de una cultura inclusiva, fortaleciendo la capacitación del personal hacia el respeto de las diferencias. Estas acciones impulsan un ambiente con valores hacia la diversidad, que deben ser reforzadas para que sea más amplio y duradero.
- Aún existen desafíos que pueden entorpecer la efectividad de la implementación de las políticas inclusivas, a pesar de los esfuerzos realizados. La infraestructura inadecuada en algunos espacios, la falta de motivación y compromiso del personal y la presencia de prejuicios son obstáculos que deben superarse para el éxito de las políticas inclusivas.
- Para garantizar que las políticas inclusivas sean más efectivas se debe fomentar la formación y sensibilización del personal auxiliar y docente que son esenciales para que las políticas inclusivas no sean limitadas.
- Los análisis de las categorías obtenidas de las entrevistas son fundamentales para identificar áreas prioritarias de mejora y futuras evaluaciones. Impulsar un modelo de

monitoreo contribuirá a realizar ajustes en tiempo real para lograr alcanzar las metas y objetivos planificados.

- En general, las políticas inclusivas son de suma importancia para el nivel universitario por ser este un proceso dinámico e interactivo donde se requiere que todos los miembros de la comunidad universitaria participen activamente. Las acciones deben contribuir a la consolidación de las políticas inclusivas como la superación de los desafíos que aún persisten. La UNACH puede seguir adelante hacia la creación de ambientes educativos que sean accesibles, reconozcan y valoren la diversidad en todas sus formas beneficiando no solo a los estudiantes, sino que enriquecerá a toda la comunidad universitaria.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se sugiere realizar un análisis de la infraestructura existente para priorizar la modernización de los espacios que aún falta por mejorar. Asimismo, se recomienda hacer inversiones en tecnologías que sean accesible a las personas con necesidades especiales generando un ambiente acogedor para la comunidad universitaria.
- Se debe formular un plan de formación y de sensibilización continuos para todo el personal académico y administrativo, enfocándose en los temas de inclusión y diversidad, asimismo de fomentar los espacios colaborativos y respetuosos.
- Impulsar espacios de diálogo para compartir sus perspectivas y experiencias de inclusión. Se sugiere la creación de foros o mesas de trabajo que participen los estudiantes, personal académico y administrativo que se puede aprovechar para identificar desafíos y proponer soluciones que salgan del colectivo.

- Formular indicadores para medir el impacto de las políticas implementadas. Dichos indicadores deben ser evaluados periódicamente para garantizar la efectividad y que se adapte a las necesidades de la universidad.
- Implementar programas de tutorías o mentorías donde los estudiantes y el personal con más experiencia ayuden a otros que lo requieran. Fortaleciendo el sentido comunitario y colaborativo de la universidad
- Motivar a que se realicen investigaciones continuas sobre las políticas y prácticas inclusiva y su influencia en el contexto universitario. Incentivando estudios de caso y la publicación de los resultados convertirá a la UNACH en que sea un referente en las políticas inclusivas en la educación superior.

## CAPÍTULO 6

### PROPUESTA PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

#### 6.1. Presentación

Hoy en día la inclusión es relevante en todos los sectores de la sociedad en especial en las instituciones educativas que tienen la misión de garantizar espacios de aprendizaje equitativos, colaborativos y respetuoso. A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista a los miembros de la universidad del Chimborazo: la Vicerrectora Administrativa, el Director Administrativo, el Director de administración Talento Humano, el Director de Bienestar Integral Universitario, el Coordinador de Gestión de Bienestar Estudiantil y Universitario sobre las políticas inclusivas de la UNACH determinó la necesidad de diseñar un programa de sensibilización para el Personal Auxiliar del Campus Centro de la Universidad Nacional de Chimborazo como aporte de la presente tesis.

La Universidad Nacional de Chimborazo apoya la formulación e implementación de las políticas inclusivas en el contexto universitario contribuyendo a impulsar la diversidad, la atención a las necesidades y diferencias individuales. La propuesta tiene como propósito dictar talleres de sensibilización para el fortalecimiento de los conocimientos e implementación de las políticas y prácticas inclusivas en la universidad.

Este programa será un apoyo para la institución en la promoción de una cultura inclusiva en la universidad.

#### 6.2. Justificación.

La inclusión en los contextos educativos es un derecho y un compromiso compartido que tiene la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) con el bienestar de los estudiantes brindándoles una educación de calidad. La UNACH en su tarea de establecer espacios de

aprendizaje equitativos y respetuosos para atender la diversidad y las necesidades de aprendizaje de los estudiantes tiene el papel fundamental de orientar el camino hacia un ambiente más justo. Los hallazgos de las entrevistas realizadas a miembros principales de la universidad indican que hay una debilidad en la implementación de las políticas inclusivas, lo que resalta la necesidad de emplear un programa que capacite al personal auxiliar en la comprensión y aplicación de estas políticas, asegurando que se brinde una atención adecuada a todos los estudiantes.

El programa de sensibilización contribuirá a mejorar las competencias del personal auxiliar fortaleciendo el manejo de situaciones diversas, facilitando el ambiente académico adecuado y fomentando las relaciones interpersonales a través del cambio cultural en los miembros de la comunidad universitaria. El presente programa de sensibilización es una respuesta para el fortalecimiento de las políticas inclusivas en la UNACH. Al capacitar al personal auxiliar, se busca crear un ambiente educativo que sea más receptivo, colaborativo e inclusivo.

La inclusión requiere la participación de todos los integrantes de la universidad. El personal auxiliar son piezas fundamentales para la creación de ambientes favorables, respetuosos y colaborativos. La propuesta proporciona las herramientas esenciales para la comprensión y aplicación de las políticas en la universidad.

### **6.3. Visión:**

“Ser un referente en la formación de comunidades educativas inclusivas donde la diversidad sea valorada y celebrada. Se aspira a que la Universidad Nacional de Chimborazo se convierta en un modelo de excelencia en la implementación de prácticas inclusivas, promoviendo un ambiente de aprendizaje enriquecedor que fomente el desarrollo integral de todos sus miembros, respetando y atendiendo las individualidades.”

#### **6.4. Misión:**

“Promover una cultura de inclusión y respeto en la Universidad Nacional de Chimborazo mediante la capacitación y sensibilización del personal auxiliar garantizando así un entorno educativo accesible y equitativo para todos los estudiantes.”.

#### **6.5. Valores:**

Los valores que se inculcaran en el programa de sensibilización:

- **Inclusión:** Promover la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- **Respeto:** Fomentar un ambiente de respeto mutuo.
- **Empatía:** Cultivar la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás.
- **Colaboración:** Promover el trabajo en equipo.
- **Compromiso:** Impulsar un sentido de responsabilidad.
- **Formación Continua:** Valorar la importancia de la capacitación permanente.
- **Equidad:** Acceso a las mismas oportunidades y recursos, sin discriminación.
- **Diversidad:** Reconocer las diferencias culturales, sociales y personales que enriquecen la comunidad universitaria.

#### **6.6. Objetivo General del programa de sensibilización.**

- Fortalecer las capacidades del personal para promover prácticas inclusivas en su entorno laboral.

##### **6.6.1. Objetivos Específicos:**

- Sensibilizar al personal auxiliar sobre la importancia de las políticas inclusivas.

- Promoción de una cultura de comunicación abierta y trabajo colaborativo que respete la diversidad.
- Mejorar el Clima Institucional en la satisfacción y rendimiento del personal.
- Aumentar la Concientización y la sensibilización sobre la realidad de la diversidad y la aplicación de políticas inclusiva.
- Promover Prácticas Inclusivas a través de la formación del personal auxiliar mejorando el nivel educativo de los estudiantes.

**Tabla 6**

**Plan de acción**

- **Objetivo General:** Fortalecer las capacidades del personal para promover prácticas inclusivas en su entorno laboral.

<b>Propósitos específicos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Responsables</b>
<b>Sensibilizar al personal auxiliar sobre la importancia de las políticas inclusivas.</b>	Sensibilización sobre las Políticas Inclusivas	Taller de Sensibilización sobre políticas inclusivas	Humanos Ponente y experto Físico: Ambiente adecuado	1 Hora	Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)
<b>Promocionar una cultura de comunicación abierta y trabajo colaborativo que respete la diversidad.</b>	Rompiendo barreras: Comunicación Abierta y Trabajo en Equipo	Taller Comunicación Abierta	Humanos Ponente y experto Físico: Ambiente adecuado	1 Hora	Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)
<b>Promover Prácticas Inclusivas a través de la formación del personal auxiliar mejorando el nivel educativo de los estudiantes.</b>	Fortalecer las capacidades de los participantes para promover prácticas inclusivas en el campus.	Taller Mejorando las Prácticas Inclusivas	Humanos Ponente y experto Físico: Ambiente adecuado	1 Hora	Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)

*Nota:* Esta tabla refleja el plan de acción propuesto para la ejecución del programa de sensibilización en él se plantea las acciones, estrategias y recursos que se va a ejecutar

## **6.7. Descripción del Plan de acción**

El plan de acción del programa de sensibilización tiene como objetivo principal sensibilizar al personal auxiliar de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) sobre la importancia de las políticas inclusivas, promoviendo así una cultura de comunicación abierta y trabajo colaborativo que respete la diversidad. Para lograr esto, se han establecido propósitos específicos, acciones, estrategias, recursos y responsables claros para cada actividad.

En primer lugar, se llevará a cabo una sensibilización sobre las políticas inclusivas a través de un taller de sensibilización con una duración de 1 hora, donde se contará con la presencia de un ponente y experto en la materia. Este taller se desarrollará en un ambiente adecuado dentro de la UNACH, garantizando que el personal auxiliar adquiera un entendimiento profundo de la relevancia de las políticas inclusivas en su labor diaria.

El segundo propósito es promocionar una cultura de comunicación abierta y trabajo colaborativo, para lo cual se llevará a cabo un taller sobre comunicación abierta. Este taller también tendrá una duración de 1 hora y utilizará con la presencia de expertos en el área, así como un ambiente físico adecuado para facilitar la discusión y el intercambio de ideas. El taller será una oportunidad para que el personal reflexione sobre la importancia de una comunicación eficaz en la creación de un entorno inclusivo.

Finalmente, se busca promover prácticas inclusivas a través de la formación del personal auxiliar. Para ello, se realizará un taller sobre la mejora de prácticas inclusivas, que permitirá fortalecer las capacidades de los participantes, ayudándoles a aplicar lo aprendido en su trabajo cotidiano con los estudiantes. Este taller también se desarrollará en un ambiente adecuado, con un experto como ponente, y tendrá una duración de 1 hora, al igual que los anteriores.

Cada una de estas acciones está diseñada para ser implementada en un tiempo específico y bajo la responsabilidad de la Universidad Nacional de Chimborazo, asegurando que se cuenten con los recursos humanos y físicos necesarios para facilitar un proceso de aprendizaje efectivo y significativo.

Quedando establecidos los talleres de esta manera:

## **6.8. Talleres a realizar en el programa de sensibilización**

### **6.8.1. Taller 1: Sensibilización sobre las políticas inclusivas**

El presente taller tiene la finalidad de sensibilizar a todos los miembros de la comunidad universitaria en especial al personal auxiliar sobre la importancia de las políticas inclusivas, promoviendo de esta manera el entendimiento integral de su impacto en la sociedad y en el bienestar de todos los estudiantes, especialmente aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

- Duración: 1 hora
- Objetivo Específico: Sensibilizar al personal auxiliar sobre la importancia de las políticas inclusivas y su aplicación en el contexto universitario.

#### ***Contenido***

1. Introducción a las Políticas Inclusivas
  - Definición de políticas inclusivas y marco legal que la sustenta.
  - Importancia de las políticas inclusivas en la Universidad de Chimborazo.
2. Prácticas
  - Estudios de casos exitosos de políticas de inclusión en otras universidades.
  - Reflexiones sobre distintas experiencias personales.
3. Compromiso Individual

- Estrategias para aplicar políticas inclusivas en el día a día.

## **Metodología**

Se invitarán especialistas, se realizarán discusiones grupales y reflexiones individuales para facilitar el aprendizaje activo.

### **6.8.1.1. Actividades para el Taller: Sensibilización sobre las Políticas Inclusivas**

#### **1. Introducción a las Políticas Inclusivas**

##### **Presentación (20 minutos):**

Se realizará una presentación para definir las políticas inclusivas. Incluyendo el marco legal vigente y su implementación en la Universidad de Chimborazo. Una vez terminada la presentación se aplicarán herramientas de participación para fomentar la interacción y determinar si se ha comprendido el tema. Entre las herramientas tenemos:

##### **Lluvia de Ideas (10 minutos):**

Realizar una lluvia de ideas por grupos sobre la importancia de las políticas inclusivas en el contexto universitario. Cada grupo puede presentar sus ideas al final de la actividad.

##### **Prácticas Análisis de Casos (30 minutos):**

Presentar estudios de caso de otras universidades que hayan implementado políticas inclusivas exitosas. Después de la presentación, se dividirá los participantes en grupos para discutir qué elementos fueron clave en esos casos y cómo se pueden adaptar esos aprendizajes a la Universidad de Chimborazo.

##### **Mesa Redonda de Experiencias (30 minutos):**

Se invitarán algunos participantes a compartir experiencias personales relacionadas con la

inclusión o exclusión en el entorno universitario. Y se facilitara una discusión donde todos puedan opinar y reflexionar sobre lo compartido.

### **Cierre del Taller**

- **Compromisos Compartidos (10 minutos):**

Invita a los participantes a compartir algunas de sus ideas de compromiso con el grupo, creando un sentido de comunidad y responsabilidad compartida hacia la implementación de las políticas inclusivas.

- **Evaluación del Taller (10 minutos):**

Al final del taller, se entregará una breve encuesta para que los participantes puedan evaluar la actividad y proporcionar retroalimentación sobre los aspectos que más les impactaron.

### **6.8.2. Taller 2: Mejorando las prácticas inclusivas**

El taller pretende fortalecer las capacidades de los participantes para promover un entorno más inclusivo en la Universidad de Chimborazo, se identificarán barreras que impiden la inclusión, se presentarán estrategias para crear espacios respetuosos y colaborativos, y se desarrollará un plan de acción personalizado para implementar prácticas inclusivas en el campus. Este taller busca reafirmar el compromiso comunitario hacia la diversidad y el respeto en el entorno educativo.

- Duración: 1 hora
- Objetivo Específico: Fortalecer las capacidades de los participantes para promover prácticas inclusivas en el campus.

### ***Contenido***

1. Identificación de Barreras que impiden la inclusión

- Análisis de los obstáculos de la inclusión.
  - Reflexión sobre prácticas inclusivas que se llevan en la universidad.
2. Estrategias Inclusivas
    - Herramientas para la creación de espacios respetuoso, colaborativos e inclusivos.
    - Ejercicios prácticos para mejorar la atención a la diversidad.
  3. Planificación de prácticas inclusivas
    - Desarrollo de un plan para implementar prácticas inclusivas.

### **Metodología**

Se invitarán especialistas, se realizarán discusiones grupales y reflexiones individuales para facilitar el aprendizaje activo.

#### **6.8.2.1. Actividades para el taller mejorando las prácticas inclusivas**

##### **Identificación de Barreras que Impiden la Inclusión**

- **Lluvia de Ideas:**

Se dividirá a los participantes en grupos para que identifiquen y anoten las barreras a la inclusión que observan en la universidad. Luego, cada grupo compartirá sus ideas con los demás.

##### **Estrategias Inclusivas**

- **Presentación de Herramientas:**

Se realizará una breve presentación sobre estrategias inclusivas para el aprendizaje o la comunicación efectiva. Comparar estos con ejemplos prácticos de aplicación en el ámbito universitario.

##### **Cierre del Taller**

- **Reflexión Compartida:**

Se finalizará el taller con una sesión de reflexión donde cada participante comparta un compromiso personal que se lleve del taller, promoviendo un sentido de responsabilidad colectiva.

- **Encuesta de Evaluación:**

Se distribuirá una breve encuesta para recoger opiniones sobre el taller, las actividades y las áreas de mejora.

### **6.8.3. Taller 3: Rompiendo barreras: comunicación abierta y trabajo en equipo**

El presente taller consiste en fortalecer la comunicación abierta y el trabajo en equipo entre el personal auxiliar de la Universidad de Chimborazo. Durante una hora, se abordará la importancia de la comunicación en relación con las políticas inclusivas, identificando las barreras comunicativas que pueden dificultar la inclusión. Se presentarán técnicas para mejorar la comunicación interpersonal, complementadas con ejercicios prácticos que fomentan el diálogo abierto. Asimismo, se realizarán dinámicas que promuevan la colaboración entre equipos y el desarrollo de habilidades interpersonales, buscando así crear un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo

- Duración: 1 hora
- Objetivo Específico: Fortalecer la comunicación abierta y el trabajo en equipo entre el personal auxiliar.

#### ***Contenido***

1. Importancia de la Comunicación
  - Cómo afecta la comunicación a las políticas inclusivas.
  - Identificar las barreras comunicativas para lograr la inclusión en la universidad.
2. Técnicas de Comunicación

- Estrategias para mejorar la comunicación interpersonal.
- Ejercicios prácticos para fomentar el diálogo abierto.

### 3. Trabajo en Equipo

- Dinámicas que promuevan la colaboración entre equipos.
- Desarrollo de habilidades interpersonales.

#### **6.8.3.1. Actividades Sugeridas**

##### **Importancia de la Comunicación**

###### **Charla Inicial y Discusión:**

Se comenzará con una breve presentación sobre cómo la comunicación afecta las políticas inclusivas. Se harán preguntas abiertas para que los participantes compartan sus experiencias relacionadas con barreras comunicativas en la universidad.

###### **Identificación de Barreras:**

Se harán grupos para que los participantes trabajen en grupos pequeños para identificar barreras específicas en la comunicación que han observado en el entorno universitario. Luego, se pedirá que compartan sus hallazgos con todo el grupo.

##### **Técnicas de Comunicación**

###### **Juego del Teléfono Descompuesto:**

Se realizará esta actividad clásica para demostrar cómo la mala comunicación puede distorsionar los mensajes. Los participantes deben reflexionar sobre la importancia de la claridad en la comunicación al finalizar el juego.

##### **Trabajo en Equipo**

###### **Dinámica de Construcción en Equipo:**

Se organizará una actividad donde los participantes, divididos en equipos, tengan que

construir una estructura (por ejemplo, una torre con materiales simples como papel o palitos de helado) en un tiempo limitado. El ejercicio fomentará el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

### **Escenarios de Resolución de Problemas:**

Se presentará situaciones hipotéticas que requieran el trabajo en equipo para resolver problemas. Los participantes deben discutir y llegar a un consenso sobre cómo abordarlas, promoviendo la colaboración y el diálogo abierto.

### **Cierre del Taller**

- **Reflexión y Compromisos:**

Los participantes deben reflexionar sobre lo aprendido y plantear cómo aplicarán las técnicas de comunicación y trabajo en equipo en su día a día.

- **Evaluación del Taller:**

Se realizará una encuesta o un formulario para recopilar la opinión de los participantes sobre el taller y las actividades realizadas.

La ejecución de estos talleres fortalecerá la sensibilización del personal auxiliar sobre la importancia de las políticas y prácticas inclusivas en la Universidad Nacional de Chimborazo. Al impulsar ambientes más inclusivos, fortalecen el bienestar del personal, el rendimiento académico y personal de todos los estudiantes. La participación del personal auxiliar es principal para construir con una comunidad universitaria donde todos se sientan valorados y respetados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J., Reasco, B., & Coello, V. (2024). La inclusión educativa en la educación superior: desafíos y perspectivas en Ecuador. *InveCom*, 4(2). Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.10558676>
- Ainscow, M., & Booth, T. (2000). Index for inclusión: Developing learning and participación in schools. *Centre for Studies on Inclusive Education*. Retrieved from <https://www.indexforinclusion.org/>
- Ainscow, M., & Miles, S. (2009). Desarrollando sistemas de educación inclusiva. *Horsor*, 161-170.
- Álvarez, L., Naranjo, T., Sanagustín, M., & Franco, M. (2024). Políticas y prácticas inclusivas en la profesionalización de los estudiantes con necesidades educativas especiales o estados de vulnerabilidad en la Universidad Estatal de Milagro. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas*, 153-167. Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.11118172>
- Barcenas, J. (2021). Sobre políticas inclusivas en la educación superior. *Educación y Sociedad*. Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/journal/590/5903125002/>
- Bartolomé, M. (2021). La educación inclusiva: Desafíos y oportunidades en el aula. *Revista de Educación Inclusiva*, 45-60. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230794003.pdf>
- Barton, L. (2003). *Inclusive Education and Teacher Education. A basis for hope or discourse for delusion*. Londres: University of London. Retrieved from <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Barton-inclusive-education.pdf>

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 77-101. Retrieved from <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bravo, P., & Zuñiga, L. (2022). Percepciones sobre inclusión educativa en los estudiantes de LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Retrieved from <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9493>
- Castilla, H. (2023). La educación inclusiva superior en América Latina: las buenas prácticas. *Nueva Revista*. Retrieved from <https://www.nuevarevista.net/la-educacion-inclusiva-superior-en-america-latina-las-buenas-practicas/>
- Chiroleu, A. (2020). Desigualdades en educación superior y políticas públicas. *Universidades*, 64-59. Retrieved from <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2014.59.294>
- Clavijo, A. (2022). Políticas inclusivas en la educación Superior: Un análisis de su impacto en la comunidad universitaria. *Educación Inclusiva*, 45-60. Retrieved from <https://www.revistaeduinclusiva.com/articulo/2022/politicas-inclusivas>
- Clavijo, R., Cedillo, Q., & Cabrera, F. (2024). Culturas, políticas y prácticas inclusivas según estudiantes universitarios. *Alteridad*, 258-269. Retrieved from <https://doi.org/10.17163/alt.v19n2.2024.09>.
- Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia. (2015). Registro Oficial 737 de 03 de enero del 2003. Retrieved from [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/codigo\\_ninez\\_adolescencia\\_nov2019.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/codigo_ninez_adolescencia_nov2019.pdf)

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education*. *Routledge*. Retrieved from <https://www.routledge.com/Research-Methods-in-Education/Cohen-Manion-Morrison/p/book/9780415583367>
- Corral, M., López, R., & Garcia, A. (2015). Barreras a la inclusión: Un estudio desde la perspectiva docente. *Educación Inclusiva*. Retrieved from <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/3626>
- Covarrubias, R. (2011). Barreras para el aprendizaje y la participación. Retrieved from [https://seduc.edomex.gob.mx/sites/seduc.edomex.gob.mx/files/files/alumnos/educaci%C3%B3n%20especial/23-TP04\\_2\\_05\\_Covarrubias.pdf](https://seduc.edomex.gob.mx/sites/seduc.edomex.gob.mx/files/files/alumnos/educaci%C3%B3n%20especial/23-TP04_2_05_Covarrubias.pdf)
- Del Real, M. (2024). ¿Qué es la Educación Inclusiva y cómo impulsarla con las TIC? *UNIR*. Retrieved from <https://www.unir.net/revista/educacion/educacion-inclusiva-impulso-tic/>
- Díaz, L., & Funes, C. (2016). La inclusión educativa: De la teoría a la práctica. *Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 23-40. Retrieved from <https://revistas.uach.cl/index.php/rlei/article/view/1234>
- Doble Equipo. (2018). Escuela inclusiva: 10 características. ¡Sí se puede! Retrieved from <https://www.dobleequipovalencia.com/escuela-inclusiva-10-caracteristicas/>
- Escribano, C., & Martínez, M. (2013). La participación comunitaria en procesos educativos inclusivos. Retrieved from [file:///C:/Users/Mari/Downloads/2034-Texto%20Anonimizado-7940-1-10-20150526%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Mari/Downloads/2034-Texto%20Anonimizado-7940-1-10-20150526%20(2).pdf)
- Escuela Inclusiva. (2023). Educación inclusiva: Cuatro características. Retrieved from <https://www.escuelainclusiva.cl/educacion-inclusiva-cuatro-caracteristicas>

- Flick, U. (2015). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project*. Sage Publications. Retrieved from <https://us.sagepub.com/en-us/nam/introducing-research-methodology/book246165>
- Gil, A. (2020). Desarrollo de políticas inclusivas en la educación superior. *Convergencia* 27. Retrieved from <https://doi.org/10.29101/crcs.v27i82.11120>
- Giménez, D. (2024). Políticas y estrategias de inclusión educativa en la educación superior. *Científica Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 23-40. Retrieved from [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10211](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10211)
- Gimenez, R., & Hipólito, D. (2024). Políticas y Estrategias de Inclusión Educativa en la Educación Superior. *Multidisciplinar*, 8823-8840. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9426838>
- Gobierno Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Herdoíza, M. (2015). Construyendo igualdad en educación superior. Fundamentación y lineamientos para transversalizar los ejes de igualdad y ambiente. Retrieved from <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-iscd-2011-sp.pdf>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología: Un enfoque práctico*. Universitaria. Retrieved from <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

- Hurtado, J. (2002). *El proyecto de investigación: metodología holística*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/44465356\\_El\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_holistica\\_Jacqueline\\_Hurtado\\_de\\_Barrera](https://www.researchgate.net/publication/44465356_El_proyecto_de_investigacion_metodologia_de_la_investigacion_holistica_Jacqueline_Hurtado_de_Barrera)
- Hurtado, J. (2007). *Diseño metodológico en investigación*. Retrieved from <http://investigacionholistica.blogspot.com/2016/06/acerca-de-lo-cualitativo-y-lo.html>
- Jiménez, J., & Mesa, P. (2021). La cultura inclusiva para la atención a la diversidad. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. *Epub*. Retrieved from <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2476>
- Lopez, J. (2015, febrero 17). *Eres bella un proyecto de mujeres agrega valor INC*. Retrieved from <https://bellasobrelaroca.com/2015/02/17/protege-tu-circulo-social/>
- Marchesi, A., & Hernández, L. (2019). Cinco dimensiones claves para avanzar en la inclusión. *Latinoamericana de educación*, 45-56. Retrieved from <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782019000200045>.
- Mautino, S. (2019). *Inclusión educativa y desempeño docente en las instituciones*. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27060?locale-attribute=es>
- Ministerio de Educación de Córdoba. (2024). *Políticas de inclusión educativa en el marco de la escuela*. Retrieved from <https://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/SIDPyTE/publicaciones/2024/Ministerio-de-Educacion-Pol-Inclusion-Educativa-Tomo1.pdf>
- Navarro, J. (2015). Análisis de la inclusión educativa desde la perspectiva del profesorado de educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato en el contexto educativo español.

- Scielo*. Retrieved from [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872015000100003](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872015000100003)
- Registro Oficial 417. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Retrieved from [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011\\_leyeducacionintercultural\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011_leyeducacionintercultural_ecu.pdf)
- Registro Oficial N° 796. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Retrieved from [https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/ley\\_organica\\_de\\_discapacidades.pdf](https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/ley_organica_de_discapacidades.pdf)
- Registro Oficial Suplemento 298. (2018). *Ley Orgánico de Educación Superior LOES*. Retrieved from <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Rodríguez, E. (2024). Educación inclusiva en la Universidad: prácticas y políticas en el Ecuador. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–18. Retrieved from <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-1802>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Retrieved from <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Sánchez, J. (2023). Análisis exploratorio de las políticas sobre diversidad e inclusión de diez universidades públicas en México a partir de documentos estratégicos. *Voces de la Educación*, 150-173. Retrieved from <https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/641>

- Stake, R. (1998). *Investigación con estudios de casos*. Morata. Retrieved from <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>
- Sverdlick, I., Ferrari, P., & Jaimovich, A. (2005). Desigualdad e inclusión en la educación superior. Un estudio comparado en cinco países de América Latina. *Laboratorio de Políticas Públicas*. Retrieved from [https://www.opech.cl/educsuperior/politica\\_acceso/estudio\\_intersindical\\_latinoamericano\\_2005.pdf](https://www.opech.cl/educsuperior/politica_acceso/estudio_intersindical_latinoamericano_2005.pdf)
- UNESCO. (2011). Políticas de educación inclusiva: estudios sobre políticas educativas. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379487>
- UNESCO. (2021). *Políticas de educación inclusiva: estudios sobre políticas educativas en América Latina*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379487>
- UNESCO. (2024). Políticas educativas para una educación inclusiva. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379487>
- Universidad Internacional de Valencia VIU. (2024). Educación inclusiva: claves y prácticas recomendables. Retrieved from <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/caracteristicas-y-buenas-practicas-para-la-educacion-inclusiva>
- Úrban, M., & Ávila, A. (2023). Programa Institucional de Inclusión. Universidad Autónoma de Baja California Sur. *UABCS*. Retrieved from <https://www.uabcs.mx/documentos/rsu/Programa%20de%20inclusi%C3%B3n%202023.pdf>

Vásquez, D. (2015). Políticas de inclusión educativa en Colombia y Chile: Un análisis comparativo. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 89-104. Retrieved from <https://revistalatinamericana.edu.co/index.php/rlee/article/view/789>

Velázquez, K., & Ortiz, C. (2023). Necesidades de inclusión en educación superior en México, desde la voz del alumnado con discapacidad visual. *Scielo*. Retrieved from [file:///C:/Users/Mari/Downloads/Necesidades+de+inclus%C3%A3o+no+ensino+superior+no+M%C3%A9xico,+a+partir+da+voz+de+estudantes+com+defici%C3%Aancia+visual%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mari/Downloads/Necesidades+de+inclus%C3%A3o+no+ensino+superior+no+M%C3%A9xico,+a+partir+da+voz+de+estudantes+com+defici%C3%Aancia+visual%20(1).pdf)

World Visión América Latina. (2024). Educación inclusiva: ¿Cuáles son sus principios claves e importancia? Retrieved from 39. World Vision América Latina. (2024). Educación inclusiva: ¿Cuáles son sus principios claves e importancia? Recuperado de <https://worldvisionamericalatina.org/educacion-inclusiva-principios-e-importancia/>

## ANEXOS

### ENTREVISTA

#### **POLÍTICAS, CULTURA Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN EL PERSONAL AUXILIAR DEL CAMPUS CENTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**A través de esta entrevista se pretende alcanzar los siguientes objetivos:**

#### **Objetivos Específicos**

- Investigar políticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.
  - Reconocer la cultura inclusiva en el personal auxiliar del campus centro de la Universidad Nacional de Chimborazo.
  - Proponer prácticas inclusivas en el personal auxiliar del campus centro de la universidad Nacional de Chimborazo.
1. ¿De qué manera implementa políticas, cultura y prácticas inclusivas en los tres campus?
  2. ¿Cuáles son las políticas inclusivas a favor del personal auxiliar?
  3. ¿Cuáles son las prácticas inclusivas a favor del personal auxiliar?
  4. ¿Cuáles son los elementos presentes para una cultura inclusiva a favor del personal?
  5. ¿Cuáles son las políticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH?

6. ¿Cuáles son las prácticas inclusivas que maneja el personal auxiliar de servicios de la UNACH?
7. ¿Cómo contribuye el personal auxiliar de servicios de la UNACH para crear una cultura inclusiva?
8. ¿Qué desafíos ha enfrentado la universidad en la implementación de políticas, cultura y prácticas inclusivas y cómo se han abordado?